

### III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

#### Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

#### **Resolución de 24/01/2017, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se convoca la VI edición de los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la Prestación de Servicios Públicos en Castilla-La Mancha. [2017/992]**

Los Premios a la calidad en la prestación de los servicios públicos fue una iniciativa que se gestó en los comienzos del nuevo siglo con la idea de reconocer la labor de aquellos servicios y unidades de la Administración que trabajan en modelos de innovación, proponen formas ágiles de relacionarse con la ciudadanía y resaltan la eficacia y la eficiencia de los servicios que se prestan.

Las Administraciones Públicas existen porque la ciudadanía necesita de sus servicios. Son los ciudadanos y ciudadanas, pues, quienes nos obligan a ser exigentes para dar la atención debida, la que todos y todas deseamos cuando precisamos que las administraciones nos atiendan.

El siglo XXI se caracteriza por un modelo más rápido, más eficaz, más eficiente, más cercano y de mayor calidad. Estamos en una sociedad eminentemente de servicios, y todos y todas esperamos que la Administración responda como desearíamos.

Estos premios, con algunas modificaciones en sus contenidos y denominación, se vienen convocando desde el año 2002, y se rigen en la actualidad por el Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en concreto, por su Capítulo V.

Con la reanudación de la convocatoria de estos Premios se pretende seguir consolidando una cultura efectiva de la gestión de la calidad en los servicios públicos que incorpore técnicas sistemáticas de gestión y metodologías basadas en modelos de excelencia. La concesión de los Premios también sirve para poner de manifiesto la implicación del personal, su voluntad y motivación por mejorar la prestación de los servicios a la ciudadanía, que así, pueden recibir incentivos honoríficos para impulsar y promover mejoras en la prestación de este tipo de servicios.

Como novedad y mejora en la tramitación, dado que los participantes son organizaciones públicas o personal dependiente de las mismas, la forma de presentación será únicamente telemática, en virtud de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por su parte, el Decreto 82/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y se fijan las competencias de los órganos integrados en la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, atribuye a dicha Consejería la competencia sobre calidad de los servicios.

Por lo expuesto

Resuelvo convocar la VI Edición de los premios a la excelencia y a la calidad en la prestación de servicios públicos en Castilla-La Mancha, que se registrá por las siguientes bases:

Primera. Objeto de la convocatoria.

1. Se convoca, en régimen de concurrencia competitiva, la sexta edición de los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la prestación de servicios públicos en Castilla-La Mancha, destinados a distinguir a quienes dentro del sector público, se hayan destacado por la realización de actividades que impliquen la mejora de la calidad de servicios públicos.

2. Estos premios se registrán por el Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, la presente Resolución y demás disposiciones que resulten de aplicación y no implican gasto en la concesión por tratarse de premios meramente honoríficos.

## Segunda. Participantes.

Pueden optar a los premios las entidades, empresas, fundaciones, centros o unidades administrativas (con rango mínimo de Servicio) órganos y organismos públicos integrantes o que dependan de Administraciones públicas con sede en Castilla-La Mancha, entre las que se incluyen, a título de ejemplo:

- a) La Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- b) Las Corporaciones Locales de Castilla-La Mancha.
- c) Las Universidades Públicas, en el ámbito de Castilla-La Mancha.
- d) La Administración General del Estado en la Comunidad Autónoma.

## Tercera. Modalidades del Premio.

1. "Premio a la excelencia de los servicios públicos", para distinguir la implantación de un sistema de calidad homologado, como pueden ser las cartas de servicios, norma ISO, EFQM, CAF, EVAM.

En esta modalidad se tendrá en cuenta el artículo 20 del Decreto 69/2012. Así, la obtención de resultado favorable en la evaluación de la calidad en la prestación de un servicio público mediante un sistema homologado, dará derecho a su valoración cualificada.

2. "Premio a las mejores prácticas de gestión interna", para la actuación administrativa que haya conseguido mejorar la gestión interna de los procesos y pueda ser exportable, como referencia, a otros servicios públicos.

