**Palabras de Karina Mancebo Guerrero, Presidente del Jurado**

**Acto de entrega del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público 2017, 12ª Edición.**

***19 de Enero 2017***

Excelentísimo Señor Danilo Medina, Presidente Constitucional de la República

Honorable Señor Ramón Ventura Camejo, Ministro de Administración Pública.

Distinguidos representantes de instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil

Distinguidos miembros del Jurado del Premio Nacional a la Calidad

Amigos de la prensa, amigos todos

Señoras y señores,

En nombre del Jurado del Premio Nacional a la Calidad debo manifestar el grato placer que nos embiste en el día de hoy en compartir este espacio en ocasión a la entrega de esta Duodécima (12) edición del Premio Nacional.

Saludamos y agradecemos el trabajo realizado por el conjunto de entidades públicas, académicas, privadas y de la sociedad civil, que compusieron este jurado, entre ellos:

Reynaldo Peguero por el Consejo para el Desarrollo Estratégico de Santiago, Carlos Villaverde, por la Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS), Enmanuelle Castillo, por el Periódico La Información, Mildred Ortíz, por el Instituto Dominicano de la Calidad (INDOCAL), Marcos Villamán, por IGLOBAL, Saúl Abreu, por APEDI, Jandy Garrido, por la Cervecería Nacional Dominicana, Fernando Puig, de la Cámara de Comercio y Producción de Santiago, Francisco Terrero, de la Universidad Autónoma de Santo Domingo, Greicy Romero de la Asociación de Empresas Industriales de Herrera (AEIH), Ivette Milander, de Direccion General de Programas Especiales de la Presidencial; y quien les habla, Karina Mancebo, de la Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE).

Es oportuno dedicar estas palabras en reconocer el valor agregado del “reconocimiento en sí mismo”, de la acción de valorar positivamente y en su justa dimensión el esfuerzo que están llamados a realizar diversas instituciones de nuestra sociedad en introducir una cultura de institucionalidad en su gestión, que nos permitan caminar hacia un “hábito de calidad”.

Memorables hechos y acciones han sido reconocidos por premios de gran envergadura a través de los años. Así lo entendió la antigua Grecia antes de Cristo, Suecia con el legado del Nobel en 1895, y los signatarios de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública firmada en el marco de la XIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno en el año 2003, por países como Argentina, Chile, Costa Rica, entre ellos la República Dominicana. Esta carta vincula la calidad en la gestión pública con dos propósitos fundamentales:

1. Por un lado, satisfacer al ciudadano ya sea como usuario o beneficiario de servicios y programas públicos bajo el Principio de Corresponsabilidad Social, y
2. Por otro lado, orientar la gestión pública hacia resultados.

Son pues los galardones a la calidad, la iniciativa que sociedades desarrolladas y modernas han insertado en su accionar como un cambio de cultura institucional. Esto, ya que han entendido la importancia de desmontar la frialdad y lejanía con la que suele ser percibida la gestión de sus instituciones, y reconocer en su conjunto al talento humano que dirigen y componen dichas organismos, para incentivarles a realizar una gestión bajo **“un hábito de calidad”,** que no es más que accionar día a día bajo la premisa de que siempre puede hacerse mejor.

Este premio a la calidad de los servicios públicos que se realiza en nuestro país desde el año 2005 bajo el liderazgo del Ministerio de la Administración Pública es el reconocimiento a entidades públicas que buscan dar cumplimiento a la atribución constitucional de optimizar su gestión y enfocarla a resultados con el propósito de satisfacer las necesidades del interés colectivo bajo principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, trasparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad.

Está dirigido a organizaciones nacionales, regionales, provinciales y municipales; centralizadas, descentralizadas y autónomas; integrantes de los poderes Ejecutivo, Judicial y Legislativo, guiado por una metodología del Marco Común de Evaluación (CAF en inglés), basado en un modelo “CAF”.

Esta herramienta CAF, permite comprobar cómo están siendo ofrecidos los servicios y productos que se brindan a la sociedad e inclusive hasta que punto las políticas públicas y programas que se ejecutan están dando resultado para lograr el desarrollo económico y social esperado. Esto es posible a través de la evaluación de criterios de liderazgo, estrategia y proceso de planificación interna, manejo de recursos y resultados, entre otras variables.

