

La Uruca, San José, Costa Rica, martes 27 de abril del 2010. N° 80

**N° 35925 -MP-PLAN**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA,  
EL MINISTRO DE LA PRESIDENCIA  
Y EL MINISTRO DE PLANIFICACIÓN  
NACIONAL Y POLÍTICA ECONÓMICA

Con fundamento en las disposiciones de los artículos 140 incisos 3), 18), 20) y 146 de la Constitución Política de la República, 25.1, 27.1, 49 a 58 de la Ley General de la Administración Pública (N° 6227 de 2 de mayo de 1978), 1.a), 2.e), 16, 18, 19 y 21 de la Ley de Planificación Nacional y Política Económica (N° 5525 de 2 de mayo de 1974).

*Considerando:*

I.—Que la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, originada dentro de las atribuciones del Consejo Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), promueve un enfoque común sobre la calidad y la excelencia en la gestión pública que integra las distintas perspectivas políticas y técnicas que se encuentran presentes en los diversos niveles y sectores de las Administraciones Públicas de la región. Asimismo, se propone la adopción de instrumentos que incentiven la mejora de la calidad en la gestión pública, que sean flexibles y adaptables a los diferentes entornos en los que se desarrollan los Estados Iberoamericanos.

II.—Que varios países iberoamericanos han establecido premios nacionales a la calidad, mejorando la gestión tanto en el sector público como en el privado, lo que les ha permitido adaptarse de manera más eficiente a los constantes cambios del devenir mundial y competir exitosamente en mercados globalizados.

III.—Que en el contexto mundial de grandes transformaciones hacia la competitividad, la búsqueda de la excelencia resulta una vía facilitadora para la evolución económica y social de los países.

IV.—Que para el Gobierno de la República resulta de vital importancia estimular la excelencia como proceso que busca el mejoramiento de la productividad nacional, promoviendo la mejora y el progreso continuos del sector público y de los servicios que brinda a las y los ciudadanos.

V.—Que el Gobierno de la República tiene entre sus principales funciones fomentar todas las actividades que apoyen el proceso de innovación tecnológica, tales como: la transferencia de tecnología, la consultoría e

ingeniería, la normalización, la metrología, el control de calidad y otros servicios científicos y tecnológicos. Dentro de ese contexto, la búsqueda de la excelencia en la gestión pública implica un mejoramiento de los sistemas y procesos públicos, siguiendo estándares de calidad mundial que satisfagan las necesidades de las y los ciudadanos, para lo cual Costa Rica cuenta con un Sistema Nacional de Contralorías de Servicios que constituye una instancia de acceso y control para todos los usuarios respecto de los servicios públicos.

VI.—Que la excelencia en la gestión pública constituye un mecanismo para propiciar una mejora en la calidad de vida de las y los ciudadanos. Uno de los principales retos que enfrentan las administraciones públicas es que la prestación de los servicios públicos sea consecuente con las necesidades y expectativas de las y los ciudadanos, para el cumplimiento de compromisos sobre calidad en el marco de las oportunidades que ofrece la transición de la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento. Por ello es necesario mejorar la relación con las y los ciudadanos, aumentando su nivel de satisfacción, de manera que la imagen que perciban de las instituciones públicas sea valorada en forma adecuada y conforme los esfuerzos que realiza el Gobierno de la República. Dentro del marco de la Reforma y Modernización del Estado es necesario promover procesos de modernización administrativa encaminados a adaptar la estructura y el funcionamiento de los servicios públicos a los nuevos estándares de calidad que demandan las y los ciudadanos.

VII.—Que la creación y otorgamiento del Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública y Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública son incentivos honoríficos para impulsar y promover mejoras en la calidad de los servicios públicos. **Por tanto,**

DECRETAN:

**Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública**  
**y reconocimiento a prácticas promisorias en la Gestión Pública**

Artículo 1º—**Definiciones.** En el presente Reglamento se entenderá por:

**MIDEPLAN:** El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

**La DGSC:** La Dirección General de Servicio Civil de la Presidencia de la República.

**La SECRETARÍA TÉCNICA:** La Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

**La CONTRALORÍA DE SERVICIOS DGSC:** La Contraloría de Servicios de la Dirección General de Servicio Civil.

**El ÁREA DE ASISTENCIA DGSC:** el Área de Asistencia para el Desarrollo del Sector Descentralizado de la Dirección General de Servicio Civil.

