

BASES DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA

Introducción

El 7 de noviembre de 2012 el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, Evo Morales Ayma aprobó el Decreto Supremo N° 1400, que tiene como objeto reconocer a la gestión de la calidad en las entidades del Sector Público.

En ese marco el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión social y la Secretaría Permanente, convocan a las entidades y empresas del sector público a participar del Premio Nacional a las Buenas Prácticas, que permitirá dar a conocer y reconocer experiencias exitosas de Buenas Prácticas en el Sector Público orientadas a mejorar la Gestión Pública, con el objetivo de brindar mejores servicios a la población.

¿Qué son las Buenas Prácticas?

Las Buenas Prácticas: *“Son aquellas acciones de gestión que realizan las entidades del Sector Público del Estado Plurinacional de Bolivia, producto de la identificación de una necesidad, desarrolladas e implementadas por los miembros de la institución y apoyadas por sus niveles de dirección, orientadas hacia una Gestión Pública ágil, oportuna, innovadora, eficiente, con calidad y calidez, que logren la satisfacción y el bienestar social”.*

- **Acción o conjunto de acciones;** una buena práctica se refiere a hechos, no a intenciones. Los hechos pueden ser de muy diferente naturaleza, pero se caracterizan por ser expuestos a otros, es decir son evidenciables, replicables y están en relación con la misión, visión y valores de la institución pública.
- **Acciones de Gestión;** que estas acciones de Gestión aporten elementos de juicio y conocimiento a las Instituciones Públicas, a través de las Buenas Prácticas existentes, que les permitan identificar **cuáles son los mejores enfoques que conduzcan a la optimización de sus estrategias y de sus procesos.**
- **Producto de la identificación de una necesidad;** esta identificación o detección de necesidad, podrá haber sido realizada a través de sistemas o procesos promovidos por la entidad o bien podrá ser fruto de los resultados de investigaciones, relevantes y positivas, desarrolladas en la institución pública; o identificadas o demandas por la población.
- **Desarrolladas e implementadas por los miembros de una organización;** que sean los mismos miembros de las Instituciones Públicas, que busquen soluciones a sus problemas y desarrollen alternativas creativas y prácticas para la solución de los mismos.
- **Apoyadas por los niveles de dirección;** estas Buenas Prácticas, deben ser lideradas e impulsadas por las unidades ejecutoras y respaldadas por las Máximas Autoridades Ejecutivas (MAE's) de las Instituciones Públicas.
- **Gestión Pública ágil, oportuna, innovadora, eficiente, con calidad y calidez;** una buena práctica supondrá una mejora en los procesos internos y los estándares del servicio de la institución pública, aplicando los principios y valores constitucionales.
- **Satisfacción y bienestar social;** generando satisfacción y bienestar para la sociedad, los usuarios y la institución, beneficios que puedan ser identificados y reconocidos.



Esta identificación de **Buenas Prácticas**, debe estar documentada para servir de referente a otros y facilitar la mejora de sus procesos, de modo que sean replicables, es decir, transferir el conocimiento fácilmente a otra institución pública.

¿Qué es el Premio Nacional a las Buenas Prácticas?

La Administración Pública, está orientada a satisfacer las necesidades de la población, implementando mecanismos de participación e interrelación entre ambos, con la premisa fundamental de desarrollar mejoras en los servicios de calidad en la Gestión Pública.

El Estado Plurinacional de Bolivia, se encuentra en un proceso de transformación estructural y debe asumir acciones relacionadas con la calidad en la Gestión Pública, dando un salto cualitativo de “función pública” a “servicio público”, es decir de funcionarios públicos a servidoras o servidores públicos, para satisfacer las permanentes necesidades de la población, lo que implica la práctica de una buena gestión mediante la formulación de políticas públicas que reconozcan el accionar de las entidades públicas con una gestión innovadora, creativa y comprometida, conductas que serán reconocidas públicamente a través de un premio.

El Premio Nacional a las Buenas Prácticas para las entidades públicas, se constituye en el reconocimiento anual, otorgado por el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, a la gestión de la calidad a través de las Buenas Prácticas de algún o algunos procesos innovadores, sin vulnerar la normativa vigente, llevadas a cabo por la entidad pública y las servidoras y servidores públicos del Estado Plurinacional de Bolivia, a través del Premio Nacional a las Buenas Prácticas.

¿Cuáles son los objetivos del Premio Nacional a las Buenas Prácticas?

Se crea el Premio Nacional a las Buenas Prácticas, para las entidades públicas como un mecanismo de fomento a la calidad en la gestión del servicio público, a través de la visibilización de los resultados y el buen desempeño institucional e individual.

