



***PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD***  
***en la Administración Pública de Guatemala***

---

Reconocimiento a las Mejores Prácticas

# **PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS MEJORES PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE GUATEMALA**

## **REQUISITOS PARA REDACTAR LA MEMORIA DE POSTULACIÓN**

El presente documento pretende ayudar a las entidades postulantes al **Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Mejores Prácticas en la Administración Pública** a preparar la memoria de postulación que describirá la gestión de la entidad siguiendo todos los criterios y subcriterios del Marco Común de Evaluación (CAF: Common Assessment Framework por sus siglas en inglés), de manera que provean suficiente información para la revisión integral y objetiva que se realizará durante el proceso de evaluación externa.

Estos requisitos están compuestos por:

- 1) Contenido**
- 2) Formato del documento**
- 3) Forma de entrega**

## **1 Contenido**

El documento deberá 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 entidad postulante, fecha a la presentación, el título siguiente: **“Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Mejores Prácticas en la Administración Pública 2011”**. 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 entidad

- a. Datos generales
- b. Origen
- c. Perfil
- d. Estructura organizacional (organigrama)
- e. Guía de servicios
- f. Código ética de la institución (si lo hubiera)

II. Análisis de los nueve criterios y los 28 subcriterios del Modelo CAF 2006

III. Glosario de términos y abreviaturas

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 de la Memoria.

### **1.3 Resumen general de la entidad (máximo: 6 páginas)**

Esta sección incluye toda información relevante relativa a la entidad, 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 la información siguiente:

- Datos generales: Nombre, dirección, número de teléfono, número de fax, dirección electrónica, página Web y base legal; naturaleza, 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.
- Origen: Antecedentes históricos de la entidad postulante.
- Perfil: Aspectos importantes, así como los factores claves relacionados con las actividades sustantivas que realiza y hacia donde está orientada la entidad (tipo de entidad según operaciones que realiza y población objetivo).

- Estructura organizacional: Organigrama de tal manera que los Evaluadores Externos y el Jurado Evaluador identifiquen con claridad la relación entre las diferentes áreas administrativas de la entidad.
- Guía de servicios: Relación de los servicios ofrecidos a la población por la entidad.

#### **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 entidad 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:

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 recomendaciones siguientes:

- ❖ Exponer el diagnóstico de la entidad en cada subcriterio, indicando las actividades que realiza la entidad 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 entidad en lo relativo a cada criterio y subcriterio.
- ❖ Naturalmente, no todas las evidencias de los logros alcanzados pueden acompañar la memoria que será depositada con la finalidad de participar en el Premio. Aquellas evidencias que por su naturaleza o gran volumen no puedan formar parte de la memoria, deberán estar ordenadas, como en anexo y a disposición de los evaluadores externos para cuando estos las requieran en su visita.
- ❖ Cuando un subcriterio no sea aplicable a la entidad postulante y/o a su sistema de gestión, debe hacerse una breve declaración explicando por qué no le 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 entidad 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 entidad.

**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; la diferencia podrá utilizarse como anexos. Dentro de este límite se incluyen las fotos, gráficos, figuras, tablas y apéndices no así la documentación anexa que sustente los puntos fuertes (evidencias).

**2.2 Divisiones:** Colocar divisiones para separar las secciones de la Memoria con el título de cada una.

**2.3 Tamaño de hoja:** Tamaño carta.

**2.4 Tipo de letra:** Arial.

**2.5 Tamaño de letra:** 12

**2.6 Espacio entre líneas:** 1.5

**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 dúplex.

**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 en la esquina inferior derecha.

**2.11 Fuente, pie de página:** Cuando en el documento se haga una cita textual debe declararse la fuente al pie de página.

### **3. Forma de Entrega**

La memoria de postulación y demás documentación de respaldo deberán ser entregadas en dos 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. Esto será usado por el equipo de Evaluadores Externos para consultas complementarias y se devolverá a la entidad junto al Informe de Retorno, que le será remitido por el Comité del Premio después de conocida la decisión del Jurado y entregados los premios correspondientes a la presente etapa por el Presidente de la República.