**El CONSEJO CONSULTIVO:** El Consejo Consultivo del Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública y del Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública.

**El COMITÉ TÉCNICO:** El Comité Técnico del Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública y del Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública.

**Los EQUIPOS EVALUADORES:** Los equipos evaluadores para el otorgamiento del Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública y del Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública.

**El JURADO EVALUADOR:** El Jurado Evaluador para el otorgamiento del Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública y del Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública.

**El PREMIO:** El Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública; y

**El RECONOCIMIENTO:** El Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública.

Artículo 2º—**Creación.** Créanse el “Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública” con el objeto de promover la calidad de los productos y servicios que ofrecen las instituciones del Estado y el “Reconocimiento

a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública” con el objeto de destacar las experiencias promisorias, las habilidades sobresalientes y los avances importantes en la prestación de servicios públicos.

El PREMIO y el RECONOCIMIENTO promoverán una gestión pública enfocada a favorecer la condición de usuarios de las y los ciudadanos y que esté dirigida a la mejora continua de los servicios ofrecidos mediante la utilización del “Modelo de Excelencia en la Gestión Pública de Costa Rica”, desarrollado para que las instituciones del Estado realicen su autoevaluación y establezcan planes de mejora en su gestión.

Complementariamente se utilizará la guía de “Premiación a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública” desarrollada por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), con el propósito de reconocer las mejores prácticas en el ámbito de los servicios públicos.

**Artículo 3°—Conceptualización.** El PREMIO es un galardón a las instituciones públicas que demuestren desempeños sobresalientes en la implementación integral de los modelos de excelencia en su gestión.

El RECONOCIMIENTO es un galardón a las instituciones públicas que desarrollan iniciativas innovadoras mediante procesos y procedimientos de generación de productos y servicios que ocasionan un incremento en la calidad del servicio ofrecido a las y los ciudadanos.

El PREMIO y el RECONOCIMIENTO podrán ser otorgados tanto a las instituciones públicas en general, como a alguna dependencia de las instituciones públicas en particular.

**Artículo 4°—Características.** El PREMIO y el RECONOCIMIENTO tienen las siguientes características:

- a) El PREMIO es un galardón que puede adoptar diversas representaciones como estatuillas, trofeos, obras de arte y otros.
- b) Además del PREMIO, podrán otorgarse tres menciones honoríficas en las categorías oro, plata y bronce.
- c) El PREMIO y el RECONOCIMIENTO serán entregados mediante un certificado honorífico emitido por la o el Presidente de la República, la o el Ministro de Planificación Nacional y Política Económica y la o el Director General de Servicio Civil.
- d) Las instituciones ganadoras del PREMIO y del RECONOCIMIENTO serán divulgados por el COMITÉ TÉCNICO en boletines oficiales de MIDEPLAN y de la DGSC, y en sus sitios electrónicos.
- e) Las organizaciones ganadoras del PREMIO y del RECONOCIMIENTO podrán divulgar sus designaciones por los medios de comunicación que consideren pertinentes.

**Artículo 5°—Ámbito de aplicación.** El PREMIO y el RECONOCIMIENTO se dirigen a los órganos del Estado, a los entes públicos, territoriales y no territoriales, estatales y no estatales, y a las empresas públicas.

**Artículo 6°—Estructura organizativa del PREMIO y del RECONOCIMIENTO.** Los órganos deliberativos y de soporte para el otorgamiento del PREMIO y del RECONOCIMIENTO, serán los siguientes:

- a) La SECRETARÍA TÉCNICA;
- b) La CONTRALORÍA DE SERVICIOS DGSC y el ÁREA DE ASISTENCIA DGSC;
- c) El CONSEJO CONSULTIVO;
- d) El COMITÉ TÉCNICO;

e) Los EQUIPOS EVALUADORES; y

f) El JURADO EVALUADOR.

