



# Premio Nacional a la Calidad **Municipal**

## **Términos y Condiciones** **Premio Nacional a la Calidad Municipal** **Edición 2018**



Conectados nos unimos.



Presidencia de la Nación

## Contenido

PRESENTACIÓN .....	3
INTRODUCCIÓN .....	3
¿Por qué un Premio Nacional a la Calidad Municipal? .....	4
¿Cuáles son los atributos de calidad? .....	4
¿Quién premia? .....	6
¿Qué beneficios brinda el Premio? .....	6
¿Quiénes pueden concursar? .....	7
¿Qué se premia? .....	7
¿Cómo se premia? .....	7
El formulario de participación. La Autoevaluación de Ciudades .....	8
CATEGORÍAS DE PARTICIPACIÓN.....	8
CONDICIONES DE ADMISIÓN .....	8
PROCESO DE PARTICIPACIÓN.....	9
TRANSPARENCIA Y CONFIDENCIALIDAD.....	10
PAUTAS PARA LOS GANADORES .....	12
CALENDARIO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y ELECCIÓN .....	12

## PRESENTACIÓN

Este documento describe los Términos y Condiciones para postularse al Premio Nacional a la Calidad Municipal y orienta en la elaboración del documento de Presentación al Concurso que los municipios deben redactar siguiendo el Modelo de Autoevaluación de Ciudades.

Los municipios que concursan por el Premio transitan un riguroso proceso de evaluación a través del cual los examinadores hacen un análisis profundo de la gestión organizacional tomando como parámetro el Modelo que aplique en cada caso (tamaño de municipio).

La información que cada municipio postulante remita y los resultados de la evaluación son tratados como información estrictamente confidencial.

## INTRODUCCIÓN

La Gestión de la Calidad consiste en un enfoque sistemático para establecer y cumplir los objetivos de calidad de toda organización. Como base para ponerla en marcha, está la planificación de los objetivos de calidad teniendo en cuenta el conocimiento de los ciudadanos, sus necesidades y sus expectativas.

La esencia de esta Gestión requiere involucrar y motivar a todos los funcionarios para mejorar continuamente los procesos de trabajo por medio de la evaluación y establecimiento de planes de mejora continua que cumplan y que excedan las necesidades de la ciudadanía.

Para el éxito en su implementación, se deben incorporar dentro de las prácticas los principios de **garantía** de que toda actividad del Municipio se oriente a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos; el de **planificación estratégica** con instrumentaciones a corto, mediano y largo plazo del proceso de Calidad; el de **desarrollo de información para medir** los procesos de mejora iniciados, que actúe como seguimiento y control y permita la identificación y el mejoramiento de aspectos que no se han transformado de acuerdo a los objetivos de calidad; el de **provisión de los recursos** necesarios para la capacitación de los funcionarios en el cumplimiento de sus tareas y como actores claves para el logro de los objetivos de Calidad y el de **desarrollo de sistemas** para que la Calidad sea implementada desde el inicio y en todas las actividades.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Premio Nacional a la Calidad Municipal tiene como objetivo fortalecer la gestión de las estructuras administrativas municipales para que respondan de manera responsable, sostenible, eficiente, oportuna e innovadora a las demandas actuales de los diferentes actores, siempre con niveles de competitividad global.

Los municipios o cualquier otra forma de gobierno local participante, deberá diligenciar la “Autoevaluación de Ciudades” y remitirla a la Subsecretaría País Digital quien obrará como organismo coordinador de la iniciativa.

La “Autoevaluación de Ciudades” es una herramienta por medio de la cual se establece el nivel de madurez de la gestión de la administración pública de los

municipios, en relación con las dimensiones establecidas en el *Modelo de Ciudades Inteligentes - País Digital*.

