



## **PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PROMISORIAS EN EL SECTOR PÚBLICO**

### **BASES DE LA PREMIACIÓN**

El Gobierno de la República Dominicana, en el interés de lograr una gestión pública más efectiva y transparente, considera una necesidad la implementación de un sistema que reconozca y promueva la calidad de sus organismos y la efectividad de los procesos en que se envuelve cada uno de éstos.

Este objetivo se inscribe dentro de una corriente mundial de orientación hacia la calidad como factor fundamental para el éxito de las organizaciones. Ya varios países han establecido Premios a la Calidad, como un mecanismo para implementar modelos de excelencia en la gestión en sus instituciones, tanto públicas como privadas.

Aplicado al sector público dominicano, el **Premio Nacional a la Calidad y el Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público**, se traducirá en una mejora significativa de los servicios recibidos por los ciudadanos y, como consecuencia, en un incremento de la calidad de vida de los mismos, si se consideran servicios tan críticos como la educación y la salud de las grandes mayorías.

Corresponde a la Secretaría de Estado de Administración Pública como organismo rector de la función pública, convocar, establecer el procedimiento y organizar el proceso para la evaluación y el otorgamiento del **Premio Nacional a la Calidad y el Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público**, según lo establece el Decreto 516-05.

Esta iniciativa busca reconocer el esfuerzo por la mejora continua en la gestión de los organismos públicos y se orienta a una visión de más largo alcance: elevar el servicio de la administración pública dominicana al nivel de los estándares de clase mundial.

Se espera que esta propuesta, que inicialmente consiste en un autodiagnóstico de los organismos, se manifieste en un importante avance de toda la gestión pública, pues pone a las instituciones de frente con su realidad y, aunque no postulen al premio, contarán con una valiosa información acerca de sus fortalezas y oportunidades para iniciar un proceso hacia la mejora continua.

La SEAP espera que este instrumento sirva para afianzar en los funcionarios y servidores públicos en general, el compromiso de ofrecer, en todas las esferas del gobierno, el servicio de excelencia a que tiene derecho el ciudadano dominicano.

## **Objetivos**

1. Fomentar la implantación de modelos de gestión de calidad en la administración pública dominicana.
2. Promover la auto evaluación de los organismos públicos, con la utilización del Modelo Marco Común de Evaluación CAF.
3. Promover un espacio de intercambio de experiencias y aprendizaje interinstitucional sobre temas de calidad y aplicación del modelo de gestión.
4. Reconocer públicamente los logros obtenidos en la implantación parcial o total de procesos de calidad en las instituciones públicas.
5. Destacar y compartir las prácticas sobresalientes que han sido desarrolladas en cualquier ámbito de los organismos del sector público.

## **Alcance**

En esta versión del Premio, pueden participar todos los **organismos** del sector público centralizado y descentralizado. Para estos fines, se asumirá como un **Organismo** a toda unidad que cuente con una Dirección con capacidad de realizar una gestión de forma independiente del órgano al cual responde jerárquicamente.

En caso de resultar ganador un organismo dependiente de una Secretaría de Estado u otro organismo del primer nivel, el galardón lo recibirá el Director del Organismo individual, que será acompañado por el máximo ejecutivo de la Secretaría u órgano superior.

## **Naturaleza de la premiación**

El ***Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público*** es un proceso mediante el cual serán reconocidas las iniciativas de Gestión de Calidad en la administración pública dominicana.

Dentro del marco del Premio Nacional a la Calidad, también se promueve el **Reconocimiento a las Prácticas Promisorias**, con el que se busca destacar aquellas iniciativas (proceso, procedimiento, producto o servicio) que han tenido lugar en un ámbito o sector determinado de la organización y que se manifiesta en un incremento en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano cliente.

## **Criterios de evaluación. Modelo de calidad de gestión**

Para fines del Premio, la ONAP está promoviendo el **Marco Común de Evaluación** (CAF), modelo utilizado en los países de la Unión Europea como instrumento de evaluación de la gestión en las instituciones públicas.

Las razones fundamentales para la adopción de este Modelo en la gestión pública dominicana, son su adecuación a las características de las organizaciones del sector público y su compatibilidad con los principales modelos organizacionales aplicados en otros países del mundo.

Otras características favorables son:

1. Sirve de herramienta introductoria a la Gestión de Calidad.
2. Sirve de puente entre los diferentes modelos y metodologías de Gestión de Calidad.
3. Permite la introducción de la técnica de *Benchlearning* entre las organizaciones públicas.

