

**REGLAMENTO PARA EL
PREMIO ECUATORIANO DE CALIDAD Y EXCELENCIA**

DIRECCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO

MINISTERIO DEL TRABAJO

Mayo 2024

CONTENIDO

1.	CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS.....	3
2.	DATOS GENERALES.....	3
2.1	Introducción	3
2.2	Objeto.....	5
2.3	Alcance	5
2.4	Base legal.....	5
3.	EL PREMIO ECUATORIANO DE CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO - PEC.....	6
3.1	Descripción	6
3.2	Categorías de premiación.....	7
3.3	Actores.....	7
4.	PROCESO DE PREMIACIÓN.....	8
4.1	Postulación	9
4.1.1.	Postulación al Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público - PEC	9
4.1.2.	Postulación a las Menciones Especiales.....	10
4.1.3.	Aceptación de las postulaciones	12
4.2	Evaluación.....	12
4.2.1	Asignación del equipo evaluador	12
4.2.2	Evaluación documental	13
4.2.3	Evaluación <i>in situ</i>	14
4.2.4	Elaboración del informe de resultados	14
4.3	Selección de ganadores	14
4.3.1	Designación de los miembros del jurado	14
4.3.2	Análisis documental	15
4.3.3	Deliberación del jurado	16
5.	SISTEMA DE PUNTUACIÓN.....	17

5.1	Sistema de puntuación del PEC	17
5.2	Sistema de puntuación de la Mención Especial a las Buenas Prácticas Sobresalientes .	17
5.2.1	Atributos.....	18
5.2.2	Valoración de los atributos	19
5.3	Sistema de puntuación de la Mención Especial de la Mejora de Procesos y Servicios ..	22
5.3.1	Atributos.....	22
5.3.2	Valoración de los atributos	23
6.	OTROS RECONOCIMIENTOS	26
6.1	Reconocimiento de Clima Laboral	26
6.2	Reconocimiento por la Carta de Servicio	26
7.	ANEXOS Y FORMATOS.....	27
8.	FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	27

GRÁFICOS

Grafico 1: Proceso de Premiación	9
--	---

TABLAS

Tabla Nro. 1: Valoración de los atributos para la Mención Especial de Buenas Prácticas Sobresalientes	19
---	----

Tabla Nro. 2: Valoración de los atributos para la Mención de Mejora de Procesos y Servicios	23
---	----

1. CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización	Responsable del cambio	Nombrar si existe documentación obsoleta y detalle
01	Creación	26/03/2019	Dirección de Calidad en el Servicio Público	N/A
02	Revisión	26/03/2019	Dirección de Políticas y Normas del Servicio Público	N/A
03	Actualización	14/05/2024	Dirección de Calidad en el Servicio Público	N/A
04	Revisión de la actualización	15/05/2024	Dirección de Normativa del Servicio Público	N/A

2. DATOS GENERALES

2.1 Introducción

Las entidades públicas enfrentan nuevos retos en el mundo globalizado en el que se desenvuelven; ya no es suficiente buscar la eficacia, la eficiencia, la reducción de costos, calidad en el servicio, transparencia, entre otros, si no que resulta de vital importancia enfocarse en las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Actualmente se requiere implantar una cultura global que abarque la calidad de productos y servicios, la innovación, la agilidad de reaccionar a las variaciones del entorno y la creación de valor. De hecho, muchas entidades públicas, establecen como pre requisito de calificación de sus proveedores, el evidenciar la implantación de modelos de calidad y excelencia de validez internacional y consecuentemente, asumen el reto de medirse contra dichos modelos.

En este sentido, el Estado Ecuatoriano, a través del Ministerio del Trabajo, promueve a todas las instituciones públicas incursionar en el camino de la calidad y la excelencia con la creación del Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público - PEC, mediante la aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia - MECE y de esta manera mejorar la calidad de los servicios públicos.

El Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público - PEC consta en la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público, como un reconocimiento a las entidades que aplican en el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia - MECE y demuestran un desempeño sobresaliente en la gestión y calidad de los servicios.

El Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público - PEC es el máximo reconocimiento que puede alcanzar una entidad en función de la implementación de buenas prácticas con resultados exitosos, sostenibles, con tendencias crecientes de mejora y que le permita compararse con las entidades más destacadas, siendo referente nacional e internacional.

Las entidades postulantes al Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público - PEC, están inmersas en un proceso de evaluación y deliberación, desarrollado por los evaluadores y un jurado, respectivamente.

Adicionalmente, se ha incluido en este documento las Menciones Especiales de Buenas Prácticas Sobresalientes y Mejora Continua de Procesos y Servicios, con el propósito de reconocer las iniciativas que desarrollan las entidades para alcanzar la excelencia institucional.

Finalmente, este reglamento describe el proceso para postularse al Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público - PEC y/o las Menciones Especiales.

2.2 Objeto

Establecer los lineamientos que deben aplicar las entidades públicas postulantes al Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia del Servicio Público - PEC y/o las Menciones Especiales, así como la gestión que deberá realizar los evaluadores y los miembros del jurado.

