

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**9664** Orden HAP/1798/2015, de 28 de agosto, por la que se convocan los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública correspondientes a 2015.

La Orden HAP/1353/2013, de 3 julio, por la que se da nueva regulación a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública creados por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, define las modalidades, categorías, características, contenido y efectos de dichos premios y señala el órgano encargado de la gestión del proceso.

En cumplimiento de lo anterior, y de conformidad con lo previsto en los artículos 3 y 6 de la mencionada Orden, dispongo:

Artículo único. *Convocatoria de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2015.*

1. Se convoca el Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, con categoría única, conforme a las bases que figuran en el anexo 1 de esta Orden, disponibles en la dirección de Internet [www.aeval.es](http://www.aeval.es).

2. Se convocan los Premios a la Innovación en la Gestión Pública, en sus dos categorías, Premio Ciudadanía y Premio a la Innovación en la Gestión, conforme a las bases que figuran en los anexos 2 y 3 de esta Orden, disponibles en la misma dirección de Internet.

Disposición adicional.

No obstante lo previsto en la octava de las bases de las convocatorias, en caso de que el número de candidaturas así lo aconseje se podrá constituir un Jurado único con un máximo de 10 y un mínimo de 7 miembros designados por la Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, que valorará ambas modalidades de premios.

Disposición final. *Entrada en vigor*

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 28 de agosto de 2015.—El Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, P. D. (Orden HAP/1335/2012, de 14 de junio), la Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, Ana María Ruiz Martínez.

#### ANEXO 1

##### Bases de la convocatoria del premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2015

Primera. *Ámbito de aplicación.*

1. El Premio a la Excelencia en la Gestión Pública está dirigido a las organizaciones de las distintas administraciones públicas españolas. A estos efectos, se entenderá por organización los órganos, organismos y unidades administrativas de la Administración General del Estado, de las Administraciones de las Comunidades Autónomas, de la

Administración Local y de las Ciudades de Ceuta y Melilla, así como otros entes de derecho público, excluidas las organizaciones que revistan forma jurídico-privada.

2. Podrán presentarse al Premio todas las organizaciones mencionadas en el número anterior, siempre que a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, cumplan los siguientes requisitos:

2.1 Tener publicada su respectiva Carta de Servicios.

2.2 Estar en posesión de alguno de los siguientes reconocimientos externos:

a) Certificación AEVAL del nivel de excelencia + 300 según el modelo CAF, emitida, como máximo, en los tres años anteriores a la publicación de esta convocatoria.

b) Certificación AEVAL del nivel de excelencia + 300 según el modelo EFQM de Excelencia, emitida, como máximo, en los tres años anteriores a la fecha de publicación de esta convocatoria.

c) Sello de Excelencia Europea 300 + concedido por el Club Excelencia en Gestión vía Innovación o el reconocimiento del nivel europeo de los «Levels of Excellence» de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) o por cualquier otra entidad reconocida que promueva la excelencia, con una antigüedad, a lo sumo, tres años anterior a la fecha de esta convocatoria.

d) Premio a la Excelencia de similares características, basado en los modelos EFQM o CAF, concedido por la administración de alguna de las Comunidades Autónomas en cualquiera de sus tres últimas ediciones.

2.3 No haber sido ganadora del Premio a la Excelencia en cualquiera de las tres convocatorias anteriores.

#### Segunda. *Contenido del Premio.*

1. Se otorgará un único Premio a la candidatura mejor valorada en términos absolutos, sin perjuicio de que puedan otorgarse hasta un máximo de dos accésits a aquellas candidaturas que, a juicio del Jurado, reúnan méritos suficientes para ello.

2. Asimismo, podrá otorgarse una mención especial a aquella organización candidata que acredite un esfuerzo sostenido de mejora, con independencia de la puntuación alcanzada.

3. El Premio, los accésit y la mención especial, sin dotación económica, consistirán en una placa o trofeo y un diploma acreditativo.

4. El Premio podrá ser declarado desierto en caso de que ninguna de las candidaturas reúna los méritos suficientes para ser galardonada con el mismo.

#### Tercera. *Solicitud para presentarse al Premio.*

1. Las solicitudes se ajustarán al modelo que figura como anexo 1.1 de estas bases y deberán ir suscritas, en función del ámbito administrativo de la organización aspirante:

1.1 En el caso de organizaciones de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla, por el máximo responsable de la organización aspirante.