Las Buenas Prácticas ganadoras adquieren carácter público y deberán ser replicadas entre las entidades, las mismas que podrán complementarlas o mejorarlas en función de sus propias atribuciones y responsabilidades.

El Premio Nacional a las Buenas Prácticas tiene como objetivo generar incentivos en las distintas instituciones de la Administración Pública, así como a las servidoras y servidores públicos, para que implementen principios y valores constitucionales en el desarrollo de sus funciones cotidianas, que les permita brindar un mejor servicio de calidad a la población en el marco de sus competencias.

Con este Premio, se busca generar ejemplos de Buenas Prácticas en el servicio a la población, que por el hecho de ser reconocidas públicamente se mantengan, mejoren y repliquen, al mismo tiempo sirvan como referente para impulsar y promover un mejor desempeño por parte de las entidades públicas, sentando así un referente de acción y buena práctica.



Estado Plurinacional de Bolivia

Hacia un futuro mejor, con trabajo digno

En particular se busca:



- Identificar y premiar las acciones de éxito en la Gestión Pública;
- Difundir, apoyar y promover la adopción de Buenas Prácticas en las Instituciones Públicas;
- Generar en la población una creciente demanda por Buenas Prácticas en las Instituciones Públicas;
- Posicionar el concepto de Buenas Prácticas como una herramienta eficaz de reforma y mejora del Estado Plurinacional de Bolivia; y
- Estimular y premiar el dinamismo y la eficiencia de la Administración Pública y de las servidoras y servidores públicos.

¿Cuáles son las Categorías del Premio Nacional a las Buenas Prácticas?

Las Categorías del Premio, se dividen en dos:

1. **Categoría Externa**, referente a la calidad de prestación de servicios a la población, pudiendo ser éstas:

1.1. **Gestión estratégica/orientación a resultados.**

- Proceso de Planificación Estratégica para entidades públicas.
- Construcción y aplicación de indicadores de Gestión.
- Cuadro de mando integral en las entidades públicas.
- Construcción de un Sistema de Información para la Gestión de apoyo a la Toma de Decisiones Directivas.
- Experiencias en la evaluación de programas públicos y uso para la toma de decisiones de gasto público.
- Y otros que hagan al mejoramiento de una buena gestión estratégica.

1.2. **Calidad de servicio y atención al usuario**

- Procesos de consulta y participación ciudadana en la entrega de servicios públicos de mayor calidad. (Orientación al usuario).
- Simplificación de trámites.
- Sistema de información, reclamos y sugerencias a los usuarios.
- Mecanismos públicos de fiscalización de servicios.
- Mecanismos de control social y transparencia.
- Y otros que hagan al mejoramiento de la calidad del servicio y atención al usuario.

1.3. **Gobierno electrónico**

- Uso de documentos electrónicos y firma electrónica.
- Iniciativas en seguridad informática en la Gestión Pública.
- Rediseño de procesos de gestión con aplicación de Tecnologías de Información.



Estado Plurinacional de Bolivia

Hacia un futuro mejor, con trabajo digno



- Uso y aplicación de nuevas tecnologías en los servicios públicos para fortalecer la participación ciudadana (Canales de comunicación).
- Trámites y servicios en línea.
- Y otros que hagan al mejoramiento gobierno electrónico.

1.4. Comunicación pública

- Nueva institucionalidad de comunicación pública para la vinculación entre gobierno y población. (Gestión participativa, sistemas de evaluación ciudadana de políticas públicas, medición regular de percepciones y opiniones ciudadanas).
- Gestión estratégica de la comunicación pública actualizada y permanente desde y hacia el gobierno. (Transparencia y accesibilidad de información para los ciudadanos y organizaciones sociales).
- Rendición de cuentas públicas.
- Y otros que hagan al mejoramiento de la comunicación pública.

1.5. Participación ciudadana.

- Iniciativas para fomentar la participación de la población en formulación de políticas y en la Gestión Pública.
- Y otros que hagan al mejoramiento de la participación ciudadana.

2. **Categoría Interna**, referente a la gestión de calidad interna destinadas a la optimización de procesos y procedimientos innovadores de las entidades públicas para el cumplimiento de objetivos y metas en beneficio de la población, pudiendo ser éstas:

2.1. Gestión del proceso presupuestario

- Presupuesto por resultados.
- Experiencia de construcción de indicadores de gestión y su vinculación al presupuesto.
- Sistemas Integrados de gestión administrativa y financiera.
- Presupuesto y rendición pública de cuentas.
- Y otros que hagan al mejoramiento de la gestión del proceso presupuestario

2.2. Administración de talento humano

- Gestión estratégica de recursos humanos. (carrera administrativa, selección y reclutamiento, movilidad funcionaria, capacitación, evaluación del desempeño, remuneraciones, mejoramiento del clima laboral y políticas de incentivos).
- Y otros que hagan al mejoramiento de la administración de talento humano.