2.3 Alcance

Este documento detalla el esquema de premiación que inicia con la generación de la solicitud de postulación hasta la entrega del Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público - PEC y/o las Menciones Especiales.

2.4 Base legal

El artículo 41 del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-250 del 14 de octubre del 2021, publicado en el Registro Oficial Nro. 569 de 29 de octubre del 2021, el Ministerio del Trabajo expidió la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público señala: *“Del premio ecuatoriano de calidad y excelencia en el servicio público.- Se establece el premio ecuatoriano de calidad y excelencia en el servicio público como un reconocimiento a las entidades que se ajusten a las directrices del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia, al cual podrán postularse las entidades que hayan obtenido el reconocimiento del nivel 4 de madurez (Excelente), de acuerdo a esta Norma Técnica.*

Los lineamientos y directrices que describen el proceso para la postulación, los actores, responsabilidades, así como las distintas categorías de menciones especiales, se encuentran descritas en el documento “Reglamento para el Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia”.

En la letra g) del número 1.1 del artículo 1 del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-117 de 21 de septiembre del 2023, la máxima autoridad de esta cartera de Estado expidió las delegaciones a funcionarios del Ministerio del Trabajo, en la cual se estableció que el Sr. Viceministro del Servicio Público podrá: “Aprobar modelos, estrategias y herramientas para la evaluación y control de la percepción ciudadana y el cumplimiento de estándares sobre la calidad de los servicios públicos de las entidades que se encuentran dentro del ámbito de la Ley Orgánica del Servicio Público, a excepción de las previstas en la ley, en concordancia con las metodologías y políticas que establezcan la autoridad competente en materia de calidad y excelencia”.

3. EL PREMIO ECUATORIANO DE CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO - PEC

3.1 Descripción

Es un esquema de premiación mediante el cual se otorga reconocimientos anuales a las entidades públicas que evidencien una gestión institucional de excelencia, una buena práctica exitosa o la mejora de procesos y servicios. Los principales beneficios de participar en este esquema son:

- Crea una cultura de excelencia, a través de la mejora continua e innovación en la gestión de la entidad.
- Mejora la imagen de la entidad frente a la comunidad y la relación con los grupos de interés.
- Estimula y apoya la modernización y competitividad en las entidades públicas.
- Crea un enfoque a los procesos orientado al ciudadano / usuario.

3.2 Categorías de premiación

El Ministerio del Trabajo con el objetivo de estimular la continuidad en el camino hacia la excelencia y premiar a las entidades ganadoras, realiza la entrega de reconocimientos, materializados en certificados y/o placas. Para lo cual se establecen las siguientes categorías:

- Galardón de Oro.
- Galardón de Plata.
- Mención Especial a las Buenas Prácticas Sobresalientes.
- Mención Especial de Mejora de Procesos y Servicios.

El Galardón de Oro se adjudica a una sola entidad postulante como máximo reconocimiento, mientras que las demás categorías se otorgan a una o varias entidades en el año de participación.

3.3 Actores

Los actores de este esquema de premiación se detallan a continuación:

- Ministerio del Trabajo:
 - Oficina del PEC conformada por:
 - El/ La Coordinador (a) del Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público - PEC, representado por el/la Subsecretario (a) de Calidad en el Servicio Público.
 - El/ La directora (a) del Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público - PEC, representado por el/la Director (a) de Calidad en el Servicio Público.
 - Servidores públicos expertos en temas de calidad y excelencia.

- Evaluadores
- Entidades postulantes:
 - Máxima autoridad institucional o su delegado.
 - Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces.
 - Responsable de la Unidad de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio o quien haga sus veces.
 - Autoevaluadores.
- Actores externos:
 - Miembros del jurado.
 - Expertos técnicos en los procesos sustantivos de las instituciones.