Artículo 7°—**Otorgamiento.** El PREMIO y el RECONOCIMIENTO serán administrados por el COMITÉ TÉCNICO. La SECRETARÍA TÉCNICA y la CONTRALORÍA DE SERVICIOS DGSC y el ÁREA DE ASISTENCIA DGSC actuarán como unidades de apoyo. El PREMIO y el RECONOCIMIENTO serán otorgados anualmente. El COMITÉ TÉCNICO desarrollará programas permanentes para identificar, establecer e informar sobre las bases, las condiciones y los períodos a considerar para los otorgamientos anuales. Las metodologías que sean utilizadas comprenderán componentes de autoevaluación e incluirán prácticas reconocidas y probadas en el ámbito internacional para incrementar la eficiencia, la eficacia y la mejora general en la calidad de los servicios en las instituciones públicas. Los cronogramas del COMITÉ TÉCNICO identificarán etapas de convocatoria, inscripción, inducción, visitas, evaluación, otorgamiento y difusión.

Artículo 8°—**Información.** Las bases del PREMIO y del RECONOCIMIENTO podrán ser consultadas en los sitios electrónicos de MIDEPLAN y la DGSC y contendrán los procedimientos aplicables.

Artículo 9°—**La SECRETARÍA TÉCNICA.** La SECRETARÍA TÉCNICA constituye la oficina responsable de operativizar el PREMIO y el RECONOCIMIENTO, y tendrá las siguientes funciones:

- a) Coordinar y monitorear el proceso anual para el otorgamiento del PREMIO y del RECONOCIMIENTO.
- b) Preparar toda la documentación técnica y de soporte.
- c) Elaborar el “Registro de Evaluadores”, considerando para ello personas que hayan desarrollado y demostrado competencias en aspectos de evaluación de procesos y procedimientos productivos y de promoción de la calidad.
- d) Fungir como enlace entre el COMITÉ TÉCNICO, los EQUIPOS EVALUADORES, el JURADO EVALUADOR y las instituciones participantes.

Artículo 10.—**El CONSEJO CONSULTIVO.** El CONSEJO CONSULTIVO estará integrado por expertos y profesionales del sector público y privado que posean conocimiento y experiencia reconocida en materia de gestión de calidad y producción. El CONSEJO CONSULTIVO estará constituido como mínimo por tres miembros y como máximo por siete miembros. Son miembros permanentes del CONSEJO CONSULTIVO: la o el Ministro de Planificación Nacional y Política Económica, la o el Ministro de la Presidencia y la o el Director General de Servicio Civil. Los demás miembros serán transitorios y serán nombrados por el COMITÉ TÉCNICO bajo los mismos criterios de designación de los miembros del JURADO EVALUADOR. Los miembros transitorios serán nombrados por periodos anuales, pudiendo ser reelectos. El CONSEJO CONSULTIVO será presidido por la o el Ministro de Planificación Nacional y Política Económica quien podrá designar una o un representante. El desempeño de los cargos de las y los miembros del CONSEJO CONSULTIVO es honorífico, por lo tanto no recibirán retribución alguna por el desempeño de sus funciones.

Las funciones del CONSEJO CONSULTIVO son las siguientes:

- a) Establecer la política y sus estrategias para el otorgamiento del PREMIO y del RECONOCIMIENTO.
- b) Establecer lineamientos para evaluar el mejoramiento de la calidad en la gestión pública para el otorgamiento del PREMIO y del RECONOCIMIENTO.

- b) Promover el análisis, la reflexión y la discusión sobre los programas y las acciones emprendidas para fomentar una gestión de calidad en el ámbito público.
- c) Coadyuvar con el COMITÉ TÉCNICO en el fortalecimiento y la difusión del PREMIO y del RECONOCIMIENTO.

Artículo 11.—**EI COMITÉ TÉCNICO.** El COMITÉ TÉCNICO estará integrado por tres funcionarios de MIDEPLAN y dos funcionarios de la DGSC. Las o los funcionarios del COMITÉ TÉCNICO serán elegidos por la o el respectivo jerarca institucional. Podrán convocarse al COMITÉ TÉCNICO invitados pertenecientes a otras instituciones públicas cuando se considere necesario para el mejor funcionamiento del otorgamiento del PREMIO y del RECONOCIMIENTO. El desempeño de los cargos de las y los miembros del COMITÉ TÉCNICO es honorífico, por lo tanto no recibirán retribución alguna por el desempeño de sus funciones.