1.2 En el caso de organizaciones de la Administración Local, por el máximo responsable de la corporación a la que pertenezca (Presidencia de la Diputación, Alcalde, Presidente del Consejo o Cabildo Insular, Presidencia de las Entidades de ámbito territorial inferior al municipal instituidas o reconocidas por las Comunidades Autónomas, Presidencia de las Comarcas u otras entidades que agrupen varios municipios, Presidencia de las Áreas Metropolitanas y Presidencia de las Mancomunidades de Municipios) o por la persona en quien tenga delegadas las correspondientes funciones.

1.3 En el caso de organizaciones pertenecientes a otros entes de derecho público, por la máxima dirección del ente o por la persona en quien tenga delegadas dichas funciones.

2. Las solicitudes deberán presentarse hasta el 15 de octubre de 2015, por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ante la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (en adelante AEVAL), calle Sor Ángela de la Cruz, 9, 2.ª planta, 28071 Madrid, o en la subselección electrónica [www.aeval.es](http://www.aeval.es)

3. Las candidaturas deberán ir acompañadas de la Carta de Servicios vigente de la organización, y del documento acreditativo de la obtención de alguno de los reconocimientos externos indicados en el apartado 2.2 de la base primera.

4. Aquellas organizaciones que reúnan las condiciones de participación y hayan formalizado su solicitud en el plazo previsto, recibirán comunicación de la admisión antes del 23 de octubre de 2015 por parte de AEVAL.

5. Las organizaciones que hayan recibido la notificación a la que se refiere el apartado anterior, remitirán a AEVAL una Memoria descriptiva de su funcionamiento, según las indicaciones del apartado 3 del anexo 1.2 de esta convocatoria, hasta el 5 de febrero de 2016.

#### Cuarta. *Memoria.*

1. La Memoria describirá la gestión de la organización siguiendo todos y cada uno de los criterios y subcriterios del Modelo EFQM de Excelencia versión 2013, en su interpretación para las Administraciones Públicas y en sus formatos de memoria clásica o conceptual. Este modelo se encuentra disponible en la página web de la AEVAL, dirección de Internet [www.aeval.es](http://www.aeval.es), apartado Calidad de los Servicios (Documentación de apoyo para la elaboración de la Memoria. Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2015)

2. Aquellas organizaciones que hayan realizado su autoevaluación previa conforme al Marco Común de Evaluación (CAF) versión 2013 elaborarán la Memoria según dicho modelo, disponible en la misma dirección de Internet.

3. La Memoria que se presente al Premio deberá reflejar los resultados, al menos, de los cuatro últimos ejercicios y, entre ellos, la gestión de la organización en los correspondientes a 2014 o 2015.

4. La elaboración de la memoria se ajustará además a las especificaciones que figuran en el anexo 1.2 de estas bases. Las memorias que no se ajusten a tales requisitos no serán tomadas en consideración y, por tanto, podrán no ser evaluadas.

#### Quinta. *Criterios para la valoración y concesión del Premio.*

Para la evaluación de las candidaturas y la concesión del premio, los accésits y la mención especial, se tendrán en cuenta los criterios del modelo EFQM de Excelencia versión 2013 en su correspondiente interpretación para las Administraciones Públicas, o del Modelo CAF versión 2013 para aquellas candidaturas a las que se hace referencia en el punto 2 de la base cuarta.

#### Sexta. *Fases del proceso de evaluación y concesión.*

El proceso general constará de las siguientes fases:

1. En la primera fase se realizará una evaluación documental de las memorias presentadas, elaborando los equipos a los que se refiere la base séptima un informe consensuado de evaluación.

2. En la segunda fase, se llevará a cabo, por parte del respectivo equipo evaluador, una visita de verificación in situ a aquellas organizaciones que determine AEVAL, elaborando los informes definitivos.

3. En la tercera fase, AEVAL enviará un informe al Jurado con los resultados de la evaluación de todas las candidaturas. El Jurado, analizado el mismo en la correspondiente reunión, elevará una propuesta al Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas para la concesión del Premio y, en su caso, de los accésit y mención especial.