Poder determinar el grado de “madurez” de la gestión pública municipal es una necesidad prioritaria para permitir un manejo eficaz y profesional de una ciudad en la actualidad. Es un desafío para cualquiera contar con una herramienta que le permita adelantar este proceso de evaluación como base para el mejoramiento constante de su gestión. En este contexto, la “Autoevaluación de Ciudades” se constituye como la herramienta para fortalecer las estructuras administrativas municipales basados en los criterios de calidad implementados por entidades instaladas en la materia, y el Premio es la manera de reconocer esta labor.

### ¿Por qué un Premio Nacional a la Calidad Municipal?

El Premio se establece como medio para que las administraciones municipales se fortalezcan en la mejora continua y, en consecuencia, mejoren la calidad del servicio dirigido a la ciudadanía. Es una guía basada en atributos de calidad que procura el mejoramiento de los municipios y cualquier otra forma de gobierno local, con procesos responsables, sostenibles, eficientes, oportunos e innovadores.

### ¿Cuáles son los atributos de calidad?

Los atributos de calidad se encuentran relacionados con la promoción de una mirada integral de la gestión municipal de calidad en el marco del Plan de la Modernización del Estado, la trazabilidad de una línea base del estado, de la gestión y su evolución y la identificación de buenas prácticas a nivel local.

**Planificación:** La planificación dentro de la administración pública, así como dentro de cualquier otra entidad, orienta a la organización a lograr los resultados, a tener un enfoque estratégico, a evitar imprevistos, a asignar los recursos de manera eficiente y a alcanzar los objetivos marcados de manera eficaz. Todo esto es indispensable para una buena utilización de los recursos públicos y para el mejoramiento de los servicios a los ciudadanos, del trabajo de sus empleados y de las demás intervenciones que se hagan en el lugar.

La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado a partir de la situación actual y de los factores internos y externos que puedan incidir en el logro de los objetivos.

El hecho de planificar implica la creación de un plan con definición de metas y objetivos y con estrategias delineadas para alcanzarlos. A su vez genera beneficios como:

1. Definir los recursos necesarios para conseguir los objetivos
2. Establecer las actividades y las dudas respecto a objetivos buscados.
3. Cuantificar los niveles de desempeño para tener éxito
4. Establecer prioridades
5. Clarificar debilidades y fortalezas para conseguir objetivos

**Orientación al ciudadano:** La gestión municipal debe tener conocimiento del ciudadano como usuario y fortalecer las mejoras del sistema de atención al mismo. Las acciones que se desarrollen destinadas a este enfoque deben ser sustentables en el tiempo e independientes de los cambios que puedan

producirse a través de los diferentes periodos administrativos. Las acciones deben mostrar compromiso con los objetivos, la misión, la visión, los valores y el despliegue en prácticas de calidad.

Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado

Será necesario, por lo tanto, definir las prioridades e intervenciones de las entidades a partir de las necesidades ciudadanas, siendo el personal de las entidades públicas el agente del cambio, que impulse mejoras continuas en los procesos de gestión a fin de responder mejor a esas necesidades, con los recursos y capacidades disponibles.

**Gestión:** Una gestión de calidad está compuesta por las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el fin de satisfacer las necesidades propias y de los clientes (ciudadanos, usuarios del sistema). La gestión implica la ejecución de acciones para llegar a un resultado y el manejo que se hace de los procesos y de las prioridades.

Una buena gestión replica en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, en el fortalecimiento del municipio, en el desarrollo activo de la ciudad, en el logro de los objetivos por asignación de recursos de manera eficiente, en épocas de crisis evita la dilapidación y ayuda a cumplir las metas correspondientes a los objetivos planificados.

Gestionar también implica ejecutar, lograr un éxito con medios adecuados pudiendo extender un concepto más avanzado que el de administración. Se define también como “la acción y efecto de realizar tareas, con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad”

En definiciones más recientes se entiende como una “función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización” que enfatiza en la dirección y el ejercicio del liderazgo, o como un “proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización”.

**Innovación / Mejora Continua:** Trata sobre la implementación de nuevas alternativas o de mejora de las existentes para obtener mejores respuestas para los habitantes.