El COMITÉ TÉCNICO tendrá a cargo las siguientes funciones:

- a) Planear, organizar, dirigir, ejecutar y dar seguimiento al proceso anual del otorgamiento del PREMIO y del RECONOCIMIENTO y a sus procedimientos.
- b) Confeccionar y aprobar las bases para el otorgamiento del PREMIO y del RECONOCIMIENTO, las que serán revisadas anualmente.
- c) Integrar los EQUIPOS EVALUADORES, a partir del Registro de Evaluadores.
- d) Nombrar el JURADO EVALUADOR, con inclusión de los suplentes en casos de conflictos de intereses.
- e) Convocar al JURADO EVALUADOR una vez que los EQUIPOS EVALUADORES hayan presentado sus “Informes de Evaluación”.
- f) Asesorar a los EQUIPOS EVALUADORES, al JURADO EVALUADOR y a las organizaciones participantes.
- g) Elaborar las metodologías para la evaluación de las instituciones públicas participantes para el otorgamiento del PREMIO y del RECONOCIMIENTO, que incluirán componentes de autoevaluación. Las metodologías que se adopten comprenderán prácticas reconocidas y probadas en el ámbito internacional para incrementar la eficiencia, la eficacia y la mejora general de la calidad de los servicios en las instituciones públicas.
- h) Elaborar el “Manual del Evaluador” para la integración del Registro de Evaluadores y la selección de los miembros de los EQUIPOS EVALUADORES.
- i) Designar un miembro para que participe en las sesiones deliberativas del JURADO EVALUADOR, con derecho a voz pero sin voto.
- j) Distribuir entre las y los miembros del JURADO EVALUADOR los “Informes de Evaluación” correspondientes de las organizaciones postulantes, según estricto orden alfabético. El número de informes asignados a cada miembro del JURADO EVALUADOR dependerá de la cantidad de organizaciones postulantes que hayan superado las etapas previas.
- k) Anunciar los fallos sobre el otorgamiento del PREMIO y del RECONOCIMIENTO.

Artículo 12.—**Los EQUIPOS EVALUADORES.** Los EQUIPOS EVALUADORES estarán conformados por tres miembros nombrados por el COMITÉ TÉCNICO, seleccionados del “Registro de Evaluadores” conformado según las condiciones establecidas en el “Manual del Evaluador”. Los EQUIPOS EVALUADORES contarán con una o un coordinador, responsable de organizar las sesiones de trabajo y las actividades del equipo.

El Equipo Evaluador tiene a cargo las siguientes funciones:

- a) Revisar, analizar y evaluar los “Informes de Postulación” presentados por las instituciones públicas postulantes.
- b) Elaborar informes individuales sobre las fortalezas y oportunidades de mejora demostradas por las instituciones públicas postulantes según los “Informes de Postulación”.
- c) Calificar las instituciones públicas postulantes de manera individual, según las fortalezas y oportunidades de mejora demostradas en los “Informes de Postulación”, según las metodologías elaboradas por el COMITÉ TÉCNICO.
- d) Realizar visitas de verificación sobre las fortalezas y oportunidades de mejora de las instituciones públicas postulantes.
- e) Evaluar de manera consensuada a todas las instituciones públicas postulantes, asignando una puntuación conforme las metodologías elaboradas por el COMITÉ TÉCNICO.
- f) Elaborar “Informes de Evaluación”, los cuales serán enviados a las organizaciones postulantes.
- g) Ampliar la información que sea necesaria, a partir de solicitudes del JURADO EVALUADOR.