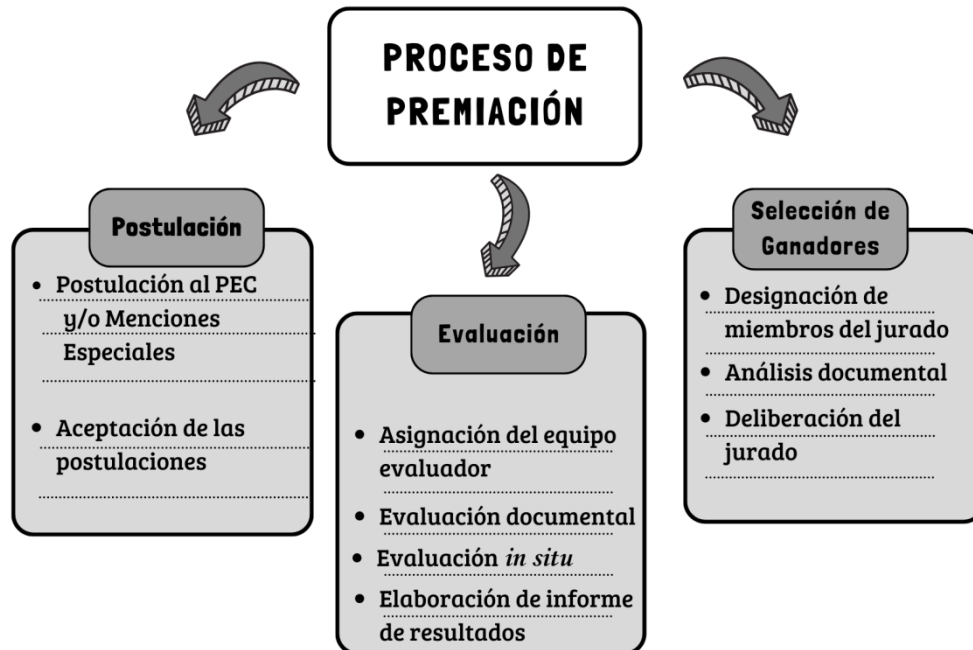
4. PROCESO DE PREMIACIÓN

El Ministerio del Trabajo a través de la Oficina del PEC efectúa la convocatoria una vez al año y remite el cronograma para que las entidades se postulen al Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público - PEC y/o las Menciones Especiales, este proceso contempla tres fases:

1. Postulación;
2. Evaluación; y,
3. Selección de ganadores.

A continuación, en el gráfico 1 se ilustra el proceso de premiación:

Grafico 1.- Proceso de Premiación



Elaboración: Dirección de Calidad en el Servicio Público, MDT

4.1 Postulación

4.1.1. Postulación al Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público - PEC

Para postular al Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público - PEC todas las entidades públicas deben haber obtenido previamente el cuarto nivel de madurez “Excelente”, en máximo un año atrás.

Para dar cumplimiento a esta fase, la entidad postulante debe remitir al Ministerio del Trabajo el **Informe Relatorio de Gestión Institucional** (máximo 70 páginas) y debe ser elaborado por

los autoevaluadores, validado por el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces y aprobado por la máxima autoridad o su delegado.

4.1.2. Postulación a las Menciones Especiales

Este reglamento cuenta con dos menciones especiales denominadas:

- Mención Especial a las Buenas Prácticas Sobresalientes ; y,
- Mención Especial de Mejora de Procesos y Servicios.

Es importante señalar que las entidades podrán postularse con una misma iniciativa, únicamente en una de las menciones especiales descritas anteriormente.

4.1.2.1. Mención Especial a las Buenas Prácticas Sobresalientes

Pueden postularse a la Mención Especial a las Buenas Prácticas Sobresalientes, aquellas entidades que poseen una buena práctica exitosa con resultados sostenibles en el tiempo. En esta mención, se otorgará el reconocimiento a una sola entidad ganadora por sector o temática, que para el efecto, el Ministerio del Trabajo determine cada año.

También podrán ser parte de esta mención las unidades prestadoras de servicio como, por ejemplo: hospitales, escuelas u otras, siempre y cuando cuenten con el aval o autorización de su entidad rectora y se otorgarán los reconocimientos al primero y segundo lugar.

Cabe señalar, que las entidades podrán postular con una buena práctica ganadora de un proceso anterior, siempre que demuestren mejoras en la presente participación con base a los atributos definidos en la hoja de puntuación que consta dentro de este documento.

Para postular a esta mención, la entidad debe remitir al Ministerio del Trabajo el **Informe de la Buena Práctica** (máximo 10 páginas) adjuntando todos los evidenciables que respalden al mismo. Este informe debe ser elaborado por los autoevaluadores (responsables de la unidad a la que corresponde la buena práctica), validado por el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces y aprobado por la Máxima Autoridad o su delegado, así también debe adjuntar todos los documentos que respalden la información presentada.

4.1.2.2. Mención Especial de Mejora de Procesos y Servicios

Pueden postularse a la Mención Especial de Mejora de Procesos y Servicios las entidades que hayan implementado ciclos de mejora continua e innovación en sus procesos y servicios relacionados, correspondiente únicamente al último período fiscal previo a la postulación; o, en períodos fiscales anteriores a la postulación, siempre y cuando demuestren la sostenibilidad de la mejora.

El informe de mejora de procesos y servicios deberá ser elaborado y remitido al Ministerio del Trabajo por el Responsable de la Unidad de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio o quien hiciera sus veces en las entidades.

Podrán postularse también las unidades prestadoras de servicios, por ejemplo: hospitales, escuelas u otras, siempre y cuando cuenten con el aval de su entidad rectora.

Cabe señalar que esta mención especial contempla que la mejora y optimización del servicio utiliza estrategias de simplificación de trámites, canales de atención innovadoras u otros.

4.1.3. Aceptación de las postulaciones

En cuanto a la participación en el Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público y/o sus Menciones Especiales, la Oficina del PEC realiza el análisis y aceptación de las postulaciones receptadas, considerando factores internos o externos que podrían impedir su participación, por ejemplo: actos que afecten a la imagen institucional, incumplimiento a lo que indica el presente reglamento u otras normativas vigentes.