La innovación es la implementación de un producto, bien o servicio, o proceso nuevo o mejorado significativamente. También hablamos de innovación cuando se implementan nuevos procesos organizativos en las prácticas actuales institucionales cuyo resultado incida tanto en el organismo como en sus usuarios.

La innovación es tal si:

- se implementa, no es sólo una idea.
- constituye una mejora significativa cuyo impacto se evidencia.

La innovación en el sector público debe ser congruente con la misión de la organización y su identificación puede surgir de un análisis interno o de eventos o descubrimientos externos a la misma.

La Mejora Continua es un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora.

**Resultados:** Evidencia si el manejo de las cosas se está haciendo de manera adecuada y si se han estado cumpliendo con las estrategias pautadas por la administración. Es la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso.

Los resultados pueden ser divididos en varios tipos dependiendo del procedimiento que se haya llevado a cabo para obtenerlo.

Los resultados organizacionales contemplan aspectos tales como:

- El aumento de la eficiencia y de la eficacia.
- La solución de conflictos humanos e interpersonales.
- El mejoramiento de la productividad, la calidad y la disminución de costos.
- Mejores formas internas de organización para atender situaciones externas cambiantes.
- Sistemas y modelos operativos para logro de objetivos definidos.

### ¿Quién premia?

El Premio será entregado por el Presidente de la Nación y por su delegado.

La iniciativa es llevada adelante por la Subsecretaría País Digital con una participación activa en el desarrollo de la autoevaluación por parte de la Academia y de otras organizaciones independientes, partidarias y sin fines de lucro que producen conocimiento y ofrecen recomendaciones para construir mejores políticas públicas.

### ¿Qué beneficios brinda el Premio?

Todo municipio que compite por el Premio es evaluado objetiva y profesionalmente por un conjunto de especialistas en la materia y recibe, independientemente de los resultados del concurso, un resumen en el que se indican claramente sus fortalezas y aspectos a mejorar. El diseño del proceso de evaluación asegura la confidencialidad de la organización participante.

Los municipios y/o cualquier otra forma de gobierno que resulten premiados dispondrán, además, de todas las ventajas que el reconocimiento público en el ámbito nacional, del prestigio propio que un emprendimiento como el presente pueden otorgarle.

Pero los beneficios habrán de extenderse aún más: los Municipios y/o cualquier otra forma de gobierno que utilicen el Modelo del Premio para su autoevaluación y para planificar sus acciones de mejora, encontrarán en esta herramienta, una invaluable ayuda para reflexionar sobre su gestión y elevar sus niveles de competitividad y eficiencia.

De esta forma, el Premio Nacional a la Calidad Municipal se convertirá en una poderosa herramienta de promoción y difusión de la excelencia en la gestión, contribuyendo así a elevar los niveles de competitividad del país y el bienestar general de sus habitantes.

### **¿Quiénes pueden concursar?**

Pueden concursar todos los municipios y demás formas de gobierno local que se encuentren ubicados a lo largo del país. *Debe tenerse en cuenta que cualquier incumplimiento frente a las obligaciones legales, fiscales o de protección del medio ambiente o ante la presencia de hechos de corrupción o discriminación de cualquier índole que aquejen al municipio o a sus funcionarios, resultará motivo suficiente para el no otorgamiento del Premio.*

### **¿Qué se premia?**

Los objetivos establecidos están sustentados en la Modernización del Estado por lo que se premia la moderna concepción de la calidad en la gestión pública y su respectiva evolución hacia una gestión de excelencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se premia haber alcanzado el mayor grado de madurez en la evaluación integral de los cinco criterios de calidad por este Premio manejados, aspecto base en el proceso de la construcción de la Modernización del Estado.

### **¿Cómo se premia?**

Con el fin de poder determinar el nivel de madurez de la gestión municipal o de la gestión en cualquier otra forma de gobierno local, cada participante debe diligenciar la “Autoevaluación de Ciudades”.

Se harán dos tipos de evaluaciones: La primera es de carácter integral y comprenderá la totalidad de los atributos de calidad. La segunda es por atributo de calidad individual.