Artículo 13.—**El JURADO EVALUADOR.** El JURADO EVALUADOR es el órgano decisorio para el otorgamiento del PREMIO y del RECONOCIMIENTO. El JURADO EVALUADOR estará conformado por cinco miembros nombrados por períodos anuales y podrán ser reelectos. No se podrán designar suplementes a los miembros del JURADO EVALUADOR, excepto en los casos previstos en el inciso d) del artículo 11. Los miembros del JURADO EVALUADOR serán designados por el COMITÉ TÉCNICO y deberán tener un perfil que los identifique como personas con competencias en la evaluación de procesos y procedimientos productivos, de reconocida experiencia profesional y amplia credibilidad en los ámbitos de la administración pública y privada. El desempeño de los cargos de las y los miembros del JURADO EVALUADOR es honorífico, por lo tanto no recibirán retribución alguna por el desempeño de sus funciones. Las decisiones que adopte el JURADO EVALUADOR serán imparciales y estarán fundamentadas en principios de igualdad, independencia y objetividad.

Las y los miembros del JURADO EVALUADOR tendrán las siguientes funciones:

- a) Estudiar y evaluar los informes recibidos por parte del COMITÉ TÉCNICO.
- b) Exponer ante los demás miembros sobre los estudios efectuados de las instituciones que le fueron asignadas para su evaluación, realizando conclusiones sobre sus fortalezas identificadas.
- c) Votar para el otorgamiento del PREMIO y del RECONOCIMIENTO, en forma verbal y razonada, conforme los atestados recabados para ello.
- d) Deberán abstenerse.

- i) en casos de conflicto de intereses;
- ii) cuando pertenezcan a las instituciones postulantes que sean objeto de deliberación por parte del JURADO EVALUADOR; y
- iii) cuando mantengan una relación de asesoría o consultoría con las instituciones postulantes que sean objeto de deliberación por parte del JURADO EVALUADOR.

Cuando sobrevenga la abstención, el COMITÉ TÉCNICO nombrará un suplente únicamente para los efectos de los motivos de la abstención.

- e) No podrán aceptar dádivas, obsequios o regalías de ninguna institución pública postulante ni de cualquier tercero con motivo de sus funciones dentro del JURADO EVALUADOR.
- f) No podrán divulgar las votaciones otorgadas y deberán actuar con sigilo respecto de las deliberaciones en que participen.

Artículo 14.—**Funciones del JURADO EVALUADOR.** El JURADO EVALUADOR tendrá a cargo las siguientes funciones:

- a) Deliberar para el otorgamiento del PREMIO y del RECONOCIMIENTO. Para ello podrán requerir del COMITÉ TÉCNICO las aclaraciones o explicaciones que consideren oportunas relacionadas con los procesos de evaluación. Las deliberaciones y votaciones serán efectuadas de manera privada.
- b) No podrá relacionarse con las instituciones públicas postulantes, salvo autorización expresa del COMITÉ TÉCNICO.
- c) Otorgar el PREMIO y el RECONOCIMIENTO con la presencia de todos los miembros, razonando los motivos de las decisiones adoptadas.
- d) Declarar desierto el PREMIO o el RECONOCIMIENTO cuando las circunstancias así lo determinen, justificando las razones de tales decisiones.

Los fallos del JURADO EVALUADOR sobre el otorgamiento del PREMIO y del RECONOCIMIENTO no se harán públicos hasta que el COMITÉ TÉCNICO los comunique oficialmente.

Los fallos del JURADO EVALUADOR serán inapelables.

Artículo 15.—**Confidencialidad.** Las y los miembros de los EQUIPOS EVALUADORES y del JURADO EVALUADOR deberán firmar un “Contrato de Ética y Confidencialidad” como condición indispensable para el ejercicio de las funciones asignadas.

Artículo 16.—**Órganos colegiados.** El COMITÉ TÉCNICO y el JURADO EVALUADOR actuarán en todo lo no previsto en este Reglamento conforme las disposiciones del Capítulo III del Título II de la Ley General de la Administración Pública. La información que brinden las organizaciones que participan en el PREMIO y el RECONOCIMIENTO será de uso confidencial de los órganos administradores del PREMIO y el RECONOCIMIENTO, de conformidad con las reglas establecidas en las bases correspondientes.

Artículo 17.—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los ocho días del mes de abril del año dos mil diez.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—El Ministro de la Presidencia, Rodrigo Arias Sánchez y el Ministro de Planificación Nacional y Política Económica, Roberto J. Gallardo Núñez.—1 vez.—O. C. N° 7945.—Solicitud N° 10103.—C-317050.—(D35925-IN2010031667).