En el caso de no ser aceptada la postulación, el/la Coordinador (a) del PEC comunicará la decisión a la entidad postulante, de conformidad con el cronograma anual de postulaciones que para el efecto desarrolle el Ministerio del Trabajo.

4.2 Evaluación

El Ministerio del Trabajo evaluará a las entidades cuya postulación fue aceptada previamente, en un término de 60 (sesenta) días y contempla los pasos que se describen a continuación:

1. Asignación del equipo evaluador;
2. Evaluación documental;
3. Evaluación *in situ*; y,
4. Elaboración del informe de resultados.

4.2.1 Asignación del equipo evaluador

Una vez que se cuente con el listado de las postulaciones aceptadas, el Coordinador del PEC designará el equipo evaluador, conformado por el evaluador coordinador, evaluadores y de ser necesario se incluirá a los expertos como parte del equipo. Adicionalmente se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- No debe existir conflicto de interés entre la entidad postulante y el evaluador. En caso de existir, el evaluador está obligado a comunicar a la Oficina del PEC.
- El número de evaluadores asignados a una entidad va a depender de su estructura institucional, la complejidad de los procesos y su alcance.
- El equipo evaluador debe cumplir con lo establecido en los artículos 23 y 24 de la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público.

4.2.2 Evaluación documental

Previo a dar inicio al proceso de evaluación, el evaluador coordinador debe asegurarse que los evaluadores disponen de la información, documentación y archivos necesarios para el efecto. En esta fase cada uno de los integrantes del equipo evaluador debe:

- Para el Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público - PEC, revisar y analizar la información contenida en el **informe relatorio de gestión institucional**, elaborar el **formulario de evaluación** y el **resumen de puntuación de evaluación** basado en el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia - MECE.
- Para las Menciones Especiales denominadas “Buenas Prácticas Sobresalientes” y “Mejora de Procesos y Servicios” se debe revisar y analizar la información descrita en el **informe de la buena práctica e informe de mejora de procesos y servicios** respectivamente, asignar la puntuación conforme se encuentra establecido en las hojas de puntuación contenidas en este mismo documento y completar el **informe de evaluación de las menciones especiales**.

Una vez concluida la evaluación del PEC y/o menciones especiales, el equipo evaluador realiza una reunión de consenso para unificar los criterios de todos los evaluadores y definir los puntos de visita en el **plan de visita *in situ***, el cual será remitido desde el Ministerio del Trabajo

a través de la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público al Coordinador de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces.

4.2.3 Evaluación *in situ*

El equipo evaluador realiza la visita a la entidad con base en el **plan de visita *in situ***, y solicitará evidencia adicional de aquellos puntos fuertes que se requiere obtener mayor información. La entidad postulante debe remitir al Ministerio del Trabajo las evidencias solicitadas por el equipo evaluador en el tiempo acordado previamente.

4.2.4 Elaboración del informe de resultados

Luego de la visita *in situ* el equipo evaluador revisa las evidencias adicionales, mantiene otra reunión de consenso para ratificar o rectificar los puntos fuertes, áreas de mejora y puntaje alcanzado, posteriormente complementa los **formularios de evaluación, resumen de puntuación de evaluación** y finalmente genera el **informe de resultados de evaluación y/o informe de evaluación de las menciones especiales** según corresponda.

4.3 Selección de ganadores

En esta fase se realiza las siguientes actividades:

- Designación de miembros del jurado.
- Análisis documental.
- Deliberación del jurado.

4.3.1 Designación de los miembros del jurado

Para designar a los miembros del jurado se debe considerar los siguientes requisitos:

- Poseer experiencia, prestigio y trayectoria en dirección, gestión pública, calidad, administración, planificación estratégica, entre otros, que garantice la capacidad para valorar a las entidades postulantes.
- Que su ámbito laboral actual no sea en la entidad que promueve el Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público- PEC.

Los miembros del jurado serán seleccionados por la Oficina del PEC, para ello se invita a representantes de entidades públicas, empresas, universidades, organizaciones, asociaciones u otros, que cumplan los requisitos antes mencionados y el número de integrantes dependerá de las entidades postulantes.

Adicionalmente deben guardar confidencialidad de la información proporcionada para la ejecución del proceso de premiación y comprometerse a mantener principios éticos en el cumplimiento de sus funciones, como constancia suscribirá el **Acuerdo de confidencialidad**.

4.3.2 Análisis documental

La Oficina del PEC a través de su Director, envía a cada miembro del jurado lo siguiente:

Documentación de la postulación y evaluación para el PEC

- Informe relatorio de gestión institucional.
- Formulario de evaluación.
- Resumen de puntuación de evaluación.
- Informe de resultados de evaluación.

Documentación de la postulación y evaluación para las menciones especiales

- Informe de la buena práctica y/o de mejora de procesos y servicios.

- Informe de evaluación de las menciones especiales.