Los criterios considerados en este modelo están basados en los universalmente aceptados como inspiradores de una gestión de excelencia, y han sido validados a nivel internacional como un marco útil y conveniente para encauzar la excelencia en la gestión de las organizaciones.

Estos criterios, asociados con los **Valores** que se persigue reforzar con esta premiación y desplegados ampliamente en el documento "CAF: El Marco Común de Evaluación", disponible en la página [www.onap.gov.do](http://www.onap.gov.do), son los siguientes:

1. Liderazgo.
2. Estrategia y planificación.
3. Personas
4. Alianzas y recursos.
5. Procesos
6. Resultados orientados a los clientes/ciudadanos.
7. Resultados en las personas.
8. Resultados en la sociedad.
9. Resultados clave del rendimiento.

## **Reconocimiento a las Prácticas Promisorias**

Las prácticas promisorias serán seleccionadas de los resultados de los criterios con más alta puntuación, que se identifiquen en el autodiagnóstico basado en el Modelo CAF. Esta identificación la hará el equipo de evaluadores externos.

## **Responsables del Proceso**

### **Comité Coordinador del Premio**

Es el equipo que tiene a su cargo la coordinación de todas las actividades del Premio y es su responsabilidad asegurar que todo el proceso se realice según lo establecido. Debe apoyar a los equipos evaluadores internos y externos de las instituciones y a la SEAP en este propósito.

Al momento de la edición del Premio 2008, éste Comité está constituido por: Maria del Carmen Lugo de la SEAP, coordinadora, Virna Lissi Peña, Hilda Saviñón y Leslie W. de León de la SEAP y Bienvenido Liriano, del CONARE, miembros.

### **Equipo Evaluador Interno**

Es el equipo designado por la dirección de un organismo para coordinar el proceso de auto evaluación dentro del mismo y está conformado por 6 a 10 personas. Los miembros del equipo deben ser seleccionados de todas las áreas, así como de los diferentes niveles jerárquicos de la institución, lo cual le otorga mayor objetividad y diversidad al proceso.

### **Equipo Evaluador Externo**

Es el equipo responsable de realizar la labor de evaluación del organismo desde fuera. Estará integrado por funcionarios públicos, profesionales, entrenados en la Metodología CAF y en el proceso de evaluación.

Atendiendo a las normas establecidas, cada equipo evaluador externo estará constituido por un (1) evaluador coordinador + dos (2) evaluadores.

### **Jurado Evaluador**

Estará compuesto por personas representantes de instituciones de amplia credibilidad, representantes a su vez de diferentes instituciones de la sociedad, cuya función consiste en realizar una revisión final a los informes presentados por los equipos evaluadores externos y seleccionar los ganadores de ambas categorías.

## **FASES DEL PROCESO DE PREMIACIÓN**

El proceso de Premiación comprende cuatro fases fundamentales:

1. Preparación para la Postulación;
2. Evaluación Externa;
3. Premiación y
4. Evaluación del Proceso.

### **1. Preparación para la Postulación**

Esta fase cuya responsabilidad es del organismo interesado, comprende los siguientes pasos:

#### **a) Autodiagnóstico de la institución.**

El Equipo Evaluador Interno, designado por la máxima autoridad de la institución y previamente entrenado por la SEAP en el uso de la herramienta (CAF), es el responsable de coordinar todo el proceso de auto-evaluación de la institución. Se asegurará de completar la Guía CAF 2006 (**PNC - 04**), destacando en el renglón destinado a cada subcriterio, los puntos fuertes y áreas de mejora de la organización, atendiendo a las consideraciones expresadas en los ejemplos.

El informe resultante de este proceso, debe ser conocido y aprobado por la (s) máxima (s) autoridad (es) de la institución.

#### **b) Elaboración de la Memoria de Postulación.**

El Equipo Evaluador Interno elaborará además una **Memoria de Postulación**, en la que describa con mayor amplitud las informaciones aportadas en cada uno de los criterios y sub-criterios del Modelo CAF.

Esta descripción deberá ser debidamente sustentada anexando los documentos que evidencien las informaciones suministradas.

Recomendamos destacar aquellas iniciativas (proceso, procedimiento, producto o servicio) que han tenido lugar en un ámbito o sector determinado de la organización y que pudieran ser calificadas para **Reconocimiento a Prácticas Promisorias**.

### c) Presentación de la Documentación

Como requisito de postulación, el organismo interesado en participar en el certamen deberá tramitar a la oficina del Comité Coordinador del Premio Nacional a la Calidad, ubicada en la Sede de la SEAP, la Guía CAF debidamente completada y la Memoria de Postulación junto a los documentos comprobatorios que evidencian los puntos fuertes señalados en cada uno de los criterios y subcriterios.

