
Resolución de 19-12-2008, de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, por la que se convoca la IV edición del Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha.

Esta convocatoria del Premio a la Excelencia y Calidad presenta como novedad respecto a las anteriores, la actuación de un Comité organizador que, además de aprobar la propia convocatoria, será el encargado de conducir las actuaciones derivadas del procedimiento. Sus funciones, meramente organizativas, le constituyen en órgano intermedio entre el Jurado y la Comisión de Evaluación. En su constitución (Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, Consejería de Educación y Ciencia, y Sescam) se ha tenido en cuenta los tres grandes pilares de la Administración Regional, pues en todos ellos se están realizando actuaciones administrativas merecedoras de reconocimiento público.

Por todo lo expuesto, a propuesta del Comité organizador regulado en el artículo 4 de la Orden de 17-11-2006, de la Consejería de Administraciones Públicas, se aprueba la convocatoria de la IV edición del Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha, que se regirá por lo dispuesto en los siguientes apartados:

Primero: Objeto de la convocatoria.

Se convoca la cuarta edición del Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha con el fin de premiar, en régimen de concurrencia competitiva, a quienes dentro del sector público con sede en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora de la calidad de los servicios públicos.

Segundo: Destinatarios.

El Premio va dirigido a órganos, organismos o entidades públicas, empresas públicas, fundaciones públicas, establecimientos, centros o unidades administrativas con rango orgánico de servicio, integrantes o que dependan de las Administraciones Públicas con sede en Castilla-La Mancha, entre las que se incluyen:

- a) Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- b) Entidades locales de Castilla-La Mancha.
- c) Universidad, en el ámbito de Castilla-La Mancha.
- d) Administración General del Estado en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Tercero: Modalidades del premio.

Las modalidades convocadas en la cuarta edición del Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos son:

1. Premio a la Excelencia en la prestación de los Servicios Públicos.
2. Premio a la Calidad en los Servicios Públicos prestados a la Ciudadanía.
3. Premio a las Mejores Prácticas de Gestión en los Servicios Públicos.

Cuarto: Contenido del premio.

1. El Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en su modalidad de "Excelencia en la prestación de los Servicios Públicos" tiene como fin reconocer al órgano, organismo o entidad pública, empresa pública, fundación pública, establecimiento, centro o unidad administrativa, que se haya distinguido especialmente en la mejora de la calidad de los servicios que presta, y esto quede acreditado mediante la implantación de modelos de autoevaluación reconocidos tales como el Modelo Europeo de Gestión de Calidad (conocido como Modelo EFQM de Excelencia de la Fundación Europea de Gestión de la Calidad), el Marco Común de Evaluación (CAF), el Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM), o cualquier otro similar.

2. El Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en su modalidad de "Calidad en los Servicios Públicos prestados a la Ciudadanía" tiene como finalidad el reconocimiento al órgano, organismo o entidad pública, empresa pública, fundación pública, establecimiento, centro o unidad administrativa que haya adoptado un sistema normalizado de gestión de la calidad o bien haya aprobado una Carta Sectorial de Servicios.

3. El Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en su modalidad de "Mejores Prácticas de Gestión en los Servicios Públicos" tiene como fin el reconocimiento al órgano, organismo o entidad pública, empresa pública, fundación pública, establecimiento, centro o unidad administrativa que, mediante técnicas, metodología o instrumentos de mejora, haya incrementado singularmente el rendimiento, la calidad de su trabajo, la información y operatividad con los ciudadanos.

4. Para cada modalidad, se concederá un único premio que consistirá en un diploma acreditativo firmado por el Presidente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y una placa o figura representativa. En ningún caso, la concesión del premio conllevará compensación económica para el galardonado.

5. Podrán otorgarse "menciones especiales" del Premio en cada modalidad a las candidaturas mejor valoradas tras la ganadora, mediante diploma firmado por el Presidente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

6. Igualmente, podrán entregarse diplomas firmados por la Consejera de Administraciones Públicas y Justicia a todas las candidaturas "finalistas" en cada una de las modalidades.