Documentación relativa a la deliberación del jurado

- Listado de miembros del jurado.
- Agenda de la reunión.
- Asignación de entidades para los miembros del jurado.
- Formato de presentación del análisis del jurado.

Los miembros del jurado deben revisar y analizar con anticipación la documentación antes descrita, elaborar la presentación correspondiente y enviar a la Oficina del PEC según el cronograma que para el efecto desarrolle el Ministerio del Trabajo. Posteriormente la Oficina del PEC remite las presentaciones de todas las entidades postulantes para la reunión de deliberación.

4.3.3 Deliberación del jurado

La Oficina del PEC convoca a la reunión de deliberación a los miembros del jurado, en la cual cada integrante expone brevemente los principales puntos fuertes y áreas de mejora, las conclusiones y su propuesta de ganador; posteriormente se realiza la votación por cada uno de los miembros del jurado, siendo el voto personal e intransferible.

Para la deliberación se debe considerar lo siguiente:

- Los miembros del jurado pueden solicitar a la Oficina del PEC resolver inquietudes en cuanto al proceso de evaluación de cada entidad.
- El Director del PEC velará por el cumplimiento del presente reglamento y este tendrá voz pero carece de voto (solamente emitirá su voto dirimente en caso de empate).
- Las deliberaciones y votos emitidos durante la reunión del jurado tendrán carácter confidencial, obligándose a los miembros del mismo a no revelar su contenido.

- Los miembros del jurado no pueden dejarse influenciar por una posible simpatía o antipatía de las entidades finalistas.
- El fallo del jurado se considera inapelable y éste se hace público en el evento de premiación.
- La Oficina del PEC levanta el acta con los resultados de las votaciones y se firma por todos los miembros del jurado.

La Oficina del PEC notificará a todas las entidades postulantes los resultados de este proceso.

5. SISTEMA DE PUNTUACIÓN

5.1 Sistema de puntuación del PEC

Para el Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público - PEC se debe considerar el sistema de puntuación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia - MECE en la fase de evaluación.

Los miembros del jurado deberán deliberar y adjudicar de acuerdo a las categorías del premio definidas en el presente documento.

5.2 Sistema de puntuación de la Mención Especial a las Buenas Prácticas Sobresalientes

Una buena práctica es una iniciativa, política o modelo enfocada en la mejora de la gestión institucional con resultados exitosos y sostenibles en el tiempo. Adicionalmente, las buenas prácticas tienen su característica de innovación efectiva, que pueden ser replicables, de tal forma que sea de potencial utilidad tanto a nivel nacional e internacional.

5.2.1 Atributos

La entidad que se postule debe identificar los atributos que se mencionan a continuación:

- Bienestar ciudadano / usuario.
- Innovación y creatividad.
- Sostenibilidad.
- Resultados.

Bienestar Ciudadano/Usuario

La buena práctica debe estar basada en la mejora constante sobre la calidad de vida de los ciudadanos/usuarios, mediante la implementación de acciones que conlleven a cumplir su rol como co-evaluador, co-productor, co-tomador de decisiones, co-diseñador. Se debe evidenciar el beneficio hacia la ciudadanía y los resultados del servicio que contiene la buena práctica postulada en el caso que aplique, como por ejemplo la medición de satisfacción del usuario externo, medición de desempeño orientado al ciudadano/usuario entre otros.

Innovación y creatividad

La práctica debe ser innovadora y original en sus distintas fases, es decir, que el accionar se alinee a una idea creativa que va más allá del cumplimiento normativo tanto en el diseño, implementación, seguimiento y mejora.

Sostenibilidad

La buena práctica debe demostrar su permanencia en el tiempo, para ello es importante evidenciar el marco institucional, la estrategia o la política pública de la que forma parte y a la que debe su ejecución con el fin de evidenciar que la práctica no se trata de un esfuerzo

aislado y responde a objetivos institucionales. Es importante gestionar los riesgos que podrían afectar el desempeño futuro de la buena práctica.

Resultados

Se debe demostrar los logros medibles para el éxito de la buena práctica a través de mediciones y/o indicadores enfocados en aspectos como: orientación al ciudadano/usuario, uso de recursos, desempeño institucional, entre otras. La buena práctica debe presentar información que permita comparar la situación inicial versus la situación mejorada.

5.2.2 Valoración de los atributos

Para definir el logro alcanzado de la buena práctica, se debe tomar en cuenta los valores asignados a cada uno de los atributos conforme se indica en la tabla Nro. 1.

Tabla Nro. 1 Valoración de los atributos para la Mención Especial de Buenas Prácticas Sobresalientes

ATRIBUTOS	VALORACIÓN
Bienestar Ciudadano / Usuario	150
Innovación y Creatividad	100
Sostenibilidad	100
Resultados	150
LOGRO ALCANZADO	500

Elaboración: Dirección de Calidad en el Servicio Público, MDT

Para definir el valor del logro alcanzado, se asigna la puntuación porcentual a cada uno de los atributos en base a los criterios de evaluación definidos en la hoja de puntuación de la buena

práctica - BP. Posteriormente la puntuación obtenida por cada atributo se debe multiplicar por las valoraciones asignadas a los mismos en la tabla Nro. 1.