Se premiarán a los dos municipios y/o cualquier otra forma de gobierno local que hayan alcanzado los más altos puntajes en la evaluación integral (primera forma de evaluación) y se les otorgará una mención de reconocimiento a los dos participantes que hayan alcanzado los mejores puntajes por atributo de calidad (segunda forma de evaluación). Estas menciones especiales se asignarán por cada categoría de participación.

De las menciones quedarán excluidos aquellos que hayan sido acreedores de los premios.

El Premio Nacional a la Calidad tiene un carácter simbólico y no económico.

## El formulario de participación. La Autoevaluación de Ciudades

La “Autoevaluación de Ciudades” se constituye como el *formulario de participación*. Dicha autoevaluación se ha estructurado en el seguimiento del comportamiento de la administración de los municipios y de cualquier otra forma de gobierno local, sobre los factores considerados dentro del Modelo Ciudades Inteligentes País Digital, el cual aborda de una manera holística el análisis de los distintos aglomerados urbanos.

La totalidad del formulario ha sido desarrollado por la Subsecretaría País Digital junto con la colaboración de la Universidad de San Andrés. Se contó también con la participación de FLACSO, la Universidad Torcuato Di Tella, el Observatorio del Conurbano Bonaerense de la Universidad General Sarmiento, del CIPPEC y de la Cámara de Empresas de Software y Servicios Informáticos de la República Argentina.

## CATEGORÍAS DE PARTICIPACIÓN

El Premio Nacional a la Calidad Municipal tiene cuatro categorías para la participación. Estas categorías se han determinado según la cantidad de habitantes con que cuenten los diferentes municipios y/o cualquier otra forma de gobierno local que decida participar.

- **Categoría 1: Municipios Grandes:** Son aquellos que cuentan con más de 150.000 habitantes.
- **Categoría 2: Municipios Medianos:** Son aquellos que cuentan con más de 50.000 y con menos de 150.000 habitantes.
- **Categoría 3: Municipios Chicos:** Son aquellos que cuentan con más de 10.000 y con menos 50.000 habitantes.
- **Categoría 4: Municipios Muy Chicos:** Son aquellos que cuentan con menos de 10.000 habitantes.

La cantidad de habitantes con que cuente cada participante estará dada por la cifra registrada en el último CENSO oficial llevado a cabo por el INDEC.

## CONDICIONES DE ADMISIÓN

- Podrán aspirar a este Premio los municipios y cualquier otra forma de gobierno local que estén domiciliados en el territorio nacional y que hayan contribuido sustancialmente al bienestar socioeconómico de la República Argentina, a través de procesos o sistemas de calidad efectivamente aplicados que estén destinados a obtener mejoras en la calidad de sus productos o servicios.

Aquellos gobiernos que reciban el Premio o alguna de las Menciones Especiales, deberán:



- Comprometerse a difundir los conceptos, herramientas, procesos o sistemas para la mejora de la calidad entre los otros gobiernos locales establecidos en el país.
- Ajustarse a las reglas del Premio establecidas en los presentes Términos y Condiciones.
- Aceptar el fallo de los jueces como inapelable.
- Aceptar ser visitados de acuerdo con la metodología de evaluación establecida en los presentes Términos y Condiciones, en caso que así sea dispuesto por la Junta de Evaluadores.
- Aceptar, en caso de resultar ganador, las pautas para los ganadores.
- Cubrir los gastos de asistencia a la ceremonia de premiación.