4. La última fase consistirá en la resolución del Premio por Orden del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, dictada en el plazo de diez meses desde la publicación de esta convocatoria. Dicha Orden se publicará en el «Boletín Oficial del Estado».

*Séptima. Equipos de evaluación.*

1. Para la realización de las evaluaciones se constituirán los equipos precisos, que estarán integrados por funcionarios o empleados públicos. Los integrantes de los equipos serán personas con experiencia acreditada en el modelo EFQM o CAF u otros modelos de excelencia, y serán designados por la Presidenta de AEVAL.

2. Los equipos de evaluación elaborarán un informe sobre cada una de las candidaturas evaluadas teniendo en cuenta la Memoria presentada y, en su caso, la visita realizada a la organización, de acuerdo con lo previsto en la base sexta.2. Una vez concluidos los informes se remitirán a AEVAL, que confeccionará el informe conjunto para el Jurado al que hace referencia la base sexta.3.

*Octava. Jurado.*

1. El Jurado estará constituido por un máximo de siete miembros y un mínimo de cinco, designados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 6 de la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio, por la Presidenta de AEVAL, entre personas de reconocida experiencia en gestión pública o en el ámbito de la calidad y la excelencia. La presidencia, la vicepresidencia y la secretaría del Jurado recaerán en el Secretario de Estado de Administraciones Públicas, en la Presidenta de AEVAL y en el Director del Departamento de Calidad de los Servicios de AEVAL, respectivamente. Un funcionario de AEVAL, nombrado por su Presidenta, actuará como Secretario de Actas, con voz pero sin voto.

2. El Jurado se reunirá, a convocatoria de su Presidente, para deliberar sobre las candidaturas evaluadas y efectuar la propuesta a la que se refiere la base sexta.3.

3. 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.

*Novena. Compromisos de los participantes en el Premio.*

1. Las personas que intervengan en el proceso de gestión y evaluación del premio guardarán la debida confidencialidad sobre los resultados de las evaluaciones que se realicen a las organizaciones candidatas.

2. Las organizaciones participantes facilitarán al equipo de evaluación todo lo necesario para desarrollar la visita a que se refiere la base sexta.2.

3. Una vez finalizado el proceso de evaluación y concesión del premio, AEVAL proporcionará un informe de retorno a las organizaciones cuyas memorias hayan sido evaluadas.

4. Las organizaciones premiadas se comprometen a participar en las acciones de difusión –presencial, gráfica, electrónica, o audiovisual– de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública y, en general, de los programas para la mejora de la calidad de los servicios que se realicen por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y por AEVAL. Asimismo, autorizan a AEVAL a publicar, por medios impresos o electrónicos, propios o de terceros, en su caso, las memorias a que se refiere el punto 5 de la base tercera.

*Décima. Efectos del Premio.*

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 4 de la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio, las organizaciones galardonadas con el Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, sus accésit o la mención especial podrán hacerlo constar en sus publicaciones,

material impreso, página web, o anunciarlo en sus instalaciones, por tiempo indefinido, si bien haciendo constar en todos los casos el año de concesión del mismo.

2. Además de los efectos conferidos en el punto anterior, las organizaciones galardonadas podrán:

2.1 Obtener facilidades o prioridad para asistir a cursos, conferencias o jornadas en materia de calidad organizadas por AEVAL.

2.2 Otorgar el reconocimiento que estimen oportuno al personal que haya participado en las acciones conducentes a la obtención del Premio o accésit, según la normativa de aplicación, en cada caso.

2.3 Por lo que respecta a las organizaciones de la Administración General del Estado, estos reconocimientos tendrán la consideración prevista en el artículo 66.1.a) de la Ley Articulada de Funcionarios Civiles del Estado, aprobada por Decreto 315/1964, de 7 de febrero, y se anotarán en el Registro Central de Personal, a tenor de lo establecido en el artículo 13 de su Reglamento, aprobado por Real Decreto 1405/1986, de 6 de junio.

3. La participación del personal de las organizaciones galardonadas en las acciones conducentes a la obtención del correspondiente Premio o accésit podrá ser tenida en cuenta por los órganos competentes a efectos de la retribución por el complemento de productividad, de acuerdo con la normativa de aplicación, en cada caso.

Undécima. *Aceptación de las bases.*

La presentación de candidaturas es voluntaria y supone la aceptación de las presentes bases.