Si el logro alcanzado en la evaluación de la buena práctica supera los 250 puntos, ésta pasa para la deliberación del jurado, caso contrario la buena práctica ha finalizado su participación.

Finalmente, para obtener la valoración individual de los atributos, se debe puntuar a la buena práctica en base a la hoja de puntuación de la Buena Práctica - BP y posteriormente realizar la ponderación de acuerdo a los atributos.

HOJA DE PUNTUACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA - BP

ATRIBUTOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN	POCAS EVIDENCIAS 0% -10%	REQUISITOS BÁSICOS 11% -30%	RESULTADOS AVANZADOS 31% -50%	RESULTADOS COMPLETOS 51% -70%	RESULTADOS INTEGRADOS 71% -90%	RESULTADOS EXCELENTES 91% -100%
Bienestar Ciudadano/ Usuario	<p>La BP no posee evidencia de mediciones y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos.</p> <p>La BP implementada impacta indirectamente al ciudadano / usuario</p>	<p>La BP implementada impacta directamente al ciudadano / usuario y en promedio las mediciones de la percepción de la calidad de los servicios públicos o los indicadores de desempeño orientados al usuario / ciudadano han incrementado en 1 punto porcentual o menos.</p>	<p>La BP implementada impacta directamente al ciudadano / usuario y en promedio las mediciones de la percepción de la calidad de los servicios públicos o los indicadores de desempeño orientados al usuario / ciudadano han incrementado entre 1 y 2 puntos porcentual.</p>	<p>La BP implementada impacta directamente al ciudadano / usuario y en promedio las mediciones de la percepción de la calidad de los servicios públicos o los indicadores de desempeño orientados al usuario / ciudadano han incrementado en 1 punto porcentual o menos y/o oscila entre 85% al 90%.</p>	<p>La BP implementada impacta directamente al ciudadano / usuario y en promedio las mediciones de la percepción de la calidad de los servicios públicos o los indicadores de desempeño orientados al usuario / ciudadano han incrementado en 1 y 2 punto porcentual y/o oscila entre 90,01% al 95%.</p>	<p>La BP implementada impacta directamente al ciudadano / usuario y en promedio las mediciones de la percepción de la calidad de los servicios públicos o los indicadores de desempeño orientados al usuario / ciudadano han incrementado en 1 punto porcentual o menos y/o alcanzó valores superiores al 95%.</p>
Innovación y Creatividad	<p>No existen evidencias o indicios del uso de la creatividad por parte del equipo en el proyecto /programa</p>	<p>Elementos de creatividad presentes en el proyecto. Se busca relacionar esta creatividad con el alcance los objetivos del proyecto / programa</p>	<p>Innovadoras formas de trabajo con resultados relevantes en el uso de recursos</p>	<p>Elementos de creatividad en el proyecto / programa que apuntan a lograr soluciones innovadoras de bajo costo y alto impacto, logrando mayor eficiencia en el proyecto / programa</p>	<p>Uso de la creatividad a un nivel en el que se logran soluciones originales, altamente innovadoras, de alto impacto y que se convierte en mejor práctica de la institución.</p>	<p>Uso de la creatividad en la BP, están integrados en una red que opera conforme los principios de la calidad total, cuentan con ciclos de aprendizaje, realizan comparaciones mundiales en las mejores prácticas innovadoras.</p>
Sostenibilidad	<p>No existe acciones o el existente no permite el logro de la sostenibilidad.</p>	<p>Existen planes basados en un análisis previo que comprenden algunos aspectos para la sostenibilidad y mejora del proyecto / programa</p>	<p>Se aborda los aspectos claves para la sostenibilidad con cierto detalle. El programa propuesto mantiene estrecha relación con los objetivos y mejora</p>	<p>La BP tiene un enfoque sólido, con coherencia y lógica, orientado a asegurar la sostenibilidad de los resultados.</p>	<p>La BP es consistente para garantizar la sostenibilidad de los logros obtenidos. Permite además el desarrollo de experiencias similares convirtiéndose en una mejor práctica de la institución.</p>	<p>La BP es consistente para garantizar la sostenibilidad de los logros obtenidos, opera conforme los principios de calidad total, cuenta con ciclos de aprendizaje, realiza un plan para mitigar y eliminar los riesgos.</p>
Resultados	<p>No se presentan mediciones, o existen resultados que no aportan a la BP.</p>	<p>Las tendencias de los indicadores son desfavorables y no se aclara la causa de esta situación.</p> <p>Se muestran solo uno o dos años de evolución de los indicadores.</p> <p>Existe evidencia de resultados para la organización derivados del desarrollo de la BP.</p>	<p>Se muestran tendencias relevantes para la mayoría de los aspectos de la BP que se alinea a los procesos sustantivos.</p> <p>Las tendencias que se muestran son oscilantes, levemente desfavorables y no se aclara el motivo.</p> <p>Se evidencia resultados positivos para la organización y/o existencia de la relación causa-efecto entre la implementación de la BP y su resultado obtenido.</p>	<p>Se muestran tendencias relevantes para la BP que se alinea los procesos sustantivos y adjetivos.</p> <p>Resultados superiores a la inversión en la BP y abundantes pruebas de la relación causa - efecto entre la solución y el efecto.</p>	<p>Se muestran tendencias favorables, relevantes para la mayoría de los indicadores.</p> <p>Se describen las causas de la evolución.</p> <p>El beneficio obtenido con la BP es el máximo alcanzable con las posibilidades de recursos y tecnologías actuales de la institución.</p>	<p>Se muestran tendencias relevantes en la BP alineada a todos los procesos sustantivos y adjetivos.</p> <p>Las tendencias son estables y alcanzan el nivel de clase mundial.</p>