7. La Consejería de Administraciones Públicas y Justicia promoverá y avalará la participación de las candidaturas ganadoras o que obtengan mención especial, en premios

estatales de excelencia y calidad convocados por otras instituciones u organismos, para lo cual colaborará con los promotores en la elaboración y preparación de las memorias y demás documentación necesaria.

Quinto: Presentación de candidaturas.

1. Las candidaturas para las tres modalidades del premio se presentarán en los formularios que contienen los Anexos 1, 2 o 3, respectivamente, de esta Resolución. En los referidos formularios se describirá la iniciativa de mejora de la calidad desarrollada por el órgano, organismo o entidad pública, empresa pública, fundación pública, establecimiento, centro o unidad administrativa, de acuerdo con los criterios establecidos en la base sexta. Si la Comisión de evaluación detecta que el modelo de solicitud elegido por algún participante, no ha sido el más apropiado en relación con el contenido de la opción presentada, podrá dirigirse a quien lo suscriba para recabar su autorización, con el fin de efectuar un cambio de esa candidatura a aquella modalidad que resulte más adecuada a sus características.

Las solicitudes se dirigirán a la Oficina de Calidad de la Administración Regional, de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, sita en la Avenida de Portugal, s/n 45071 Toledo, siguiendo alguno de los procedimientos que se indican a continuación:

- a) Por cualquiera de los medios previstos en el art. 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.
- b) Mediante llamada al Teléfono Único de Información 012 si llama desde Castilla-La Mancha o en el 902267090 si llama desde una localidad de la Región, pero con prefijo de una provincia de otra Comunidad Autónoma.
- c) A través de la página Web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en la siguiente dirección <http://sacm.jccm.es/siaci/descripcion.asp?CodigoServicio=IM8>

2. Las candidaturas de los órganos, organismos o entidades públicas, empresas públicas, fundaciones públicas, establecimientos, centros o unidades administrativas deberán ir validadas por alguna de las siguientes autoridades:

- Director General o rango equivalente en el ámbito de los servicios centrales o bien por Delegado Provincial en el ámbito de los servicios periféricos de la JCCM.
- Alcalde de Ayuntamiento, Presidente de Diputación Provincial, de Mancomunidad de Municipios o de Consorcio para las Entidades Locales.
- Responsable de la Gerencia o del Vicerrectorado correspondiente, en el ámbito de la Universidad.
- Subdelegado del Gobierno en la provincia para la Administración del Estado en la Comunidad Autónoma.

3. Por parte de las unidades interesadas en la presentación de candidaturas al premio podrá solicitarse, con carácter previo, el asesoramiento de la Oficina de Calidad de la Administración Regional de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia (ocar@jccm.es).

4. Con el fin de que la Comisión de evaluación tenga un previo conocimiento de los proyectos presentados, se acompañará a la solicitud una memoria-resumen en la que se expondrá de forma detallada el proceso de elaboración e implantación de aquellos proyectos o candidaturas presentadas. Dicha memoria tendrá una extensión máxima de 15 folios, a una sola cara e interlineado sencillo y con formato de letra Arial de 11 puntos. En los supuestos de presentación a través de llamada al Teléfono Único de Información (012), dicha memoria será posteriormente enviada a la Comisión de evaluación.

5. No podrán presentarse aquellas candidaturas que hayan obtenido el Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en alguna de las tres convocatorias anteriores.

6. El plazo de presentación de candidaturas finalizará el día 31 marzo de 2009.

Sexto: Criterios de valoración.