2.3. Compras gubernamentales

- Transparencia en las operaciones de compra y contratación de bienes y servicios.
- Aplicación de tecnologías de información para el mejoramiento de los sistemas de compra y contratación.
- Gestión eficiente de la cadena de suministros. (Reducción del tiempo de ciclo del proceso).
- Y otros que hagan al mejoramiento de las compras gubernamentales.



Estado Plurinacional de Bolivia

Hacia un futuro mejor, con trabajo digno



2.4. Gestión directiva

- Creación de institucionalidad encargada de la alta dirección pública. (Formación, Capacitación y Evaluación de autoridades jerárquicas).
- Y otros que hagan al mejoramiento de la gestión directiva.

2.5. Gobierno electrónico.

- Uso de documentos electrónicos y firma electrónica.
- Iniciativas en seguridad informática en la Gestión Pública.
- Rediseño de procesos de gestión con aplicación de Tecnologías de Información.
- Trámites y servicios en línea.
- Y otros que hagan al mejoramiento del gobierno electrónico.

¿Quiénes pueden participar?

Las Instituciones Públicas del Estado Plurinacional de Bolivia que pueden postularse al Premio Nacional a las Buenas Prácticas 2014 son las siguientes:

- Entidades Públicas del Órgano Ejecutivo.
 - i. Ministerios
 - ii. Desconcentradas
 - iii. Autárquicas
 - iv. Descentralizadas
- Autoridades de Fiscalización y Control.
- Gobiernos Autónomos Departamentales.
 - i. Descentralizadas
 - ii. Desconcentradas
- Gobiernos Autónomos Municipales.
- Órgano Judicial de Bolivia
- Órgano Electoral de Bolivia
- Entidades Públicas de Defensa
 - i. Defensor del Pueblo
 - ii. Procuraduría del Estado
- Entidades Públicas de Control.
 - i. Contraloría General del Estado

Las entidades públicas podrán postularse a una o varias categorías o subcategorías.





Estado Plurinacional de Bolivia

Hacia un futuro mejor, con trabajo digno



¿Cuáles son los requisitos para postular?

Los requisitos para postularse al Premio Nacional a las Buenas Prácticas son los siguientes:

1. Formulario de postulación (indicar claramente en que categorías y/o subcategorías se postula)
2. Formulario de Autoevaluación (dicho documento será considerado una Declaración Jurada. La Secretaria Permanente del Premio Nacional a las Buenas Prácticas se reserva el derecho a verificar la información).
3. Narrativa de una Buena Práctica Institucional en un documento que contenga; antecedentes, objetivos con orientación al servicio público, proceso de implementación de la buena práctica y resultados obtenidos (15 carillas máximo en hoja tamaño carta, arial 10, interlineado, sin anexos)
4. Anexos a la Narrativa; cuadros estadísticos, relatos, fotos, videos, publicaciones, memorias, etc (todos estos puntos son de carácter enunciativo y no limitativo, no tiene un máximo ni mínimo de cantidad de presentación)
5. Resumen ejecutivo de la Narrativa de la Buena Práctica (1 carilla)
6. Tratándose de prácticas desarrolladas por más de una entidad pública, las mismas podrán postularse de manera conjunta. En este caso elegirán a una entidad pública como la representante y encargada de efectuar la postulación.
7. Cuando la entidad pública postule una práctica en forma individual deberá mencionar en la sección Aliados del Informe de Postulación el conjunto de entidades públicas que hicieron posible la práctica. En caso de que se omitiera dar esta información, dicho aspecto se tendrá en cuenta para la evaluación que se realice.
8. Toda postulación deberá ser presentada en los formatos establecidos conjuntamente al presente documento.

¿Cuáles son los criterios para identificar una Buena Práctica?

