
Consejería de Administraciones Públicas

Orden de 09-07-2002, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se convoca el I Premio a la excelencia y calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades y en la Universidad de Castilla-La Mancha.

La Junta de Comunidades de Castilla La Mancha tiene como objetivo permanente y prioritario la mejora de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, de manera que puedan servir de cauce a la participación de la sociedad.

La calidad del servicio público se mide en función del grado en que se satisfagan las expectativas y necesidades de los ciudadanos y ciudadanas, en base a lo cual, la gestión de calidad debe orientarse al cliente, a la obtención de resultados acordes con lo que ellos esperan y a la mejora continua de la prestación del servicio a partir de la evaluación de los resultados obtenidos en función de los propios destinatarios del mismo.

Las políticas regionales de calidad de los servicios públicos tuvieron su inicio en el Plan de Modernización de la Administración Regional de 1993 y su continuación en el Plan de Calidad de la Consejería de Administraciones Públicas de 1998. Este compromiso con la implantación de iniciativas de calidad en el sector público regional prosiguieron con la aprobación, por Decreto 30/1999, de 30 de marzo, de la Carta de los Derechos del Ciudadano, la cual instituye un catálogo de estándares de calidad en el acceso a la información y a los servicios de todos los ciudadanos y ciudadanas, así como su participación en las principales decisiones que afectan a su diseño y evaluación, culminando con la aprobación del Plan Funciona, por acuerdo del Consejo de Gobierno de 11 de diciembre de 2001, que se constituye como un instrumento global de coordinación y armonización de las políticas de calidad emanadas del conjunto de la Administración de la Junta de Comunidades, a los efectos de dar respuesta adecuada y eficaz a las exigencias de la sociedad a la que sirve, dentro del cual se establece como

objetivo sexto la calidad del servicio público como referente de la acción pública, orientando los servicios a los clientes.

Dentro de las estrategias dirigidas a la consecución de este objetivo debe entenderse la convocatoria de un premio a la excelencia y calidad de los servicios públicos, que pretende estimular la implementación de sistemas de gestión de calidad orientados a la sociedad, fomentar la emulación y el intercambio entre los servicios públicos de experiencias y necesidades en la implantación de proyectos de mejora que tengan como beneficiarios directos y principales a los ciudadanos y ciudadanas, ofrecer posibilidades de desarrollo, participación y realización personal a los funcionarios como consecuencia de un nuevo estilo de gestión, premiar el esfuerzo personal y colectivo para mejorar el funcionamiento de la Administración y la calidad de sus servicios, en definitiva, promover una cultura de calidad en el sector público regional, para lograr un aumento en la eficiencia y eficacia de los servicios en el marco de la modernización de la Administración de la Junta de Comunidades.

Es competencia de la Consejería de Administraciones Públicas la convocatoria de premios a la mejora y la calidad de los servicios en el ámbito de las Administraciones Públicas de Castilla La Mancha de conformidad con lo establecido en el Decreto 28/2001, de 27 de febrero, por el cual se establece su estructura orgánica y competencias.

En virtud de lo anterior, esta Consejería ha resuelto:

Primero: Objeto de la convocatoria.

Se convoca la primera edición del Premio a la excelencia y calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, con el fin de premiar a los organismos, unidades administrativas y centros dependientes de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora de la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía, consistentes principalmente en la implantación de sistemas de gestión orientados a la simplificación y racionalización de procedimientos, reducción de tiempos de respuestas y de documentación exigible, así como cualquier otra actuación que redunde en el objetivo de acercar la Administración regional a la sociedad.

Segundo: Destinatarios.

El premio va dirigido a organismos, unidades y centros del Sector Público de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, con rango mínimo de "Servicio" o unidad similar, así como a la Universidad de Castilla La Mancha.

Tercero: Contenido del premio.

1. El premio consistirá en un certificado firmado por el Presidente de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha y un curso de formación en calidad impartido por organismo acreditado específico.

Dicho curso podrá ser valorado en los concursos específicos que se celebren, dentro del apartado de formación, según lo dispuesto en el artículo 13.3, b del Decreto 74/2002, de 14 de mayo, sobre provisión de puestos de trabajo.

2. Se otorgarán menciones especiales del premio a las candidaturas mejor valoradas tras la ganadora.

Cuarto: Presentación de candidaturas.

1. Las candidaturas se presentarán en el modelo que figura como Anexo a la presente Orden dirigidas a la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Consejería de Administraciones Públicas, e irán acompañadas de una Memoria que describa la iniciativa de mejora de la calidad desarrollada por el organismo, unidad administrativa o centro candidato de acuerdo con los criterios establecidos en el apartado quinto.

2. Por parte de las unidades interesadas en la presentación de candidatura al premio podrá solicitarse, con carácter previo, el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios a los efectos de poder completar los extremos que serán objeto de consideración para la concesión del premio.