3. "Premio a las mejores prácticas en los servicios públicos prestados a la ciudadanía", con la finalidad de reconocer la candidatura que, mediante técnicas, metodología o instrumentos de mejora, haya conseguido incrementar singularmente el rendimiento y la calidad de su trabajo como prestador de servicios a la ciudadanía.

## Cuarta. Contenido del Premio.

1. Por cada modalidad que se convoque se concederá un único premio que consistirá en la entrega de un diploma acreditativo firmado por el Presidente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y una placa o figura representativa.

2. Podrán otorgarse hasta dos menciones especiales en cada modalidad, y títulos de finalista, de conformidad con el artículo 26 del Decreto 69/2012, de 29 de marzo, citado.

3. El premio podrá ser declarado desierto por el Jurado si a su juicio, ninguna candidatura reuniera los suficientes méritos, decisión que será, en todo caso, inapelable.

## Quinta. Solicitudes y plazo de presentación.

1. Las candidaturas para todas las modalidades de los premios se dirigirán a la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa y se presentarán exclusivamente de forma telemática con firma electrónica, a través del formulario existente al efecto en la sede electrónica de la Administración regional <https://www.jccm.es/>, con código siaci SIM8. En el apartado del formulario denominado "Descripción de la candidatura" se describirá brevemente la iniciativa de mejora propuesta. Si a juicio de la Comisión de evaluación la modalidad elegida por algún participante para la presentación de su candidatura no se ajusta a los criterios de valoración establecidos, podrá dirigirse a quien lo suscriba para recabar su autorización, con el fin de efectuar un cambio de esa candidatura a la modalidad que resulte más adecuada a sus características.

2. Adjunto a la solicitud se presentará una memoria-resumen por parte de cada una de las candidaturas, en la que se expondrá de forma detallada el proceso de elaboración o implantación de los proyectos presentados. La memoria tendrá una extensión máxima de 15 folios, siguiendo el esquema de los criterios de valoración contenidos en la base sexta.

3. El plazo para la presentación de las solicitudes con la memoria adjunta será hasta el 1 de marzo de 2017.

4. Las candidaturas deberán estar validadas por alguna de las siguientes autoridades:

- Titular de la Dirección General o rango equivalente en el ámbito de los servicios centrales o bien por el Director Provincial en el ámbito de los órganos periféricos de la JCCM.
- Titular de la Alcaldía del Ayuntamiento, Presidencia de la Diputación Provincial, de la Mancomunidad de Municipios o del Consorcio, para las Entidades Locales.
- Responsable de la Gerencia o del Vicerrectorado correspondiente, en el ámbito de las Universidades Públicas.
- Titular de la Subdelegación del Gobierno en la provincia para la Administración del Estado en la Comunidad Autónoma.
- Autoridad equivalente en los restantes supuestos.

5. Con carácter previo a la presentación de la solicitud, podrá requerirse asesoramiento de la Inspección General de Servicios de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ([igs@jccm.es](mailto:igs@jccm.es)).

6. No podrán presentarse a la misma modalidad aquellas candidaturas que hayan obtenido este premio en alguna convocatoria anterior, pero sí aquellas que, aun habiendo obtenido menciones especiales o diplomas de finalista en ediciones anteriores, hubiesen introducido mejoras o algún elemento sustancialmente novedoso.

Sexta. Criterios de valoración.

1. En la modalidad "Premio a la excelencia de los servicios públicos" será requisito imprescindible acreditar la implantación de algún sistema de calidad homologado.

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

- Valoración obtenida en el sistema descriptivo de calidad que tenga implantado o certificación del modelo prescriptivo.
- Ámbito orgánico y funcional del órgano o unidad que haya implantado el sistema de calidad y excelencia.
- Número de servicios prestados que estén englobados en el sistema.
- Transparencia, compromiso y accesibilidad de los servicios.
- Resultados del enfoque de mejora continua.
- Participación de las personas destinatarias del servicio y clientes, externos e internos.
- Encuestas de satisfacción: resultados.