Por las características del Premio Nacional a las Buenas Prácticas de identificar acciones y procesos que tienen como objeto la mejora de la gestión públicas, se han establecido una serie de criterios, que a continuación se describen, las mismas que solo tienen un carácter orientativo:

1. Que responda a la satisfacción de una necesidad identificada interna y/o externa;
2. Que mejore un proceso de la organización o de uno de sus servicios y/o actividades de atención directa a la población;
3. Que suponga una mejora notable en los niveles de calidad del servicio;



Estado Plurinacional de Bolivia

Hacia un futuro mejor, con trabajo digno



4. Que sea innovador o aproveche los conocimientos existentes mediante el desarrollo de nuevas formas de hacer o la adaptación de otras ya existentes a situaciones diferentes;
5. Que se base en datos o evidencias contrastables y respaldables;
6. Que tenga garantías de continuidad y sostenibilidad en el tiempo;
7. Que participen todos los implicados en su diseño, implantación y evaluación, y que la asuman como propias (empoderamiento);
8. Que cuente con el respaldo de la unidad organizacional de la entidad pública (representantes legales de la entidad y órganos de dirección);
9. Que sean experiencias motivadoras para el equipo que las desarrolla;
10. Que generen movilizaciones internas, que sea participativo en la buena práctica;
11. Que sean experiencias que generen compromiso;
12. Que tengan repercusión, que generen cambio;
13. Que contribuyan al desarrollo permanente de la calidad y la mejora continua;
14. Que se adapte a las necesidades individuales y/o los cambios en el contexto que sea suficientemente flexible para servir en diferentes situaciones o para modificarse tras ocurrir cambios en el contexto;
15. Que sea sistemática, que exista un plan de actuación que describe de forma clara y concreta los objetivos a lograr (generales y específicos), los indicadores de evaluación, los recursos a gestionar, y el listado temporalizado de actuaciones que contiene;
16. Que pueda ser replicable en otras entidades públicas;
17. Que demuestre capacidad de trabajo en red: colaboración o alianzas con otras Instituciones públicas en el diseño y/o ejecución de la buena práctica.; y
18. Que no se encuentre fuera del marco normativo vigente, por el contrario que se constituya en algo innovador que mejore el espíritu de la norma.

¿Quiénes y cómo se evalúan las Buenas Prácticas?

La evaluación para el Premio a las Buenas Prácticas se realizará sobre la base de criterios objetivos, técnicos y verificables; se realizará de manera independiente e imparcial, y estará a cargo del Comité Evaluador con apoyo de la Secretaría Permanente y su estructura.



1. **Comité Evaluador**, conformado por los representantes de la Confederación Sindical Única de Trabajadores Campesinos de Bolivia (**CSUTCB**), Confederación de Juntas Vecinales de Bolivia (**CONALJUVE**), Confederación Sindical de Trabajadores de la Prensa de Bolivia (**CSTPB**), Confederación de Empresarios Privados de Bolivia (**CEPB**) y la Universidad Andina Simón Bolívar (**UASB**), instituciones representativas de la población, empresarial, cultural y académica, que tendrán a su cargo la evaluación, valoración, calificación y selección de ganadores de cada categoría o sub categoría entre las Buenas Prácticas.

2. **Secretaría Permanente del Premio Nacional a las Buenas Prácticas**, tendrá a su cargo ordenar y comprobar que la información entregada por los postulantes al cierre de la inscripción cumpla con los requisitos formales y técnicos, acorde a las indicaciones dadas en las Bases; absolver cualquier duda o consulta en relación al Premio Nacional a las Buenas Prácticas, y apoyar la labor del Comité Evaluador en lo que sea necesario, sin derecho a voto.

¿Cuál es el proceso del Premio Nacional a las Buenas Prácticas?

El proceso del Premio Nacional a las Buenas Prácticas, se detalla a continuación:

N°	Institución	Actividad
1.	Secretaría Permanente del Premio Nacional a las Buenas Prácticas	Lanzamiento de la Convocatoria por parte del Ministro de Trabajo Empleo, y Previsión Social
2.	Institución Pública que se Postula al Premio	Postulación de las buenas prácticas por parte de las entidades públicas y/o en coordinación con la población o sociedad civil organizada
3.	Secretaría Permanente del Premio Nacional a las Buenas Prácticas	Recepción y sistematización de las postulaciones
4.	Comité Evaluador	Evaluación, Valoración, Calificación y Selección de las Buenas Prácticas ganadoras según su Categoría y Sub Categorías
5.	Presidencia del Estado Plurinacional de Bolivia	Premiación por parte del Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia a las entidades públicas y las servidoras y servidores públicos
6.	Escuela de Gestión Pública Plurinacional EGPP	Sistematización de las Buenas Prácticas ganadoras para su réplica.
7.	Escuela de Gestión Pública Plurinacional EGPP	Capacitación y replica de las Buenas Prácticas Ganadoras en coordinación con la Secretaría Permanente.

¿Qué debe contener la Postulación?

