



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO
DEL NIVEL DE EXCELENCIA

EN LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA DOMINICANA



ÍNDICE

1. ¿Qué es el programa de Reconocimientos del Nivel de Excelencia en la Administración Pública Dominicana?.....	3
2. ¿Cómo está compuesto este programa?.....	5
3. ¿Qué es Marco Común de Evaluación (CAF)?.....	5
4. ¿Qué es la Certificación del Nivel de Excelencia: Sello CAF + 300?.....	6
5. ¿Cuál es el objetivo de este aval?	7
6. ¿Quiénes pueden solicitar la Certificación del Nivel de Excelencia: Sello CAF + 300?	7
7. ¿Qué debe hacer una institución para optar por la Certificación del Nivel de Excelencia: Sello CAF + 300?	7
8. ¿Con qué documentación debe contar un órgano o ente antes de solicitar la Certificación del Nivel de Excelencia: Sello CAF + 300?.....	8
9. ¿Qué beneficios puedo obtener si opto por el Sello CAF + 300?	9
10. ¿Una vez obtenida la certificación, por cuánto tiempo tendrá validez?	9
11. Informaciones importantes	10

1

¿Qué es el programa de Reconocimientos del Nivel de Excelencia en la Administración Pública Dominicana?

El programa de Reconocimientos del Nivel de Excelencia es un conjunto de iniciativas asumidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), para incentivar la promoción, consolidación y reconocimiento a las buenas prácticas de calidad en la administración pública, a partir de la valoración, certificación, promoción y fomento de las mejores prácticas de gestión implementadas por sus organismos.

Aportando al afianzamiento de una cultura que priorice la eficiencia y efectividad de los procesos y prestación de servicios de calidad que permitan la mejora continua de la gestión pública, promoviendo procesos de modernización administrativa encaminados a adaptar la estructura y el funcionamiento de los servicios públicos a los nuevos estándares de calidad en los servicios que demandan los ciudadanos.

TIENE COMO OBJETIVOS:

- Resaltar, reconocer y promover la calidad y mejora continua de los entes u órganos públicos del país que han mantenido el compromiso institucional de prestar servicios de alta calidad a sus usuarios, así como también a aquellos que a partir de su interés en eficientizar su gestión, han optado por mejorar sus procesos y procedimientos.
- Fomentar la adopción de instrumentos, estrategias, herramientas, normas y modelos de calidad que apoyen la mejora de la gestión en las instituciones.
- Reconocer los esfuerzos de entes y órganos del estado para proveer servicios que satisfagan las expectativas del ciudadano.
- Impulsar la interrelación, cultura de calidad y gestión de excelencia entre los organismos públicos.

- Mostrar y promover las mejores prácticas de calidad, generando organizaciones de referencia, destacando unos organismos sobre otros para fijar paradigmas de gestión.
- Estimular y apoyar la modernización e innovación de las organizaciones públicas, para asegurar el cumplimiento de normativas y estándares en la prestación de servicios a toda la sociedad.

SUS PRINCIPIOS SON:

- **Evaluación permanente y mejora continua:** Contempla la revisión constante de la gestión, orientándola a la identificación de oportunidades para mejorar continuamente nuestros servicios y procesos, lo que implica mantener una estrecha relación con proveedores, usuarios, servidores y otros grupos de interés, a fin de conocer sus necesidades y expectativas con el fin de satisfacerlas.
- **Transparencia:** Los diferentes procedimientos que se lleven a cabo para la entrega de reconocimientos deben ser gestionados con completa transparencia, abiertos a la evaluación externa de sus relacionados y partes interesadas.
- **Imparcialidad:** Los organismos y entes objeto de este programa serán tratados con igualdad de oportunidades, asegurándoles una orientación y evaluación objetiva durante todo el proceso.
- **Ética:** Todos los participantes orientarán sus acciones en valores éticos como la honradez, buena fe, transparencia y respeto a las personas y normativas que rigen el servicio público.
- **Trabajo en equipo:** Es el compromiso e integración de todo el personal de la Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua (DIREMC) y demás actores, ya que el trabajo en conjunto logra mayores resultados que el que podemos lograr individualmente.

