**(NOMBRE DE LA ENTIDAD)**

**POSTULACIÓN AL CONCURSO NACIONAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN CALIDAD DE SERVICIOS**

**PRÁCTICA POSTULADA:**

**“(NOMBRE DE LA PRÁCTICA)”**

**AÑO**

**ÍNDICE**

1. **Instrucciones generales**
2. **Glosario de términos y siglas o abreviaciones**
3. **Sustento de los factores de evaluación**
4. **Información complementaria**
5. **INSTRUCCIONES GENERALES**

Para completar el Informe de Postulación al Concurso, se deben seguir las siguientes indicaciones:

1. **Formato del documento:**
   * Hoja A4.
   * Tipo de letra: Arial, tamaño 10 puntos.
   * Interlineado: sencillo (1.0).
   * Alineación: justificada.
   * Márgenes estándar (superior, inferior, izquierdo y derecho: 2.5 cm).
2. **Redacción del contenido:**
   * Cada respuesta debe ser clara, concisa, estructurada y con sustento, de acuerdo con los factores de evaluación definidos en las bases.
   * Se recomienda evitar lenguaje técnico excesivo y utilizar un estilo comprensible para cualquier lector con conocimiento general de gestión pública.
3. **Evidencia obligatoria:**
   * Toda afirmación o descripción incluida en el informe debe estar respaldada por **una o más evidencias concretas que sustenten el cumplimiento de los factores de evaluación**.
   * Se debe especificar número de página, párrafo o alguna indicación específica para ubicar el sustento claramente, en caso no cumpla con lo indicado, no será tomado en cuenta para la evaluación.
   * Las evidencias pueden ser una parte de un documento, informe, captura de pantalla, norma interna, publicaciones, entre otros.
   * Las evidencias o sustentos deben estar organizadas en una única carpeta o repositorio digital y referenciadas en el informe de postulación según su numeración o título. Se recomienda incluir un índice de anexos al final del documento.
   * Cada vez que se mencione una evidencia, se deberá:
     + - *Hacer referencia explícita en el texto (Ejemplo: “Ver Anexo 2: Informe de resultados 2023”).*
       - *Incluir un enlace funcional de acceso público y directo a la carpeta con las evidencias (Ejemplo: https://drive.google.com/…).*
       - *Asegúrese de que los permisos de visualización estén habilitados para acceso público.*
4. **Extensión máxima:**
   * El Informe de Postulación no debe exceder las 15 páginas (incluyendo carátula, tabla de contenido e índice de anexos).
5. **Contenido obligatorio:**
   * Se deberán completar las secciones II, III y IV solicitadas según el índice del informe de postulación.
   * No se admitirán informes incompletos, sin evidencias o con enlace de carpeta compartida sin acceso público para visualización.
6. **Confidencialidad y autoría:**
   * La información contenida en el informe será utilizada exclusivamente para fines de evaluación y se mantendrá bajo estricta confidencialidad.
   * El equipo postulante debe declarar que la información es veraz, original y autorizada para su difusión en caso de resultar finalista y/o ganadora.
7. **GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS O ABREVIACIONES**

A continuación, se presenta una lista de siglas y abreviaciones que se usarán a lo largo del presente informe:

1.1 Términos:

*[Liste los términos, en caso no los considere necesarios, indique No Aplica]*

1.2. Siglas o abreviaciones

*[Liste las siglas o abreviaciones, en caso no las considere necesarias, indique No Aplica]*

1. **SUSTENTO DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN**

**Resumen de la práctica postulada:**

*[Extensión máxima de una página. Se recomienda incluir problema identificado, herramienta y/o metodología utilizada en la solución, acciones de mejora implementadas, resultado logrado y lecciones aprendidas]*

**FACTORES DE EVALUACIÓN ETAPA 1**

**Hasta un máximo de 500 puntos.**

* + - 1. **Enfoque ciudadano:**

Evalúa el grado en que la práctica responde de forma clara y directa a una **necesidad o expectativa** prioritaria de la ciudadanía.

Se valora si la mejora fue construida considerando activamente la voz de los usuarios, su contexto, y si contribuye significativamente a fortalecer la relación Estado-ciudadano. También se evalúa la pertinencia del problema abordado y la relevancia del grupo beneficiario.

* + - * ¿Qué problema u oportunidad de mejora busca resolver o qué aspecto busca mejorar su práctica? Describa brevemente el contexto.
      * ¿Cómo el objetivo de la práctica se alinea a los objetivos estratégicos de su entidad?
      * ¿Cómo la práctica responde a las necesidades y expectativas de la ciudadanía?
      1. **Diseño e implementación de la mejora del servicio**

Examina la claridad, coherencia y solidez del proceso seguido desde la identificación del problema hasta la puesta en marcha de la solución. Se considera el **instrumento utilizado** respecto a la calidad del diagnóstico, la planificación, la participación del equipo, el uso adecuado de recursos y la capacidad de gestión durante la implementación. Se valoran prácticas que hayan seguido un ciclo lógico de mejora con acciones concretas y monitoreables.

