

PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS MEJORES PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

BASES DE LA PREMIACION

El Gobierno de la República de Guatemala, con el objeto de lograr una gestión pública efectiva, eficaz, eficiente y transparente, ha resuelto implementar un sistema que reconozca y promueva la calidad de sus entidades y la efectividad de los procesos que emplean. Para ello, ha establecido el Premio Nacional a la Calidad y el Reconocimiento a las Mejores Prácticas en la Administración Pública.

Estos reconocimientos, que se inician con autodiagnósticos que realizarán las propias entidades públicas, deberán impulsar importantes avances de toda la gestión pública, ya que las instituciones se evaluarán conforme su realidad y, aunque no se postulen al premio, obtendrán información valiosa acerca de sus fortalezas y oportunidades para iniciar su proceso de mejora continua.

Objetivos

1. Fomentar y estimular el desempeño de calidad y la mejora continua de los servidores públicos para satisfacer las necesidades y demandas de la población y desempeñarse con transparencia, eficacia, efectividad, eficiencia y plena satisfacción propia.
2. Impulsar la implantación de modelos de gestión de calidad en la Administración Pública de Guatemala.
3. Promover la autoevaluación de las entidades públicas, con la utilización del Modelo Marco Común de Evaluación CAF (Common Assesment Framework en inglés).
4. Promover un espacio de intercambio de experiencias y aprendizaje interinstitucional sobre temas de calidad y aplicación del modelo de excelencia.
5. Reconocer públicamente los logros obtenidos en la implantación parcial o total de procesos de calidad en las instituciones públicas.
6. Destacar y compartir las prácticas sobresalientes que han sido desarrolladas en cualquier ámbito de las entidades del sector público.

Alcance

En esta primera versión 2011 del Premio, podrán participar todas las entidades del Organismo Ejecutivo. Para estos fines, se asumirá como una "entidad" toda unidad que cuente con una Dirección con capacidad de realizar una gestión de forma separada del órgano del cual depende jerárquicamente.

En caso de resultar ganador una entidad dependiente de un Ministerio u otro organismo del primer nivel, el galardón lo recibirá la máxima autoridad de la entidad ganadora, la cual será acompañada por el titular del Ministerio u órgano superior.

Naturaleza de la Premiación

El Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Mejores Prácticas en la Administración Pública es un proceso mediante el cual serán reconocidas las iniciativas de gestión de la calidad en la Administración Pública de Guatemala. Dentro del marco del Premio, también se incluye el Reconocimiento a las Mejores Prácticas para destacar aquellas iniciativas: proceso, procedimiento, producto o servicio, que se llevan a cabo en un ámbito o sector determinado de la entidad y que se manifiesta en un incremento en la calidad del servicio ofrecido a la población.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN. MODELO DE CALIDAD DE GESTIÓN

Para sustentar la premiación, el Comité del Premio ha adoptado el **Marco Común de Evaluación** (CAF), que es un modelo utilizado en los países de la Unión Europea, por 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.

Los **criterios** considerados en este modelo están basados en los mundialmente 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 las páginas www.minfin.gob.gt; www.inap.gob.gt; www.onsec.gob.gt; www.segeplan.gob.gt; www.mineduc.gob.gt., son los siguientes:

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

Reconocimiento a las Mejores Prácticas

Las mejores prácticas se seleccionarán de los resultados de la evaluación de los criterios con más alta puntuación que se identifiquen en el autodiagnóstico con el **CAF**. Esta identificación la hará el equipo de evaluadores externos que trabaje en esta versión del Premio y es recomendable que las organizaciones postulantes las destaquen en sus Memorias de Postulación.

RESPONSABLES DEL PROCESO

Comité 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 de las instituciones y a los equipos de evaluadores externos.

Para la edición del Premio 2011, este Comité está constituido por los delegados designados por los titulares de: Ministerio de Finanzas Públicas, Ministerio de Educación, Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia de la República, Instituto Nacional de Administración Pública y Oficina Nacional de Servicio Civil, quien lo coordinará y actuará como Secretaría para los efectos consiguientes.

Equipo Evaluador Interno

Es el equipo designado por la dirección de una entidad para coordinar el proceso de autoevaluación dentro de la misma y debe conformarse con 6 a 10 personas. Los miembros del equipo deben ser seleccionados de todas las áreas que conforman la entidad, así como de sus niveles jerárquicos, lo cual le otorga mayor objetividad y diversidad al proceso.