1. En la modalidad "Excelencia en la prestación de los Servicios Públicos" será requisito imprescindible acreditar la implantación de alguno de los modelos de autoevaluación reconocidos tales como EFQM, CAF, EVAM, o cualquier otro similar. La valoración de las candidaturas y concesión del Premio será realizada por el Jurado en base entre otros, a los siguientes criterios:

- Mayor valoración obtenida en el sistema de calidad que tenga implantado.
- Mayor ámbito al que abarca dicho sistema de calidad.
- Número de servicios prestados que estén englobados en el sistema.
- Transparencia, compromiso y accesibilidad del servicio.
- Participación de los usuarios y clientes externos e internos.

2. En la modalidad "Calidad en los Servicios Públicos prestados a la Ciudadanía" la valoración de las candidaturas y concesión del Premio será realizada por el Jurado en base entre otros a los siguientes criterios:

- En el caso de Carta Sectorial de Servicios se valorará positivamente la certificación expedida por una entidad certificadora acreditada.
- Número de servicios que comprende la candidatura.
- Análisis y evaluación de resultados (indicadores).
- Participación de los usuarios y clientes externos e internos.
- Transparencia, compromiso y accesibilidad del servicio.

3. En la modalidad "Mejores Prácticas de Gestión en los Servicios Públicos", la valoración de las candidaturas y concesión del Premio será realizada por el Jurado en base entre otros a los siguientes criterios:

- Innovación y creatividad.
- Cooperación con otras unidades, grupos y organizaciones.
- Participación de los usuarios y clientes.

- Análisis y evaluación de resultados.
- Transparencia, compromiso y accesibilidad del servicio.
- Proyección y mejora de los servicios prestados a los ciudadanos.

Séptimo: Comité organizador.

El Comité organizador integrado por las personas titulares de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, que lo preside, la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, la Secretaría General de la Consejería de Educación y Ciencia y la Secretaría General del Sescam, será el encargado de planificar los trabajos de la Comisión de Evaluación. También le corresponde organizar la celebración y el protocolo que conlleve el Premio.

Octavo: Jurado.

1. El Jurado estará constituido por seis miembros, estando presidido por las personas titulares de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, siendo su Vicepresidente el titular de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, actuando como vocales las personas titulares de la Presidencia del Consejo Económico y Social, la Sindicatura de Cuentas y el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha. El Director de la Oficina de Calidad de la Administración Regional actuará como Secretario del Jurado con voz pero sin voto.

2. La resolución de concesión del Premio será inapelable, se proclamará 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 alguna de las modalidades del Premio, dicha modalidad podrá ser declarada desierta.

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.

Noveno: Comisión de evaluación.

1. Para la evaluación de las candidaturas, el Jurado designará, entre el personal de las Instituciones participantes en el Comité Organizador y el Jurado, una Comisión de evaluación que practicará las visitas, entrevistas, requerimientos de documentación o cuestionarios que precise para el cumplimiento de su función. Asimismo, podrán formar parte de la Comisión de evaluación agentes evaluadores

externos en el supuesto de que la Oficina de Calidad lo estime pertinente.

2. Quedará a criterio de la Comisión de evaluación determinar el número de candidaturas finalistas.

3. Cumplida su misión, la Comisión de evaluación elevará al Jurado sus conclusiones sobre cada una de las candidaturas.

4. Las personas que intervengan en el proceso de evaluación del premio guardarán la debida confidencialidad sobre los resultados de las evaluaciones que se realicen a las candidaturas.

Décimo: Plazo máximo de resolución.

El plazo máximo de resolución será de un año a contar desde la publicación de la convocatoria.

Undécimo: Recursos.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer recurso potestativo de reposición en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de su publicación, ante la Consejera de Administraciones Públicas y Justicia, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Asimismo podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha, con sede en Albacete, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de su publicación, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

En el caso de que se interponga el recurso potestativo de reposición, el recurso contencioso administrativo no podrá ser interpuesto hasta que el primero sea resuelto expresamente o se haya producido su desestimación presunta.

Disposición final. Entrada en vigor

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

Toledo, 19 de diciembre de 2008.