## ANEXO 1.1

### Formulario de participación en el Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2015

#### DATOS DE LA ORGANIZACION SOLICITANTE

Denominación oficial de la organización solicitante <sup>1</sup> :
Dirección postal completa:
Responsable de la organización solicitante (nombre, apellidos, ):
Cargo _____ Correo/s electrónico/s: _____
Nº de empleados: _____ Funciones y actividades: _____
Principales servicios prestados: _____
Organización o unidad superior de la que depende, en su caso
Ámbito administrativo <sup>2</sup> : _____
Persona de contacto <sup>3</sup> _____
Cargo en la organización: _____
Teléfono(s): _____ Fax: _____
Correo(s) electrónico (s): _____

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2015.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015

FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN<sup>4</sup>,

SRA. PRESIDENTA DE LA AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

<sup>1</sup> Órgano, organismo o unidad administrativa.

<sup>2</sup> Administración General del Estado, de las Administraciones de las comunidades autónomas, de la Administración local, de las ciudades de Ceuta y Melilla, o de otros entes de derecho público.

<sup>3</sup> Interlocutor designado para comunicaciones respecto a la candidatura.

<sup>4</sup> Firma de la persona con máxima responsabilidad en la organización candidata.

## ANEXO 1.2

### Especificaciones de la Memoria Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2015

#### 1. Contenido y páginas.

##### 1.1 En caso de presentar una Memoria clásica (Modelo EFQM o CAF):

La totalidad del documento no deberá superar las 76 páginas, además de la portada.

Portada (una página): Nombre de la organización y logotipo.

Copia del formulario de participación cumplimentado por la organización solicitante.

Índice general de contenidos (una página).

Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica, proceso hacia la excelencia y principales servicios (máximo cuatro páginas).

Cuerpo del documento, describiendo el funcionamiento de la organización según todos y cada uno de los criterios y subcriterios del Modelo EFQM («formato clásico», máximo 70 páginas) o del Modelo CAF.

No se tendrán en cuenta a la hora de su evaluación las páginas que excedan de las indicadas para este apartado.

Anexo: Relación de siglas y acrónimos empleados.

##### 1.2 En caso de presentar una Memoria conceptual (Modelo EFQM):

La totalidad del documento no deberá superar las 35 páginas además de la portada, índice y relación de acrónimos o siglas.

Copia del formulario de participación cumplimentado por la organización solicitante.

Índice general de contenidos (una página).

Información clave (seis páginas).

Agentes Facilitadores (15 páginas).

Resultados (14 páginas).

Se podrá incluir un anexo, con documentación original de la organización en formato PDF al final de la memoria que no podrá exceder de las 50 páginas, además de la portada.

2. Configuración. La Memoria se confeccionará en soporte electrónico. Este soporte electrónico contendrá la Memoria en archivo «.doc», «.docx» («Microsoft Word»), o «.pdf» («Acrobat»).

A fin de evitar problemas de distorsión, todos los gráficos que se incluyan en la memoria deberán estar correctamente insertados en las páginas del archivo de «Microsoft Word».

3. Presentación y soporte. La Memoria se enviará a través del correo electrónico [calidad.premios@aeval.es](mailto:calidad.premios@aeval.es) a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. Si existieran limitaciones para su envío o recepción, se remitirán a AEVAL (calle Sor Ángela de la Cruz, n.º 9, 2.ª planta, 28071 Madrid) en soporte electrónico (CD, DVD o memoria USB), o a través de sistemas de intercambio de archivos autorizados por el MINHAP, en los formatos «.doc», «.docx» («Microsoft Word») o «.pdf» («Acrobat»).

4. Elementos de apoyo. Para facilitar la redacción de la Memoria, AEVAL proporcionará a los candidatos la «Documentación de apoyo para la elaboración de la Memoria de presentación al Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2013» que estará disponible en la página web de la Agencia, en la dirección de Internet [www.aeval.es](http://www.aeval.es).

## ANEXO 2

**Bases de la convocatoria del Premio Ciudadanía 2015***Primera. Definición.*

1. De acuerdo con lo establecido en la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio por la que se da nueva regulación a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, el Premio Ciudadanía está destinado a reconocer las prácticas innovadoras en la provisión de productos o servicios, así como en los sistemas de relación con los ciudadanos o usuarios de los servicios públicos.