-

En este punto, queremos resaltar la trascendencia de este premio cuando de servicios tan básicos como la educación y la salud se refiere, y los retos que como país enfrentamos en implementar las reformas jurídicas, institucionales, o de otra índole. Es valorable el alto porcentaje de instituciones educativas e inclusive centros de salud u hospitales que se han adherido al esfuerzo en postular al premio y adaptar su gestión al método CAF con el propósito de redireccionar sus procesos de calidad hacia la excelencia. “Los galardones que hoy se entregarán así lo corroboran”.

A ellos les decimos que, el modelo es tan solo un medio, no pueden perder de vista su fin primordial y esencial de proveer servicios de calidad que se evidencien en el caso de la educación, en la calidad de la enseñanza de los maestros y en el aprendizaje de los alumnos, y en cuanto a la salud, en el impacto sobre los niveles de mortalidad. Sectores como el educativo, poseen una gran responsabilidad producto de un 4% que en distintos plazos deberá arrojar sus frutos y no menos importante en el cumplimiento de los compromisos derivados del Pacto por la Reforma del Sector Educativo.

Amigos y amigas,

Este Jurado ha sido riguroso y exigente al momento de la evaluación y seguimiento del proceso que conlleva el otorgamiento de los galardones en este Premio Nacional. Evaluamos el cumplimiento de los requisitos del modelo y analizamos detenidamente las memorias de las organizaciones postulantes y los informes de los equipos de evaluadores calificados. Debatidos y deliberados con criterios de objetividad e imparcialidad los logros evidenciados en las evaluaciones, así como los retos de mantener los puntajes que en otras postulaciones han obtenido. Y sobre todo, hemos evaluado la existencia o no de evidencias objetivas sobre las que se sustente la ponderación y posterior calificación del jurado.

Aún persisten importantes oportunidades cuando de evidenciar el accionar y los resultados de la gestión estatal se refiere. Sobre este tenor es importante apuntar que **“Lo que no se mide no se evidencia y lo que no se evidencia es como si no se hubiese hecho”.**

Les exhortamos a todas las instituciones postulantes, galardonas o no, así como a las que poseen interés en postular, a fortalecer los levantamientos de información y mecanismos de medición de satisfacción, como evidencias en la ejecución y resultados de impacto, que les permitan rendir cuentas y transparentar el trabajo que realizan. Esto será oportuno no únicamente de cara a un premio, sino también como mecanismo de auto análisis para la inserción de mejoras constantes.

Instituciones postulantes,

Vean en este modelo la oportunidad de ser constantes y asumir las sugerencias de las evaluaciones de los informes que se desprenden de su autoevaluación. Proceso guiados por el Modelo CAF permiten a las organizaciones dirigir sus procesos de calidad hacia una gestión eficiente y de impacto, logrando:

1. Identificar las debilidades,
2. Insertar cambios sobre las oportunidades de mejora, y
3. Y ser constantes en los logros obtenidos.

Para concluir, este Jurado felicita al Gobierno Central por el esfuerzo que realiza a través del Ministerio de la Administración Pública (MAP), en facilitar que todas las instituciones públicas incrementen su capacidad y compromiso con un “hábito de calidad” en sus estructuras y acciones. Felicitamos de igual forma a los responsables y miembros de las instituciones que serán reconocidos en breve.

Queremos expresar nuestro reconocimiento al equipo responsable en la materialización del Premio por parte del Ministerio de Administración Pública, bajo la dirección del Ministro Ventura Camejo, por el esfuerzo que realizan en garantizar la credibilidad de este Premio Nacional.

Como acertadamente apunto Aristóteles: **“Somos lo que hacemos día a día. De modo que la excelencia no es un acto sino un hábito”.**

Por tanto, este premio además de resaltar los logros y evidenciar las oportunidades de mejora, nos recuerda el significado y la importancia de contar con entidades robustas, institucionalmente fortalecidas, cuya evaluación pongan en evidencia el interés que poseen los gobiernos de turno en mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos y en desarrollar y ejecutar programas o políticas públicas que nos conduzcan hacia un desarrollo social y económico inclusivo.

¡Caminemos pues hacia un hábito de calidad!

Muchas Gracias.