## PROCESO DE PARTICIPACIÓN

1. Inscribirse en la página web del Premio Nacional a la Calidad Municipal.
2. Diligenciar la información solicitada y enviar. La solicitud de inscripción tiene carácter de declaración jurada e incluye el compromiso de compartir y difundir los aspectos primordiales del organismo en materia de calidad.
3. Le llegará una notificación al correo del responsable de la iniciativa que haya registrado dándole la bienvenida y adjuntando: 1. Link para acceder a la “Autoevaluación de Ciudades” correspondiente a su categoría de municipio y 2. Instructivo en formato PDF para completar la autoevaluación.
4. El formato de la “Autoevaluación” es digital y será diligenciado en forma online.
5. La “Autoevaluación” le permite cerrarla guardando los cambios antes de hacer el envío final.
6. El envío debe hacerse antes de la fecha de corte establecida para cada categoría (Ver Calendario del proceso de evaluación y Elección).
7. Durante todo el tiempo que dure el proceso del Premio (desde la inscripción hasta la premiación), habrá un equipo de soporte coordinado por la Subsecretaría País Digital con el fin de ayudar a los participantes en los aspectos que fueran necesarios.
8. El equipo de soporte podrá ser contactado vía mail a [pcalidadmunicipal@modernizacion.gob.ar](mailto:pcalidadmunicipal@modernizacion.gob.ar) o al teléfono (+54) 5985-8700 int. 7091.
9. El municipio o cualquier otra forma de gobierno local se entenderá como “postulado al Premio” *solamente* una vez envíe la “Autoevaluación”.

10. Cuando envíe la “Autoevaluación” recibirá una notificación indicando que ha sido enviada exitosamente.
11. El equipo de evaluadores del Premio Nacional a la Calidad Municipal estudiará todas las postulaciones y seleccionará las que tengan el puntaje necesario para superar un nivel básico de madurez.
12. Dentro de las postulaciones que superen el nivel básico de madurez se seleccionarán las que tengan mayor puntaje y se programará una visita al municipio y/o cualquier otra forma de gobierno local con el fin de hacer una revisión de la documentación que soporte los resultados por el participante autoevaluados.
13. Una vez superada la etapa de las visitas a los gobiernos locales postulados, las evaluaciones pasan a la instancia de jurados quienes elegirán a los ganadores del Premio y de cada una de las menciones.
14. Los resultados serán presentados ante la mayor autoridad a cargo de la organización, quien comunicará los resultados a los participantes ganadores de premios y menciones y los convocará a la ceremonia de premiación.

## **TRANSPARENCIA Y CONFIDENCIALIDAD**

Toda la información remitida por los postulantes a la Secretaría País Digital será tratada con carácter confidencial, cumpliéndose con las siguientes pautas:

- La información contenida en los formularios de autoevaluación u obtenida durante la visita será del conocimiento de las personas estrictamente necesarias y éstas estarán comprometidas a no divulgarla.
- El nombre de los gobiernos postulantes no será hecho público.
- Se evitará la posibilidad de que se presenten situaciones de conflicto de intereses en la asignación de tareas a los evaluadores.
- No se divulgará información relativa al proceso de evaluación.

Todos aquellos que se desempeñen como evaluadores o jueces en el proceso de selección de los ganadores del Premio se comprometen a cumplir con las siguientes normas y principios de comportamiento ético profesional:

- Promover el desarrollo, difusión y mejoramiento continuo del Premio Nacional a la Calidad, como estímulo para la mejora de la calidad, la productividad y la competitividad de las organizaciones.
- Desempeñar las funciones que le fueren encomendadas con profesionalidad, fundamentando sus actos y decisiones, que deberán inspirarse en los principios de equidad, responsabilidad y honestidad.