2. En la modalidad "Premio a las mejores prácticas de gestión interna", la valoración de las candidaturas y concesión del Premio será realizada por el Jurado en base, a los siguientes criterios:

- Innovación y creatividad.
- Cooperación con otras unidades, grupos y organizaciones.
- Participación de las personas usuarias y clientes.
- Análisis y evaluación de resultados.
- Transparencia, compromiso y accesibilidad del servicio.
- Proyección y mejora de los servicios prestados.

3. En la modalidad "Premio a las mejores prácticas en los servicios públicos prestados a la ciudadanía", la valoración de las candidaturas y concesión del Premio será realizada por el Jurado en base a los siguientes criterios:

- Ámbito de la práctica.
- Número de servicios prestados englobados en la práctica.
- Transparencia, compromiso y accesibilidad del servicio.
- Análisis y evaluación de resultados mediante indicadores.
- Encuestas de satisfacción: resultados.

Séptima. Jurado y Comisión de Valoración.

1. El Jurado estará constituido por seis miembros, que podrán delegar en personas de su organización. Lo preside la persona titular de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, recayendo la vicepresidencia en la persona titular de la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa. Actuarán como vocales el

Rector de la Universidad de Castilla-La Mancha, la persona titular de la Presidencia de la Federación de Municipios y Provincias de Castilla-La Mancha y la persona titular del órgano responsable de la gestión de la transparencia en la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

La persona titular de la Inspección General de Servicios desempeñará la Secretaría del Jurado con voz pero sin voto.

2. El funcionamiento del Jurado se regirá por las normas contenidas en la sección 3ª, capítulo II del título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

3. Para la evaluación de las candidaturas se designará, entre el personal de las instituciones participantes en el Jurado, una Comisión de Evaluación que podrá realizar entrevistas, requerimientos de documentación, visitar a las organizaciones candidatas u otras actuaciones que precise para el cumplimiento de sus funciones. Cumplida su función la Comisión de Evaluación elevará al Jurado un informe con los resultados de su evaluación sobre cada una de las candidaturas.

Octava. Plazo máximo de resolución.

El plazo máximo de resolución será de seis meses a contar desde la publicación de esta convocatoria.

Novena. Compromisos de la Administración convocante.

1. Las personas que intervengan en el proceso de instrucción, valoración y concesión de los premios, guardarán confidencialidad sobre los resultados de la evaluación de las candidaturas presentadas.

2. Se publicará el resultado de los premios en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y se facilitará a los galardonados un logotipo conmemorativo que podrá ser usado en sus publicaciones, material impreso, página web o anunciarlo en sus instalaciones por un plazo máximo de tres años.

3. Los materiales entregados serán devueltos, a petición de los organismos participantes de las candidaturas, una vez haya sido publicado en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el fallo del Jurado de los premios, en un plazo no superior a dos meses. Finalizado este plazo sin que exista petición de devolución de materiales podrán ser incorporados al Archivo Regional de Castilla-La Mancha.

Décima. Compromiso de los participantes.

Las candidaturas se comprometen a:

1. Facilitar al Jurado y a la Comisión de Valoración cuanta información les sea requerida sobre el proyecto.

2. Autorizar a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas a publicar, en su caso, las memorias de los proyectos presentados.

3. Participar en las acciones de difusión presencial, gráfica, electrónica o audiovisual de los premios.

Undécima. Incompatibilidades.

La participación y, en su caso, obtención del Premio a la excelencia y a la calidad en la prestación de los servicios públicos en Castilla-La Mancha será compatible con la obtención de cualquier otro premio para la misma finalidad.

Duodécima. Recursos.

Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso potestativo de reposición en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de su publicación, ante el Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Asimismo, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de

---

su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, 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.

Toledo, 24 de enero de 2017

El Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas  
JUAN ALFONSO RUIZ MOLINA

---