La carta de remisión deberá estar dirigida por la máxima autoridad del organismo que postula a la máxima autoridad de la SEAP. Deberá firmar, además, los Términos de Aceptación de las Normas del Premio (**PNC - 06**).

Estos documentos serán recibidos a más tardar el 16 de Julio del 2008.

Hasta este punto, los funcionarios responsables del organismo postulante deben asegurar que se hayan cumplido las siguientes acciones:

- Estudiar el Modelo CAF 2006 (el Modelo se encuentra en nuestra página WEB [www.onap.gov.do](http://www.onap.gov.do), de donde se puede descargar)
- Revisar las Bases del Premio.
- Formar su Equipo de Evaluadores Interno (entre 6 y 10 personas).
- Realizar el Autodiagnóstico.
- Elaborar la Memoria de Postulación.
- Presentar la documentación requerida en la fecha indicada.

## 2. Evaluación Externa

Los miembros del Equipo Evaluador Externo recibirán del Comité Coordinador del Premio Nacional a la Calidad, la documentación suministrada por los organismos postulantes para su revisión y precalificación, para lo cual seguirán los pasos siguientes:

- a) Análisis de la Memoria y Guía CAF.
- b) Otorgamiento de puntuación.
- c) Visita a los organismos postulantes que hayan obtenido la puntuación mínima establecida para ser visitada.
- d) Elaboración del Informe de Retorno.

Al término de su análisis, el equipo evaluador elaborará un Informe de Retorno con los resultados de la evaluación, indicando puntos fuertes, áreas de mejora y puntuación obtenida, el cual se entregará al **Comité Coordinador del Premio Nacional a la Calidad y el Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público**, y posteriormente al Jurado Evaluador.

Concluido el proceso, cada organismo postulante recibirá una copia del Informe de Retorno, a fin de que desarrolle los planes y estrategias para superar las oportunidades de mejora encontradas.

### 3. Premiación

Corresponde al Jurado Evaluador hacer una revisión general de los resultados, y atendiendo a los mismos y a las calificaciones otorgadas por el equipo evaluador externo, seleccionar a los ganadores.

Podrán optar por el **Premio Nacional a la Calidad** aquellos organismos que obtengan más del **60% (601 puntos en adelante)** de la puntuación total que es posible obtener con base en el cuestionario CAF.

Los organismos que resulten ganadores serán reconocidos por el Poder Ejecutivo en un acto a celebrarse en el mes de noviembre.

Las organizaciones postulantes al **Premio Nacional a la Calidad** que no obtengan más de un 50% de la puntuación total, optarán por una Medalla que le acredite como Organismo Público Líder en Calidad en tres diferentes categorías, atendiendo los siguientes criterios:

- De 501 a 600 puntos Medalla a la Calidad de Servicio Público Categoría Oro.
- De 401 a 500 puntos Medalla a la Calidad de Servicio Público Categoría Plata.
- De 350 a 400 puntos Medalla a la Calidad de Servicio Público Categoría Bronce.

### 4. Prácticas Promisorias:

Del buen despliegue de un Criterio dentro de una organización se identificarán aquellas iniciativas relevantes y que puedan ser consideradas como **Prácticas Promisorias merecedoras de un Reconocimiento** y utilizadas posteriormente por otras organizaciones como modelos de los cuales aprender.

### 5. Promoción de Ganadores

Dado que el objetivo fundamental de todo el proceso es el de estimular a la adopción de prácticas de excelencia en el sector público, los ganadores del Premio se convierten en modelos a promover e imitar. Es, por tanto, de vital importancia que éstos estén dispuestos a compartir sus experiencias en diferentes escenarios con el fin de que éstas puedan ser adoptadas por otras organizaciones.

La SEAP es responsable de coordinar las actividades que garanticen la eficaz gestión de esta promoción. Los organismos postulantes asumen, al firmar los "Términos de Aceptación del Proceso", el compromiso de llevar a cabo las acciones que esta secretaría coordine para cumplir con este propósito.

## **6. Evaluación del Proceso.**

Luego de concluir todas las actividades del ***Premio Nacional a la Calidad y el Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público***, la SEAP procederá a realizar una fase de evaluación de todo el proceso, para la cual requerirá de la participación activa de todos los organismos involucrados.

Esta fase constituye la garantía de que el Premio mismo será sometido al proceso de mejora continua que promueve en todas las acciones de los organismos del sector público dominicano.



This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.