- No representar intereses, propios o ajenos, directa o indirectamente, que se contrapongan o pudieran estar en conflicto con los propósitos y objetivos del proceso del Premio.
- Guardar el deber de fidelidad respecto de toda información confidencial o reservada de los participantes o postulantes, sean actuales o anteriores, a la que hayan tenido acceso con motivo, o en el ejercicio de su actividad dentro de los procesos de evaluación o de selección.
- Abstenerse de participar como examinador o juez con respecto a aquel postulante con el que tenga o haya tenido o anticipe tener, en el futuro próximo, una relación de subordinación o contratación y/o cualquier otro tipo de vinculación jurídica, económica o profesional.
- No aceptar ningún tipo de comisión o reconocimiento económico de ninguno de los involucrados en el proceso, en curso o concluido, por información confidencial o reservada que tenga relación o pueda afectar la decisión o curso del proceso.
- Realizar todos los actos necesarios para garantizar la transparencia de los procesos de evaluación y selección, y evitar cualquier acto o privilegio que afecte, o pueda afectar, o pueda prestarse a interpretación que afecte su condición de evaluador independiente e imparcial.
- No mantener comunicación alguna con postulantes para obtener información adicional o para cualquier otro propósito. Toda comunicación que se necesite será canalizada a través de la Secretaría País Digital.
- Abstenerse de cualquier tipo de relación laboral con los municipios y/o cualquier otra forma de gobierno local respecto de los cuales ha actuado como evaluador por lo menos por un año después de concluido el período de actuación.
- Abstenerse de actuar como evaluador de aquellas organizaciones directamente competidoras de la organización a la cual pertenecen o tengan o anticipen tener algún tipo de relación contractual.
- No difundir información falsa o equívoca que pueda comprometer el rigor y transparencia del proceso del Premio.

Estos principios deberán ser respetados por los evaluadores y jueces, en el ejercicio de sus funciones dentro del proceso o fuera de él, y respecto de los participantes (anteriores, presentes y futuros), de los procesos (de evaluación y de selección) y del Premio en sí mismo.

## PAUTAS PARA LOS GANADORES

Finalmente creemos en la necesidad de cuidar el buen uso de los símbolos, logo e isotipo del Premio, a fin de preservar su prestigio, garantía de valor genérico que el público le asigna, y que se transmite a los municipios que adhieren a sus principios. Por lo tanto, se establecen las siguientes pautas:

- El Premio es otorgado a un gobierno local y no a un producto o servicio. Por lo tanto, la publicidad debe evitar dar a entender que un producto o servicio en particular ha sido premiado. Los símbolos del Premio no pueden ser usados con relación a un producto sino a la organización premiada. Debe estar claro para el receptor de la comunicación o aviso, quién ha recibido el Premio y qué ha sido premiado.
- Así mismo debe mencionarse el año en que se ha ganado el Premio.
- La publicidad debe evitar cualquier referencia que implique o insinúe comparaciones con otros gobiernos competidores.
- El texto y los medios de comunicación que sean utilizados deben ser veraces, precisos y acordes con el espíritu que anima el Premio.
- Tanto el diploma como el trofeo no pueden ser reproducidos ni copiados de ninguna forma.
- No podrá utilizarse bajo ningún concepto la imagen del Premio Nacional a la Calidad en material de “merchandising”.

## CALENDARIO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y ELECCIÓN

### *Inscripciones:*

Desde el 10 de septiembre y hasta la fecha límite de recepción de las autoevaluaciones según la categoría de participación, podrá hacer la inscripción en la página web del Premio Nacional a la Calidad en la Municipal.

### *Recepción de las autoevaluaciones de calidad de los Municipios y/o cualquier otra forma de gobierno local:*

El envío de la autoevaluación lo podrá hacer en cualquier momento una vez haya sido finalizada. Las fechas límites para el envío se pautan según la categoría de participación.

<i>Categoría de participación</i>	<i>Fecha límite para el envío de la autoevaluación</i>
Categoría 1: Municipios de más de 150 mil habitantes	5 de octubre

Categoría 2: Municipios entre 50 y 150 mil habitantes	28 de septiembre
Categoría 3: Municipios entre 10 y 50 mil habitantes	21 de septiembre
Categoría 4: Municipios de menos de 10 mil habitantes	21 de septiembre

*Evaluación Individual:*

Del 17 de septiembre al 12 de octubre.

*Evaluación de consenso:*

Del 12 al 26 de octubre

*Visita a los Municipios y/o cualquier otra forma de gobierno local:*

Del 29 de octubre al 16 de noviembre

*Junta de jueces:*

Última semana de noviembre

*Ceremonia de entrega de premios:*

Durante el mes de diciembre