2

Este programa fue creado en el año 2021 por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

¿Cómo está compuesto este programa?

El programa está compuesto por dos (2) subprogramas:

- ❖ Subprograma Premios, que abarca:
 - Premio Nacional a la Calidad del Sector Público Dominicano
 - Premio a la Calidad Educativa
 - Premio a la Calidad del Sector Salud
 - Otras premiaciones que pudiera crear el MAP
- ❖ Subprograma Reconocimientos, que abarca:
 - Certificación del Nivel de Excelencia: Sello CAF + 300.

3

¿Qué es Marco Común de Evaluación (CAF)?

El Marco Común de Evaluación (CAF) es una herramienta de gestión de la calidad total inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), y en el Modelo de la Universidad Alemana de Ciencias Administrativas de Speyer, basado en la premisa de que los resultados excelentes en el rendimiento de la organización, los ciudadanos/clientes, las personas y la sociedad se consiguen a través del liderazgo que impulsa la estrategia y la planificación, las personas, las asociaciones, los recursos y los procesos. Examina la organización desde diferentes ángulos al mismo tiempo; un enfoque holístico del análisis del rendimiento de la organización.

Desde el año 2005 fue adoptado por el Ministerio de Administración Pública, con la finalidad de proporcionar a los órganos y entes públicos una herramienta común que les permita conocer sus niveles de gestión y a su vez asumir las mejores prácticas de calidad en administración pública. Permite autoevaluarse usando el formato Guía CAF, con la que puede identificarse puntos fuerte y áreas de mejoras.

Con las áreas de mejora identificadas debe crearse un Plan de Mejora, para a través de él convertirlas en fortalezas. La evaluación CAF es una reflexión estratégica que ofrece una visión integral de la gestión de la organización, ayudándola a potenciar sus puntos fuertes y a aprovechar las oportunidades de mejora.

Con el Decreto 516-05 se asume el Modelo CAF como base técnica para el Premio Nacional a la Calidad del Sector Público y con el Decreto 211-10, que deroga el anterior se declara la obligatoriedad de la implementación de la metodología en todos los órganos y entes del poder ejecutivo a través de la autoevaluación.

4

¿Qué es la Certificación del Nivel de Excelencia: Sello CAF + 300?

Esta certificación es un proceso que reconoce la gestión de las organizaciones, utilizando la evaluación con el Modelo de Excelencia Marco Común de Evaluación (CAF) como bases y que es expedida por el Ministerio de Administración Pública, en su rol de rector de la evaluación del desempeño institucional, a través de la verificación de una serie de requisitos.

Será entregada a aquellos órganos y entes de la administración pública dominicana, que puedan evidenciar que han implementado el modelo CAF de una manera eficaz, y que utilizando el sistema de puntuación afinado obtenga una puntuación mayor a 300 puntos.

5

¿Cuál es el objetivo de este aval?

El objetivo de esta certificación es impulsar el análisis constante, de parte de las propias organizaciones, de sus procesos y resultados de gestión, llevándoles a identificar sus fortalezas y debilidades, para determinar sus planes de mejora. Así como promover la implementación y uso correcto del Modelo CAF. La mirada externa será aportada por los técnicos de la Dirección de Reconocimiento y Mejora Continua (DIREMC) del MAP, quienes verificarán el proceso de autoevaluación llevado a cabo por la institución solicitante y otorgarán la puntuación evidenciada por la entidad.

6

¿Quiénes pueden solicitar la Certificación del Nivel de Excelencia: Sello CAF + 300?

Esta certificación podrá ser solicitada por aquellos entes y órganos públicos que hayan finalizado su proceso de autoevaluación (autodiagnóstico, puntuación, evidencias y plan de mejora) con el Modelo de Excelencia Marco Común de Evaluación (CAF), y que en la puntuación final exhiban un resultado mayor a trescientos (300) puntos.