3. Si las solicitudes no vinieran acompañadas de la documentación prevista en la presente Orden, se requerirá a los solicitantes para que en el plazo máximo de 10 días se proceda a subsanar los defectos encontrados, apercibiéndolos de que, de no hacerlo así, se procederá a su exclusión como candidatos.

4. El plazo de presentación de candidaturas finalizará el 31 de octubre de 2002.

Quinto: Criterios de valoración.

La valoración de las candidaturas y concesión del premio será realizada por un Jurado en base a los siguientes criterios:

1º) Planificación de la acción de mejora.

- 1) Descripción de la situación de partida
- 2) Descripción y cronograma de los objetivos a alcanzar
- 3) Grado de participación de los ciudadanos en la formulación de los mismos
- 4) Implicación del equipo directivo en la planificación
- 5) Definición de la actividad de mejora
- 6) Descripción de la metodología a emplear
- 7) Definición de los indicadores de resultados y de los métodos de evaluación
- 8) Existencia de planes de formación del personal orientados a la consecución de los objetivos
- 9) Previsión financiera de la acción de mejora

2º) Desarrollo de la acción de mejora.

- 1) Descripción del equipo de trabajo, de los medios materiales y de los medios tecnológicos
- 2) Existencia de un plan de prevención de riesgos laborales
- 3) Existencia de un sistema eficaz de gestión y análisis de sugerencias, iniciativas y reclamaciones
- 4) Descripción de acciones concretas emprendidas
- 5) Indicación del grado de accesibilidad del servicio (amplitud de horarios, existencia de letreros identificativos, acceso a edificios y locales, adaptación y flexibilidad del personal a las necesidades de los ciudadanos destinatarios del servicio, utilización de múltiples canales de información...)

- 6) Existencia de normas de funcionamiento del servicio y manuales de procedimiento
- 7) Existencia de un plan de comunicación interno y externo
- 8) Existencia de Cartas de Servicio

3º) Resultados.

- 1) Descripción del resultado alcanzado
- 2) Comparativa entre los objetivos previstos y los resultados obtenidos
- 3) Comparativa entre las expectativas de ciudadanos y resultados obtenidos
- 4) Reconocimiento del colectivo o de los ciudadanos sobre la prestación del servicio

4º) Evaluación de la acción de mejora.

- 1) Existencia de métodos de evaluación de la planificación
- 2) Existencia de métodos de evaluación del desarrollo de la actividad
- 3) Existencia de métodos de evaluación de los resultados globales obtenidos
- 4) Existencia de medidas correctoras de la desviación producida entre los objetivos previstos y los objetivos obtenidos

Sexto: Jurado.

1. El Jurado estará constituido por cinco miembros, estando presidido por la Consejera de Administraciones Públicas, actuando como vocales, un representante del Consejo Económico y Social, un representante de la Sindicatura de Cuentas y un representante de la institución de la Defensora del Pueblo. La Inspectora General de Servicios actuará como Secretaria del Jurado.

2. La resolución de concesión del premio será inapelable, se hará en un acto público y se publicará en el Diario Oficial de Castilla la Mancha.

3. Si a juicio del Jurado ninguna candidatura reuniera los méritos suficientes para ser galardonada con el premio, éste será declarado desierto.

4. El funcionamiento del Jurado se regulará por las normas contenidas en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Séptimo: Efectos del premio.

1. El organismo, unidad administrativa o centro que haya obtenido el premio a la calidad podrá, durante tres años, mencionar en sus publicaciones que ha obtenido el referido premio y utilizar el logotipo correspondiente en su material impreso y en sus instalaciones.

2. La Dirección General de Calidad de los Servicios elaborará una "Memoria de las Mejores Prácticas" donde se recogerán las mejores candidaturas y los premiados. Con este fin, las candidaturas premiadas se comprometerán a participar en su difusión.

Octavo: Aceptación de la convocatoria.

La presentación de candidaturas es voluntaria y supone la aceptación de las disposiciones contenidas en la presente Orden.

Novena: Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, 9 de julio de 2002

La Consejera de
Administraciones Públicas
M^a CARMEN VALMORISCO MARTÍN

ANEXO

Dirección General de Calidad de los Servicios
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA

**SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN EL I PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS****I. DATOS DEL ORGANISMO/UNIDAD/CENTRO SOLICITANTE**

Consejería.....	
Organismo/Centro/Empresa Pública.....	
Órgano/Dirección General.....	
Unidad/Servicio.....	
Dirección.....	Teléfono.....
Responsable (nombre y cargo).....	
Persona de contacto.....	Teléfono.....
Correo electrónico.....	
Denominación de la actividad de mejora.....	
.....	
.....	

II. DOCUMENTACIÓN APORTADA

.....
.....
.....
.....

Declaro ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del premio a la excelencia y calidad de los servicios públicos, publicadas mediante la Orden de.....la Consejería de Administraciones Públicas.

Toledo, a..... de.....de.....

Firma

**DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS.
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA JCCM.**