



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

El propósito de éste documento es ayudar a los organismos postulantes al **Premio Nacional a la Calidad y el Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público**, a preparar la memoria de postulación que describe la gestión de la organización siguiendo todos los criterios y subcriterios del Marco Común de Evaluación (CAF), de manera que provea suficiente información para la revisión integral y objetiva que se realiza durante el proceso de evaluación externa.

Estas pautas están compuestas por: **1) Contenido, 2) Formato del Documento y 3) Forma de Entrega**, las cuales son descritas a continuación.

1. Contenido

El documento debe contener los siguientes elementos en el orden que se describe a continuación:

1.1 Página de Presentación.

La Página de Presentación debe contener el Nombre de la Organización postulante, fecha de la presentación, uno de los títulos siguientes: "**Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias ____**". *No debe aparecer otra información en esta página.*

1.2 Tabla de Contenidos o Índice General.

Se debe colocar en este mismo orden el índice numerado de la memoria de postulación como se presenta a continuación:

- I. Resumen general de la organización
 - a. Información general de la organización
 - b. Perfil de la organización.
 - c. Estructura organizativa (organigrama)
 - d. Catálogo de servicios
- II. Análisis de los nueve criterios y los 28 subcriterios del Modelo CAF 2006.
- III. Glosario de términos y abreviaturas

	PAUTAS PARA REDACTAR LA MEMORIA DE POSTULACIÓN	FO-COP-010
		Ver.: 07
		Pág. 2 de 4

En la Tabla de Contenido o Índice General no es necesario que se incluyan áreas de análisis, tablas o figuras, aunque sí en el cuerpo del Relatorio.

1.3 Resumen General de la Organización (Máximo: 5 páginas).

Esta sesión incluye toda información relevante relativa a la organización, la cual constituye una declaración vital de la postulación debido a que es usada por el Equipo Evaluador Externo y el Jurado Evaluador en todas las etapas del proceso de evaluación.

Este resumen debe contener las siguientes informaciones:

- Información general de la organización: Nombre, dirección, número de teléfono, número de fax, dirección electrónica, página Web, RNC, y base legal; naturaleza de la organización, visión, misión, valores, estrategias y objetivos generales.

Incluye, también, número de empleados, especificando la cantidad por cada grupo ocupacional y los nombres y cargos respectivos de los principales directivos.

- Perfil de la organización. Señalar aspectos más importantes, así como los factores claves relacionados con las actividades que realiza y hacia donde está orientado el organismo (tipo de organización según operaciones que realiza y población objetivo).

En este punto, es imprescindible especificar quiénes son los clientes de la organización, es decir, a quiénes van dirigidos sus servicios.

- Estructura organizativa. Se debe presentar el *organigrama* de tal manera que los Evaluadores Externos y el Jurado Evaluador identifiquen con claridad la relación entre las diferentes áreas administrativas de la organización.
- Catálogo de servicios. Presentar una relación de los servicios ofrecidos por la organización a los ciudadanos, clasificados por categorías.

1.4 Análisis de los Criterios y Subcriterios del Modelo CAF (Máximo: 80 páginas).

El contenido de esta parte de la memoria tiene como fuente de información el autodiagnóstico realizado por la institución postulante. Es necesario desarrollar todas las áreas de análisis de tal manera que permita obtener una visión global de la organización y su sistema de gestión.