* + - * ¿Qué método o herramienta usó para saber qué necesitaba la ciudadanía?

¿Cuál fue el proceso de implementación de la práctica? Presente el relacionamiento lógico de los pasos seguidos.

* + - 1. **Calidad asociada a la práctica**

Se refiere al grado en que las intervenciones (bienes, servicios y regulaciones) públicas resuelven problemas públicos, incorporan **estándares de calidad** y cuentan con atributos medibles que satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. Se valoran prácticas que visibilizan los conductores de calidad, tales como trato profesional durante la atención, información, tiempo, resultado de la gestión / entrega, accesibilidad y generación de confianza. Asimismo, considera el impacto de dicha práctica en la mejora del desempeño institucional y en el fortalecimiento de la gestión pública.

* ¿Cómo la planificación, implementación y/o evaluación de la práctica aborda los conductores de calidad?
  + - 1. **Gestión basada en evidencia**

Mide el **uso de información verificada** y análisis técnico para la toma de decisiones. Se valoran prácticas que utilicen indicadores, datos cuantitativos y cualitativos, así como mecanismos de evaluación o retroalimentación para ajustar el curso de acción. También se considera si la entidad ha generado aprendizajes significativos y ha sistematizado la experiencia para futuras intervenciones.

¿Cómo se efectuó el control y seguimiento documentado?

¿Cuáles fueron las dificultades y cómo las abordaron?

¿Cuáles fueron las principales lecciones aprendidas?

* + - 1. **Orientación a resultados**

Evalúa la magnitud e impacto de los **resultados obtenidos** por la práctica. Se analiza si los logros son medibles, verificables y relevantes para los objetivos planteados. Además, se valora si los resultados han sido sostenidos en el tiempo, con evidencias claras de permanencia, seguimiento y mejora continua.

¿Qué instrumento usó para el seguimiento y la medición del impacto?

¿Qué mejora(s) continua(s) ha tenido la práctica?

Mencione los principales indicadores de la práctica implementada. Complete la matriz adjunta a continuación:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Periodo de medición** | **Valor previo** | **Valor alcanzado** | **Comentario sobre el resultado** |
|  |  | *Si no cuenta con un valor previo, puede comentar la situación previa.* |  |  |
|  |  |  |  |  |

**FACTORES DE EVALUACIÓN ETAPAS 2 Y 3**

**Hasta un máximo de 400 puntos.**

1. **Impacto en la ciudadanía**

¿En qué medida la práctica ha mejorado la vida de las personas, generado confianza pública o resueltos problemas relevantes del entorno?

* Alto impacto documentado en usuarios o beneficiarios.
* Evidencia de transformación concreta en procesos, servicios o políticas públicas.
* Cambios sostenibles y medibles.

1. **Potencial de replicabilidad**

*¿Puede esta práctica ser aplicada en otros contextos o entidades públicas?*

* Cuenta con un diseño adaptable a otras realidades.
* Tiene materiales, procesos y recursos bien documentados.
* Ya ha sido replicada o está en proceso de ser escalada.
* Examina si la práctica puede ser replicada o adaptada en otras entidades, contextos o niveles de gobierno.

1. **Innovación y originalidad**

*¿Qué tan novedosa es la solución planteada? ¿Se trata de una mejora incremental o una transformación radical?*

* Aporta soluciones creativas a problemas persistentes.
* Rompe con esquemas tradicionales y genera nuevos modelos.
* Usa tecnología o recursos de forma inteligente.
* Considera el carácter innovador de la práctica: si plantea soluciones nuevas, creativas o disruptivas frente a problemas públicos.
* Se evalúa si rompe esquemas tradicionales, introduce mejoras sustantivas o aprovecha tecnología o recursos de forma original.

1. **Institucionalización y sostenibilidad**

*¿Está incorporada en la estructura, presupuesto, normativa o estrategia de la organización? ¿Puede sobrevivir cambios de gestión?*

* Respaldo institucional claro (normas, presupuestos, roles).
* Forma parte de procesos regulares.
* Tiene apoyo de la alta dirección y continuidad asegurada.
* Se evalúa si cuenta con respaldo institucional, presupuesto recurrente, roles definidos y si ha superado la dependencia de personas clave.
* Se valora su capacidad de mantenerse en el tiempo, incluso frente a cambios de gestión, y si forma parte del modelo de gestión regular de la organización.

1. **INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

A continuación, se brinda un enlace a una carpeta o repositorio virtual compartido con acceso público, sin restricción de visualización y descarga, allí se incluyen las evidencias y/o anexos a fin de que sean considerados en el proceso de evaluación. Esta información es complementaria, y no pretende responder a los factores de evaluación de la práctica, sino, brindar evidencia o sustento adicional de lo que se menciona a lo largo del informe.

**Nos comprometemos a que esta carpeta virtual compartida no será editada con posterioridad a la fecha y hora del plazo de postulación.**

**Enlace:**