7

¿Qué debe hacer una institución para optar por la Certificación del Nivel de Excelencia: Sello CAF + 300?

1. Todo organismo que decida optar por la Certificación del Nivel de Excelencia: Sello CAF + 300 debe expresar su intención, a través de una comunicación dirigida por la máxima autoridad del organismo, al Ministro de Administración Pública, mostrando su interés.

2. Es imprescindible una autoevaluación de no más de un (1) año de antigüedad.
3. Remitir en el plazo establecido la documentación que le sea solicitada por el personal de la Dirección de Reconocimiento y Mejora Continua (DIREMC) del MAP.

8

¿Con qué documentación debe contar un órgano o ente antes de solicitar la Certificación del Nivel de Excelencia: Sello CAF + 300?

Se considera documentación completa para la solicitud de la Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300, la siguiente:

- **Solicitud de evaluación:** Documento en el cual las instituciones describen las actividades llevadas a cabo para realizar su autoevaluación de acuerdo con lo estipulado en la metodología CAF.
- **Guía CAF:** Es el despliegue de los 9 criterios y 28 subcriterios que a través de los ejemplos deben aplicar y responder los organismos, especificando si corresponden a fortalezas o áreas de mejora. Esta herramienta permite la aplicación del diagnóstico institucional.
- **Tabla de puntuación:** Herramienta diseñada en Excel que permite a los organismos asignar puntos, a partir del nivel de desarrollo del ciclo PDCA (Planificar, Desarrollar, Controlar y Actuar), en la ejecución de sus actividades.
- **Evidencias:** Información que respalda una declaración o un hecho. Un enfoque basado en la evidencia se considera esencial para adoptar una decisión, conclusión o un juicio firme.
- **Plan de mejora:** Documento en el que se planifican las tareas, la asignación de responsabilidades, los objetivos para la ejecución de los proyectos (por ejemplo, metas/fechas límite) y los recursos necesarios (por ejemplo, tiempo, presupuesto).

Si la organización solicitante no completa la documentación necesaria para la evaluación, en un plazo de 14 días laborables, luego de remitido el correo electrónico con las informaciones generales y acceso a la plataforma, la solicitud será desestimada.

9

¿Qué beneficios puedo obtener si opto por el Sello CAF + 300?

Algunos de los beneficios que aporta una certificación de este tipo a los órganos y entes son los siguientes:

- **Prestigio:** La Certificación del Nivel de Excelencia: Sello CAF + 300 refuerza la imagen y el posicionamiento de las organizaciones excelentes, innovadoras y sostenibles.
- **Confianza:** Incrementa la confianza de sus grupos de interés, que se sienten vinculados a una organización preocupada por la excelencia, la innovación y la sostenibilidad.
- **Aprendizaje:** Ayuda a conocer el estado de la organización y, a partir de dicho análisis, establecer planes de acción.
- **Compromiso:** Incrementa la satisfacción, el compromiso y el orgullo de pertenencia de las personas que integran tu organización.

10

¿Una vez obtenida la certificación, por cuanto tiempo tendrá validez?

El sello tendrá validez por dos (2) años. Pasado este tiempo el ente u órgano podrá solicitar una nueva evaluación.

11

Informaciones importantes

- La materialización del Sello CAF +300, se realizará a través de la entrega de un certificado firmado por el ministro de Administración Pública y todos los entes y órganos recibirán un informe que describirá la valoración de cada fase del proceso que agotaron para realizar su autoevaluación.

- No serán aceptadas solicitudes de evaluación de:
 - Áreas internas o fragmentos de la estructura de un órgano o ente público.
 - Órganos y entes públicos que estén postulando en el Premio Nacional a la Calidad o en Premios Sectoriales a la Calidad dentro de la Administración Pública, en el mismo año.
 - Instituciones que soliciten la certificación en el mismo año, luego de ser evaluada y no haber obtenido una puntuación mayor a 300 puntos.