2. A los efectos de esta convocatoria se consideran prácticas innovadoras, los procesos de cambio sostenibles resultado de una estrategia de mejora dirigida a aumentar, cuantitativa o cualitativamente, los resultados de las organizaciones de las administraciones públicas y consistentes en experiencias o proyectos consolidados e implantados con impacto directo en los ciudadanos o usuarios de sus servicios, como consecuencia de:

La introducción de un servicio o servicios nuevos o significativamente mejorados (en cuanto a sus características o a su finalidad y facilidad de uso) en comparación con los servicios existentes.

La introducción de nuevos canales para la promoción o prestación de los servicios y la participación de los grupos de interés.

*Segunda. Ámbito de aplicación.*

El Premio Ciudadanía está dirigido a las organizaciones de las distintas administraciones públicas españolas. A estos efectos, se entenderá por organización los órganos, organismos y unidades administrativas de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas, de la Administración Local y de las Ciudades de Ceuta y Melilla, así como a otros entes de derecho público, excluidas aquellas organizaciones que revistan forma jurídico-privada.

*Tercera. Contenido del Premio.*

1. Se otorgará un único Premio, sin perjuicio de que puedan otorgarse hasta un máximo de tres accésit, a aquellas candidaturas que, en opinión del Jurado, reúnan méritos suficientes para ello.

2. El Premio y los accésit, sin dotación económica, consistirán en una placa o trofeo y un diploma acreditativo.

3. El Premio podrá ser declarado desierto, en caso de que ninguna de las candidaturas reuniera los méritos suficientes para ser galardonada.

*Cuarta. Solicitud para presentarse al Premio.*

1. Las solicitudes se ajustarán al modelo que figura como anexo 2.1 de estas bases, y deberán ir suscritas, en función del ámbito administrativo de la organización aspirante:

1.1 En el caso de organizaciones de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla, por el máximo responsable de la organización aspirante.

1.2 En el caso de organizaciones de la Administración Local, por el máximo responsable de la corporación a la que pertenezca (Presidencia de la Diputación, Alcalde, Presidente del Consejo o Cabildo Insular, Presidencia de las Entidades de ámbito territorial inferior al municipal instituidas o reconocidas por las Comunidades Autónomas, Presidencia de las Comarcas u otras entidades que agrupen varios municipios, Presidencia de las Áreas Metropolitanas y Presidencia de las Mancomunidades de Municipios) o por la persona en quien tenga delegadas las correspondientes funciones.

1.3 En el caso de organizaciones pertenecientes a otros entes de derecho público, por la máxima dirección del ente o por la persona en quien tenga delegadas dichas funciones.

2. Las solicitudes deberán presentarse hasta el 15 de octubre de 2015, por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ante la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (en adelante AEVAL), calle Sor Ángela de la Cruz, n.º 9, 2.ª planta, 28071 Madrid, o en la subselección electrónica de AEVAL [www.aeval.es](http://www.aeval.es).

3. Aquellas organizaciones que reúnan las condiciones de participación y hayan formalizado la solicitud en el plazo previsto, recibirán una comunicación de su admisión antes del 23 de octubre de 2015, por parte de AEVAL.

4. Las organizaciones que hayan recibido la notificación a la que se refiere el número anterior, elaborarán una Memoria descriptiva de su práctica, que se ajustará a las especificaciones que figuran en el anexo 2.2, que será remitida a AEVAL según se establece en el punto 3 del anexo 2.2 de la convocatoria, hasta el 22 de enero de 2016. Las memorias que no se ajusten a tales requisitos podrán no ser evaluadas.

#### Quinta. *Criterios para la valoración y concesión del Premio.*

La valoración de candidaturas preseleccionadas y la concesión del Premio Ciudadanía 2015 se efectuarán según los criterios recogidos en el anexo 2.3 de estas bases.

#### Sexta. *Equipos de evaluación.*

Para la realización de la evaluación se constituirán los equipos precisos, que serán designados a tal efecto por la Presidenta de AEVAL de entre funcionarios o empleados de las distintas administraciones públicas que cuenten con formación y experiencia en la administración pública, evaluación o gestión de calidad en los servicios públicos.