5.3 Sistema de puntuación de la Mención Especial de la Mejora de Procesos y Servicios

Para obtener la Mención Especial de la Mejora de Procesos y Servicios, se consideran atributos inherentes a la mejora continua e innovación de los procesos y servicios orientados a beneficiar al ciudadano/usuario, innovación y creatividad y resultados obtenidos; así como, criterios de puntuación relacionados, definidos en: básicos, sobresalientes, avanzados y excelentes.

En este sentido, los evaluadores observarán la información remitida por las entidades respecto a cada atributo y se evaluará conforme al sistema de puntuación definido para el efecto.

5.3.1 Atributos

La entidad que se postule debe identificar los atributos que se mencionan a continuación:

- Bienestar ciudadano/usuario.
- Innovación y creatividad.
- Resultados.

Bienestar Ciudadano/Usuario

La mejora del proceso y la prestación del servicio deben procurar el incremento de la satisfacción de sus usuarios, para lo cual las entidades deben medir la satisfacción del usuario externo, así como la tasa de requerimientos ciudadanos atendidos en relación con el proceso y servicio mejorado. Los resultados de esta medición deberán corresponder a las situaciones previas y posteriores a la mejora de los procesos y servicios, considerando la temporalidad de sus mediciones correspondientes.

Innovación y creatividad

El grado de creatividad e innovación empleado para la mejora del proceso y la prestación del servicio va a depender de la ejecución de las estrategias de optimización, sistematización o automatización implementadas en la ejecución y mejora del proceso, así como las estrategias de optimización y virtualización relacionados con la mejora de la prestación del servicio.

Resultados

El grado de avance en los resultados obtenidos en la mejora del proceso y la prestación del servicio van a estar relacionados con la dimensión y factor de calidad determinados para la mejora del proceso y prestación del servicio, tanto previas como posteriores a la mejora. De igual manera, se deberá considerar los resultados de la demanda de los productos brindados, es decir, del número de atenciones a los usuarios.

5.3.2 Valoración de los atributos

Para definir el logro alcanzado en esta mención, se debe tomar en cuenta los valores asignados a cada uno de los atributos conforme se indica en la tabla Nro. 2.

Tabla Nro. 2 Valoración de los atributos para la Mención de Mejora de Procesos y Servicios

ATRIBUTOS	VALORACIÓN
Bienestar Ciudadano / Usuario	100
Innovación y Creatividad	200
Resultados	200
LOGRO ALCANZADO	500

Elaboración: Dirección de Mejora Continua e Innovación, MDT

Para definir el valor del logro alcanzado, se asigna la puntuación porcentual a cada uno de los atributos en base a los criterios de evaluación definidos en la hoja de puntuación de la buena práctica - BP. Posteriormente la puntuación obtenida por cada atributo se debe multiplicar por las valoraciones asignadas a los mismos en la tabla Nro. 2.

Si el logro alcanzado en la evaluación de esta mención supera los 250 puntos, ésta pasa para la deliberación del jurado, caso contrario ha finalizado su participación.

Finalmente, para obtener la valoración individual de los atributos se debe puntuar al proceso o servicio mejorado, con base en la hoja de puntuación de la mejora de procesos y servicios; y, posteriormente realizar la ponderación de acuerdo a los atributos.