La postulación deberá contener los siguientes documentos:



Estado Plurinacional de Bolivia

Hacia un futuro mejor, con trabajo digno



1. Carta de postulación de la Buena Práctica firmada por la MAE;
2. Llenado de formulario de Inscripción de la Buena Práctica (Anexo 1);
3. Llenado del formulario de Autoevaluación de la Buena Práctica (Anexo 2)
4. Texto narrativo de una Buena Práctica
5. Documentos de Respaldo de la Buena Práctica

Los documentos mencionados deberán ser entregados en dos sobres por separado, uno conteniendo el Formulario de Inscripción y el otro con el Formulario de Postulación, el texto narrativo y la documentación de respaldo, con el siguiente rótulo

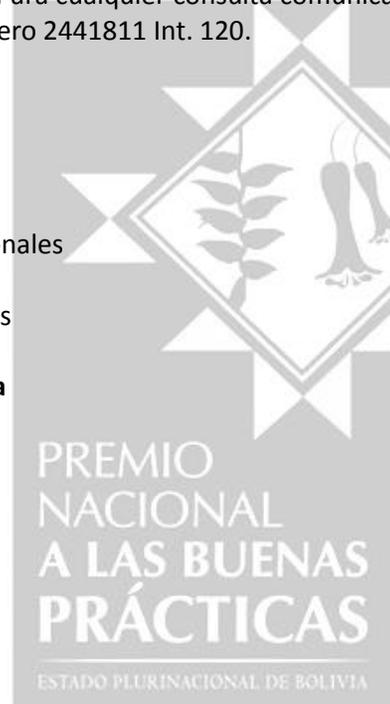
Secretaría Permanente
Premio Nacional a las Buenas Prácticas

Categoría a la que postula:.....
Sub categoría a la que postula:.....

La documentación deberá ser entregada en las oficinas de la Dirección General del Servicio Civil dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, ubicada en la Calle Capitán Ravelo N° 2043, hasta las 18:30 del viernes 27 de febrero de 2015. Para cualquier consulta comunicarse con el Coordinador General Lic. A. Gustavo Vargas Valencia al número 2441811 Int. 120.

¿Cómo se evaluará las Buenas Prácticas?

- 1. Análisis de la Buena Práctica**
 - 1.1. Necesidad
 - 1.2. Congruencia con la misión, visión y valores institucionales
 - 1.3. Originalidad
 - 1.4. Aplicación de los principios y valores constitucionales
- 2. Modelo Conceptual y Metodología de la Buena Práctica**
 - 2.1. Objetivos
 - 2.2. Definición de la Buena Práctica
 - 2.2.1. Conceptualización
 - 2.2.2. Formulación
 - 2.2.3. Alcance y limitaciones
 - 2.3. Base teórica - conceptual
 - 2.3.1. Teoría Básica
 - 2.3.2. Variables
 - 2.3.3. Población beneficiada
 - 2.3.4. Aportación de datos





Estado Plurinacional de Bolivia

Hacia un futuro mejor, con trabajo digno



- 2.3.5. Cuestionarios y/o material de apoyo
- 2.3.6. Técnicas de análisis de datos

3. Implementación de la Buena Práctica

- 3.1. Objetivos
- 3.2. Descripción
- 3.3. Previsión del Tiempo
- 3.4. Costo Beneficio

4. Factibilidad de réplica de la Buena Práctica

- 4.1. Documentación de la Buena Práctica
- 4.2. Viabilidad de la réplica

5. Impacto Social o Institucional de la Buena Práctica

- 5.1. Beneficio
- 5.2. Satisfacción de beneficiarios
- 5.3. Mejora de la Gestión Pública, capacidades institucionales y mejora continua
- 5.4. Participación y seguimiento
- 5.5. Información y comunicación
- 5.6. Equidad
- 5.7. Coordinación
- 5.8. Retroalimentación
- 5.9. Impacto

¿Por qué se puede descalificar una postulación?

Las causales por las cuales puede ser descalificada la postulación son:

1. Plagio identificado en el proceso de revisión de la postulación;
2. No estar identificada como una buena práctica;
3. Falta de la presentación de los formularios solicitados en las Bases de la Convocatoria y la documentación señalada en el formulario de postulación;
4. Llenado incorrecto de los formularios;
5. Que la buena práctica no tenga al menos la antigüedad de 1 año de implementada o que ya no se encuentre en vigencia;
6. No señalar los aliados en caso de que la buena práctica postulada haya sido desarrollada en conjunto con otras Instituciones Públicas;
7. Otras identificadas en el proceso de evaluación y valoración de las postulaciones por parte del Comité Evaluador.