#### Séptima. *Fases del proceso de evaluación y concesión.*

El proceso general constará de las siguientes fases:

1. En la primera se evaluarán las memorias, según los criterios previstos en el anexo 2.3 de estas bases, elaborando los equipos a los que se refiere la base sexta los correspondientes informes de evaluación, que serán remitidos a AEVAL.

2. Eventualmente, en una segunda fase, si así lo acuerda AEVAL, los equipos de evaluación podrán visitar las organizaciones candidatas, elaborando sus informes definitivos.

3. En la tercera fase, AEVAL proporcionará un informe al Jurado con los resultados de la evaluación de todas las candidaturas, hayan sido objeto o no de visita. Analizado dicho informe en la correspondiente reunión, el Jurado elevará una propuesta de concesión del Premio, y, en su caso, de los accésit, al Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas.

4. Por último, el Ministro resolverá, en el plazo de diez meses desde la publicación de esta convocatoria, la concesión del Premio y de los accésit, mediante Orden que se publicará en el «Boletín Oficial del Estado».

#### Octava. *Jurado.*

1. El Jurado estará constituido por un máximo de siete miembros y un mínimo de cinco, designados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 6 de la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio, por la Presidenta de AEVAL, entre personas de reconocida experiencia en la Administración o en la gestión de calidad. La presidencia y la secretaría del Jurado recaerán en la Presidenta de AEVAL y en el Director del Departamento de Calidad de los Servicios de AEVAL, respectivamente. Por su parte, la vicepresidencia recaerá en el

miembro que se determine al efectuar la designación. Un funcionario de AEVAL, nombrado por su Presidenta, actuará como Secretario de Actas, con voz pero sin voto.

2. El Jurado se reunirá, a convocatoria de su Presidenta, para deliberar sobre las candidaturas evaluadas y efectuar la propuesta a la que se refiere la base séptima.3.

3. 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.

#### Novena. *Compromisos de los participantes en el Premio.*

1. Las personas que intervengan en el proceso de gestión y evaluación del premio guardarán la debida confidencialidad sobre los resultados de las evaluaciones y, en su caso, visitas que se realicen a las organizaciones candidatas.

2. En su caso, las organizaciones participantes facilitarán al equipo de evaluación todo lo necesario para desarrollar la visita a que se refiere la base séptima.2.

3. Una vez finalizado el proceso de evaluación y concesión del premio, AEVAL proporcionará un informe de retorno a las organizaciones cuyas memorias hayan sido evaluadas.

4. Las organizaciones premiadas se comprometen a participar en las acciones de difusión –presencial, gráfica, electrónica o audiovisual– de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública y, en general, de los programas para la mejora de la calidad de los servicios que se realicen por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas o por AEVAL. Asimismo, autorizan a AEVAL a publicar, por medios impresos o electrónicos, propios o de terceros, en su caso, las memorias a que se refiere el punto 4 de la base cuarta.

#### Décima. *Efectos del Premio.*

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 4 de la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio, por la que se da nueva regulación a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, las organizaciones galardonadas con el Premio Ciudadanía o sus accésit podrán hacerlo constar en sus publicaciones, material impreso, página web, o anunciarlo en sus instalaciones, por tiempo indefinido, si bien haciendo constar en todos los casos el año de concesión del mismo.

2. Además de los efectos conferidos en el punto anterior, las organizaciones galardonadas podrán:

2.1 Obtener facilidades o prioridad para asistir a cursos, conferencias o jornadas en materia de calidad organizadas por AEVAL.

2.2 Otorgar el reconocimiento que estimen oportuno al personal que haya participado en las acciones conducentes a la obtención del premio o mención, según la normativa de aplicación, en cada caso.

2.3 Por lo que respecta a las organizaciones de la Administración General del Estado, estos reconocimientos tendrán la consideración prevista en el artículo 66.1.a) de la Ley Articulada de Funcionarios Civiles del Estado, aprobada por Decreto 315/1964, de 7 de febrero, y se anotarán en el Registro Central de Personal, a tenor de lo establecido en el artículo 13 de su Reglamento, aprobado por el Real Decreto 1405/1986, de 6 de junio.

3. La participación del personal de las organizaciones galardonadas en las acciones conducentes a la obtención del correspondiente premio o accésit podrá ser tenida en cuenta por los órganos competentes a efectos de la retribución por el complemento de productividad, de acuerdo con la normativa de aplicación, en cada caso.