Equipo Evaluador Externo

Es el equipo responsable de realizar la labor de evaluación de las entidades postulantes desde afuera. Estará integrado por profesionales ya sea del sector público o privado, designados por el Comité del Premio y capacitado 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 más dos (2) evaluadores.

No podrán ser parte de los equipos de evaluadores externos quienes laboren en cualquiera de las instituciones postulantes.

Jurado Calificador

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

No podrán ser parte del jurado calificador quienes laboren en cualquiera de las instituciones postulantes.

FASES DEL PROCESO DE PREMIACION

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 de la entidad interesada, comprende los siguientes pasos:

1.1. Autodiagnóstico de la institución

El Equipo Evaluador Interno, designado por la máxima autoridad de la institución y previamente entrenado por el Comité del Premio en el uso de la herramienta **CAF**; es el responsable de coordinar todo el proceso de autoevaluación de la institución. Se asegurará de completar la Guía CAF 2006, 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.

1.2. 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 subcriterios del Modelo CAF. Esta descripción deberá ser debidamente sustentada anexando los documentos que evidencien las informaciones suministradas.

Se recomienda 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 mejores prácticas.

1.3. Presentación de la Documentación

Como requisito de postulación, la entidad interesada en participar en el certamen deberá presentar en forma impresa y electrónica ante el Comité del Premio, 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 ser suscrita por la máxima autoridad de la entidad que postula al secretario ejecutivo del Comité del Premio. Deberá firmar, además, los Términos de Aceptación de las Normas del Premio.

Todos los documentos de postulación deberán ser presentados a más tardar el 11 de julio de 2011.

Los funcionarios responsables de la entidad postulante deben asegurar que se hayan cumplido las siguientes acciones:

- ✓ Estudiar y analizar el Modelo CAF 2006 que se encuentra en las páginas WEB: www.minfin.gob.gt; www.inap.gob.gt; www.onsec.gob.gt; www.segeplan.gob.gt; www.mineduc.gob.gt de donde se puede descargar.
- ✓ Revisar las Bases del Premio.
- ✓ Formar su Equipo de Evaluadores Internos (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 del Premio, la documentación presentada por las entidades postulantes para su revisión y precalificación, para lo cual seguirán los pasos siguientes:

1. Análisis de la Memoria y Guía **CAF**.
2. Otorgamiento de puntuación.
3. Visitas a las entidades postulantes que hayan obtenido la puntuación mínima establecida para ello.
4. 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 del Premio y posteriormente al Jurado Calificador.

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

PREMIACIÓN

Corresponde al Jurado Calificador 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 aquellas entidades que obtengan más del 60% (601 puntos en adelante) de la puntuación total que es posible obtener con base en el cuestionario **CAF**.

Los galardones serán entregados por el Presidente de la República en un evento organizado exclusivamente para ello en el mes de diciembre de cada año.

Las entidades postulantes al Premio Nacional a la Calidad que no obtengan más de un 60% de la puntuación total, optarán por una Medalla que le acredite como Entidad Pública Líder en Calidad en tres diferentes niveles, atendiendo los siguientes puntos que obtengan:

De 501 a 600 puntos Medalla de Oro a la Calidad de Servicio Público.

De 401 a 500 puntos Medalla de Plata la Calidad de Servicio Público.

De 350 a 400 puntos Medalla de Bronce a la Calidad de Servicio Público.

Mejores Prácticas

Del buen desempeño respecto a uno o varios Criterios del Modelo CAF dentro de una organización, se identificarán aquellas iniciativas relevantes y que puedan ser consideradas como Mejores Prácticas merecedoras de un Reconocimiento y utilizadas posteriormente por otras organizaciones como modelos de los cuales aprender.

Promoción de Ganadores

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

El Comité del Premio es responsable de coordinar las actividades que garanticen la eficaz gestión de esta promoción. Las entidades postulantes asumen, al firmar los

“Términos de Aceptación del Proceso”, el compromiso de llevar a cabo las acciones que el Comité del Premio coordine para cumplir con este propósito.

EVALUACIÓN DEL PROCESO

Luego de concluir todas las actividades del Premio Nacional a la Calidad y el Reconocimiento a las Mejores Prácticas en la Administración Pública, el Comité del Premio procederá a realizar una fase de evaluación de todo el proceso, para la cual requerirá de la participación activa de todos los 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 las entidades del sector público guatemalteco.