HOJA DE PUNTUACIÓN DE LA MEJORA DE PROCESOS Y SERVICIOS

ATRIBUTOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN	BÁSICOS 0%-25%	SOBRESALIENTES 26%-50%	AVANZADOS 51%-75%	EXCELENTES 76%-100%
Bienestar Ciudadano/ Usuario	<p>1. El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio a partir de la mejora se ha incrementado en 1 punto porcentual o menos.</p> <p>2. La tasa de los requerimientos ciudadanos atendidos está entre el 80% y 85%.</p>	<p>1. El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio se ha incrementado entre 1 y 2 puntos porcentuales respecto de la medición realizada previo a la mejora.</p> <p>2. La tasa de los requerimientos ciudadanos atendidos está entre el 86% y el 90%.</p>	<p>1. El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio se ha incrementado entre 2 y 4 puntos porcentuales respecto de la medición realizada previo a la mejora.</p> <p>2. La tasa de los requerimientos ciudadanos atendidos está entre el 91% y el 95%.</p>	<p>1. El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio se ha incrementado en más de 4 puntos porcentuales respecto de la medición realizada previo a la mejora.</p> <p>2. La tasa de los requerimientos ciudadanos atendidos es mayor al 95%.</p>
Innovación y Creatividad	<p>1. La ejecución del proceso ha sido optimizada mediante el uso de la creatividad, la tecnología y/o elementos innovadores.</p> <p>2. La prestación del servicio ha sido optimizada mediante estrategias de simplificación de trámites y canales de atención innovadores.</p>	<p>1. La ejecución del proceso ha sido sistematizada parcialmente mediante el uso de la creatividad, la tecnología y/o elementos innovadores.</p> <p>2. La prestación del servicio ha sido parcialmente virtualizada mediante estrategias de simplificación en algunos de sus trámites y canales de atención innovadores.</p>	<p>1. La ejecución del proceso ha sido sistematizada totalmente mediante el uso de la creatividad, la tecnología y/o elementos innovadores.</p> <p>2. La prestación del servicio ha sido parcialmente virtualizada mediante estrategias de simplificación en la mayoría de sus trámites y canales de atención innovadores.</p>	<p>1. La ejecución del proceso ha sido automatizada mediante el uso de la creatividad, la tecnología y/o elementos innovadores.</p> <p>2. La prestación del servicio ha sido completamente virtualizada mediante estrategias de simplificación de todos sus trámites y canales de atención innovadores.</p>
Resultados	<p>1. El factor de calidad ha mejorado un 20% o menos respecto de su valor inicial.</p> <p>2. El segmento de usuarios atendido es menor o igual a 100 a nivel nacional.</p>	<p>1. El factor de calidad ha mejorado entre el 20% y 30% respecto de su valor inicial.</p> <p>2. El segmento de usuarios atendidos está entre 100 y 500 a nivel nacional.</p>	<p>1. El factor de calidad ha mejorado entre el 30% y el 50% respecto de su valor inicial.</p> <p>2. El segmento de usuarios atendidos está entre 500 y 1000 a nivel nacional.</p>	<p>1. El factor de calidad ha mejorado en más del 50% respecto de su valor inicial.</p> <p>2. El segmento de usuarios atendidos es mayor a 1000 a nivel nacional.</p>

6. OTROS RECONOCIMIENTOS

Adicionalmente, el Ministerio del Trabajo entrega reconocimientos específicos con la finalidad de estimular la continuidad del camino a la excelencia materializada en: certificados y/o placas.

6.1 Reconocimiento de Clima Laboral

El clima laboral es la percepción que tienen los servidores públicos hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño.

El Ministerio del Trabajo entregará anualmente, un reconocimiento a las entidades públicas que en la medición de clima laboral cumplan con los requisitos establecidos para el efecto.

6.2 Reconocimiento por la Carta de Servicio

Las entidades que hayan cumplido exitosamente el ciclo de la mejora de un proceso que derive en la prestación de un servicio, deben generar un acuerdo de nivel de servicio, expresado en la Carta de Servicios, documento a través del cual las entidades públicas informan a sus segmentos de usuarios sobre los servicios que proveen, los derechos que les asisten en relación con estos y los compromisos de calidad.

En este contexto, el Ministerio del Trabajo, en coherencia con las buenas prácticas promovidas, entregará un reconocimiento público a las entidades que hayan obtenido una Carta de Servicio, en conformidad con los lineamientos metodológicos establecidos en la normativa vigente.

7. ANEXOS Y FORMATOS

- **Anexo 1** - Formulario de evaluación.
- **Anexo 2** - Resumen de puntuación de evaluación.
- **Anexo 3** - Informe de resultados de evaluación.
- **Anexo 4** - Informe de la buena práctica.
- **Anexo 5** - Informe de mejora de procesos y servicios.
- **Anexo 6** - Informe de evaluación de las menciones especiales.
- **Anexo 7** - Acuerdo de confidencialidad.

8. FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Nombre y Cargo	Firma
Aprobado por:	Mgs. Guido Bajaña Viceministro del Servicio Público	
	MSc. María Gabriela Pico Subsecretaría de Normativa	
	Abg. María José Reyes Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público	
Revisado por:	Lcda. Cindy Cabrera Directora de Calidad en el Servicio Público	
	Abg. Iván Andrade Director de Normativa del Servicio Público	
	Dra. Lorena Borja Experta de Políticas y Normas del Servicio Público	

Elaborado por:	Ing. Fernanda Gavilánez Experta de Calidad en el Servicio Público	
	Mgs. Irene Mancheno Experta de Calidad en el Servicio Público	
	Mgs. Andrea Carvajal Experta de Calidad en el Servicio Público	