#### Undécima. *Aceptación de las bases.*

La presentación de candidaturas es voluntaria y supone la aceptación de las presentes bases.

## ANEXO 2.1

### Formulario de participación en el Premio Ciudadanía 2015

#### DATOS DE LA ORGANIZACION SOLICITANTE

Denominación oficial de la organización solicitante <sup>1</sup> :
Dirección postal completa:
Responsable de la organización solicitante (nombre, apellidos):
Cargo _____ Correo/s electrónico/s: _____
Nº de empleados: _____ Funciones y actividades: _____
Principales servicios prestados: _____
Organización o unidad superior de la que depende, en su caso
Ámbito administrativo <sup>2</sup> : _____
Título de la práctica que se presenta _____
Persona de contacto <sup>3</sup> _____
Cargo en la organización: _____
Teléfono(s): _____ Fax: _____
Correo(s) electrónico (s): _____

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del Premio Ciudadanía 2015.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015

FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN<sup>4</sup>,

SRA. PRESIDENTA DE LA AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

<sup>1</sup> Órgano, organismo o unidad administrativa que presenta la práctica.

<sup>2</sup> Administración General del Estado, de las Administraciones de las comunidades autónomas, de la Administración local, de las ciudades de Ceuta y Melilla, o de otros entes de derecho público.

<sup>3</sup> Interlocutor designado para comunicaciones respecto a la candidatura.

<sup>4</sup> Firma de la persona con máxima responsabilidad en la organización candidata.

## ANEXO 2.2

### Especificaciones de la memoria del Premio Ciudadanía 2015

1. Contenido y páginas.
  - 1.1 Portada (una página). Nombre de la organización y logotipo, nombre la práctica.
  - 1.2 Copia del formulario de participación cumplimentado por la organización solicitante.
  - 1.3 Índice general de contenidos (una página).
  - 1.4 Resumen ejecutivo (una página).
  - 1.5 Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica y principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados (máximo dos páginas).
  - 1.6 Cuerpo del documento descriptivo de la práctica desarrollada ordenando sus epígrafes según los criterios que figuran en el anexo 2.3, máximo 25 páginas. La totalidad del documento no deberá superar las 30 páginas, además de la portada. No se tendrán en cuenta a la hora de su evaluación las páginas que excedan de las indicadas para este apartado.
  - 1.7 Las memorias que no se ajusten a los epígrafes y contenido de los criterios de evaluación que figuran en el anexo 2.3 podrán ser excluidas del proceso de evaluación.
2. Configuración. La Memoria se confeccionará en soporte electrónico. El soporte electrónico contendrá la Memoria en archivo «.doc», «.docx» («Microsoft Word») o «.pdf» («Acrobat»).

A fin de evitar problemas de distorsión, todos los gráficos que se incluyan en la memoria deberán estar correctamente insertados en las páginas del archivo de «Microsoft Word».
3. Presentación y soporte. La Memoria se enviará a través del correo electrónico [calidad.premios@aeval.es](mailto:calidad.premios@aeval.es) a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. Si existieran limitaciones para su envío o recepción, se remitirán a AEVAL (calle Sor Ángela de la Cruz, n.º 9, 2.ª planta, 28071 Madrid) en soporte electrónico (CD, DVD o memoria USB), o a través de sistemas de intercambio de archivos autorizados por el MINHAP, en los formatos «.doc», «.docx» («Microsoft Word») o «.pdf» («Acrobat»).
4. Elementos de apoyo. Para facilitar la redacción de la Memoria, AEVAL proporcionará a los candidatos la «Documentación de apoyo para la elaboración de la Memoria de presentación al Premio Ciudadanía 2015», que estará disponible en la página web de la Agencia, en la dirección de Internet [www.aeval.es](http://www.aeval.es).

## ANEXO 2.3

### Criterios para la valoración de las candidaturas del Premio Ciudadanía 2015

La evaluación de las candidaturas al Premio Ciudadanía se realizará teniendo en cuenta las evidencias mostradas en la Memoria para exponer las prácticas dirigidas a aumentar, cuantitativa o cualitativamente, los resultados de la organización en la provisión de servicios nuevos o significativamente mejorados, ya sea en cuanto a sus características, finalidad, nuevas funciones o facilidad de uso, en comparación con los servicios existentes. Asimismo se tendrán en cuenta las evidencias relativas a la introducción de cambios en los sistemas de relación con los ciudadanos o usuarios.