Para facilitar la revisión por parte de los Evaluadores Externos, se debe responder a cada subcriterio **en el mismo orden establecido en el Modelo CAF. 2006**, como se describe en el ejemplo siguiente:

DOCUMENTO CONTROLADO SGC - MAP

	PAUTAS PARA REDACTAR LA MEMORIA DE POSTULACIÓN	FO-COP-010
		Ver.: 07
		Pág. 3 de 4

1. Criterio 1. Liderazgo.

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Usar este esquema hasta completar los 9 criterios y 28 subcriterios que conforman el modelo, siguiendo las siguientes recomendaciones:

- ❖ *Exponer el diagnóstico de la organización en cada subcriterio, indicando las actividades que realiza la organización respecto al subcriterio abordado, usando como guía los ejemplos que aparecen en el subcriterio.*
- ❖ *Debe recordarse que para cada área o punto fuerte encontrado al diagnosticar los subcriterios deben referirse de manera clara y precisa las evidencias. Estas evidencias deben ser presentadas de tal forma que permitan visualizar los **logros** obtenidos por la organización en lo relativo a cada criterio y subcriterio.*
- ❖ *Naturalmente, no todas las evidencias de los logros alcanzados pueden acompañar la memoria que será depositada en el MAP con la finalidad de participar en el Premio Nacional a la Calidad. Aquellas evidencias que por su naturaleza o gran volumen no puedan formar parte de la memoria, deberán estar ordenadamente a la disponibilidad de los evaluadores externos para cuando éstos las requieran en su visita.*
- ❖ *Cuando un subcriterio no sea aplicable a la organización postulante y/o a su sistema de gestión, debe hacerse una breve declaración explicando por qué esa área no es aplicable.*

1.5. Glosario de Términos y Abreviaturas.

Elaborar un breve diccionario de los términos y abreviaturas particulares o que son propios de la organización postulante y que han sido utilizados en los documentos de postulación, a fin de facilitar su comprensión por parte de los evaluadores externos.

2. Formato del Documento

Esta parte se refiere a las reglas de elaboración y presentación que debe cumplir la memoria de postulación de la institución.

Estas reglas son:

- 2.1 Número de páginas.** Las respuestas a los criterios y subcriterios deben estar contenidas en un máximo de 80 páginas, de las cuales *un mínimo de 45* debe responder a los criterios; en el caso de que el postulante tenga identificada una o más práctica(s) promisorias, debe hacer una descripción de la(s) misma(s) que incluya el antes y después de su aplicación y los elementos de control y

DOCUMENTO CONTROLADO SGC - MAP

medición de la mejora experimentada con su aplicación en el criterio facilitador correspondiente, si impacta varios criterios, debe hacer la descripción al final del relatorio de los criterios y subcriterios; la diferencia puede utilizarse como anexos. Las fotos, gráficos, figuras, tablas y apéndices están incluidos dentro de este límite. En este límite no se incluye la documentación anexa que sustente los puntos fuertes (evidencias).

2.2 Divisiones: Colocar divisiones o index tab separando las secciones del informe con el título de cada una.

2.3 Tamaño de hoja: Tamaño carta (81/2 x11).

2.4 Tipo de letra: *Arial*.

2.5 Tamaño de letra: 11.

2.6 Espacio entre líneas: Simple o de un (1) espacio.

2.7 Márgenes. Los márgenes de página deberán ser de 3 cm. a la izquierda y 2.5 cm. derecha, arriba y abajo.

2.8 Impresión. Se debe imprimir ambas caras de cada página.

2.9 Orientación de la página. Todo texto debe tener orientación vertical, exceptuando los gráficos, figuras y tablas, los cuales pueden estar orientados vertical u horizontalmente.

2.10 Numeración. Todas las páginas deben estar numeradas de forma continua, incluyendo los gráficos, figuras y tablas.

3. Forma de Entrega

La memoria de postulación, y demás documentación acompañante deben ser entregadas en tres copias impresas y en forma digital (CD, DVD, etc.).

Se adjuntará –en físico- la Guía CAF que fue completado por el Equipo de Evaluadores Internos (Autodiagnóstico) con las respuestas de consenso. Este será usado por el equipo de Evaluadores Externos para consultas complementarias y se devolverá a la Organización junto al Informe de Retorno, que le será remitido por el Comité de Calidad después de conocidas las decisiones del Jurado y entregadas las premiaciones correspondientes a la presente etapa por el Presidente de la República.