La Consejera de Administraciones Públicas y Justicia
MAGDALENA VALERIO CORDERO

**Castilla-La Mancha****SIM8S
ANEXO 1****SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN LA IV EDICIÓN DEL PREMIO A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN CASTILLA-LA MANCHA****MODALIDAD 1.-PREMIO A LA EXCELENCIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS****DATOS DEL SOLICITANTE**

Administración de la Junta, otras Administraciones o Universidad

Establecimiento, Centro o Unidad

Dirección Teléfono

Responsable (nombre y cargo) Teléfono.....

.....

Correo electrónico.....

Persona de contacto Teléfono

Correo electrónico

Denominación de la actividad de mejora

.....

La candidatura, según dispone el apartado quinto, punto 2, se encuentra validada por

.....

REQUISITOS

Sistema de calidad homologado que tiene implantado la organización (Modelo de autoevaluación implantado EFQM, CAF, EVAM u otro similar):

DESCRIPCIÓN DE LA CANDIDATURA

**Castilla-La Mancha****ANEXO 1(Continuación)****DESCRIPCIÓN DE LA CANDIDATURA****OPERADOR 012 (Espacio sombreado a rellenar por la Administración)**

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, así como el contenido de la presente convocatoria, publicada mediante la Resolución de 19 de diciembre de 2008 de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia.

En, a dede

Firma

**OFICINA DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y JUSTICIA DE LA JCCM**

**Castilla-La Mancha****SIM8S
ANEXO 2****SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN LA IV EDICIÓN DEL PREMIO A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN CASTILLA-LA MANCHA****MODALIDAD 2.-PREMIO A LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS PRESTADOS A LA
CIUDADANÍA****DATOS DEL SOLICITANTE**

Administración de la Junta, otras Administraciones o Universidad

Establecimiento, Centro o Unidad

Dirección Teléfono

Responsable (nombre y cargo) Teléfono.....

Correo electrónico.....

Persona de contacto Teléfono

Correo electrónico

Denominación de la actividad de mejora

La candidatura, según dispone el apartado quinto, punto 2, se encuentra validada por

REQUISITOS

Sistema normalizado de gestión de la calidad que tiene implantado la organización o Carta Sectorial de Servicios

DESCRIPCIÓN DE LA CANDIDATURA

**Castilla-La Mancha****ANEXO 2 (Continuación)****DESCRIPCIÓN DE LA CANDIDATURA****OPERADOR 012 (Espacio sombreado a rellenar por la Administración)**

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, así como el contenido de la presente convocatoria, publicada mediante la Resolución de 19 de diciembre de 2008 de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia.

En, a dede

Firma

**OFICINA DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y JUSTICIA DE LA JCCM**



Castilla-La Mancha



SIM8S
ANEXO 3

SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN LA IV EDICIÓN DEL PREMIO A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN CASTILLA-LA MANCHA

MODALIDAD 3.-PREMIO A LAS MEJORES PRÁCTICAS DE GESTIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

DATOS DEL SOLICITANTE

Administración de la Junta, otras Administraciones o Universidad	
Establecimiento, Centro o Unidad	
Dirección	Teléfono
Responsable (nombre y cargo) Teléfono.....	
.....	
Correo electrónico.....	
Persona de contacto	Teléfono
Correo electrónico	
Denominación de la actividad de mejora	
.....	
La candidatura, según dispone el apartado quinto, punto 2, se encuentra validada por	
.....	

DESCRIPCIÓN DE LA CANDIDATURA

[illegible]

**Castilla-La Mancha****ANEXO 3 (Continuación)****DESCRIPCIÓN DE LA CANDIDATURA****OPERADOR 012 (Espacio sombreado a rellenar por la Administración)**

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, así como el contenido de la presente convocatoria, publicada mediante la Resolución de 19 de diciembre de 2008 de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia.

En, a dede

Firma

**OFICINA DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y JUSTICIA DE LA JCCM**