Para la valoración de dichas evidencias se considerarán los siguientes criterios de evaluación:

1. Creatividad y conocimiento: Aplicación de la creatividad y el conocimiento de las personas de la organización a la definición e implantación de servicios públicos (o medios para su prestación) orientados a los ciudadanos-usuarios y de carácter novedoso, o

sustantivamente mejorados, respecto de los existentes. Asimismo, aprovechamiento de las opiniones o sugerencias de los ciudadanos-usuarios para la mejora de los servicios.

2. Impacto en los ciudadanos-usuarios: Efectos de la práctica innovadora en los usuarios de los servicios o en otros grupos de interés. Magnitud de la población beneficiada. Beneficios obtenidos por los usuarios (p. ej. reducción de tiempos, trámites, costes, facilidad de uso, etc.). Repercusión en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos usuarios. Efectos en la economía y el empleo de la comunidad en la que opera la organización.

3. Transferibilidad y difusión: Capacidad de la práctica innovadora de ser aplicada o adaptada o compartida con otras organizaciones. Acciones de «bechmarking». Organizaciones que han reproducido la práctica.

4. Eficacia: Consecución de los objetivos perseguidos con la práctica innovadora.

5. Eficiencia: Coste beneficio/efectividad de la práctica. Cuantificación de los ahorros producidos.

6. Complejidad: Complejidad y magnitud del problema y de la práctica implantada para solucionarlo en términos de aspectos técnicos, involucración de grupos de interés, otras organizaciones públicas o entidades sociales o económicas.

7. Sostenibilidad: Nivel de consolidación o institucionalización de la práctica innovadora en términos temporales, presupuestarios y de mantenimiento frente a cambios del entorno político, institucional o económico.

### ANEXO 3

#### Bases de la convocatoria del Premio a la Innovación en la Gestión 2015

##### Primera. *Definición.*

1. De acuerdo con lo establecido en la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio por la que se da nueva regulación a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, el Premio a la Innovación en la Gestión está destinado a reconocer las prácticas innovadoras destinadas a desarrollar iniciativas que redunden en una mejora organizativa, de eficiencia, o de procesos de gestión.

2. A los efectos de esta convocatoria se consideran prácticas de innovación en la gestión:

Las relacionadas con métodos de gestión nuevos o mejorados técnica u organizativamente en comparación con los existentes.

Funciones de apoyo a los procesos de la organización destinados a proveer de servicios internos o a los ciudadanos.

Sistemas innovadores destinados al aprovechamiento de las opiniones o sugerencias de los empleados para la mejora de los servicios o procesos internos.

Nuevos métodos destinados a rediseñar o innovar en la planificación e implantación de procesos.

Programas de cooperación o colaboración con otras organizaciones para evitar duplicidades o mejorar la eficiencia de las organizaciones.

##### Segunda. *Ámbito de aplicación.*

El Premio a la Innovación en la Gestión está dirigido a todo tipo de organizaciones de las distintas administraciones públicas españolas. A estos efectos, se entenderá por organización los órganos, organismos y unidades administrativas de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas, de la Administración Local y de las Ciudades de Ceuta y Melilla, así como a otros entes de derecho público, excluidas aquellas organizaciones que revistan forma jurídico-privada.

### Tercera. *Contenido del Premio.*

1. Se otorgará un único Premio, sin perjuicio de que puedan otorgarse hasta un máximo de tres accésit a aquellas candidaturas que, en opinión del Jurado, reúnan méritos suficientes para ello.
2. El Premio y los accésit, sin dotación económica, consistirán en una placa o trofeo y un diploma acreditativo.
3. El Premio podrá ser declarado desierto, en caso de que ninguna de las candidaturas reuniera los méritos suficientes para ser galardonada.

### Cuarta. *Solicitud para presentarse al Premio.*

1. Las solicitudes se ajustarán al modelo que figura como anexo 3.1 de estas bases, y deberán ir suscritas, en función del ámbito administrativo de la organización aspirante:

1.1 En el caso de organizaciones de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla, por el máximo responsable de la organización aspirante.

1.2 En el caso de organizaciones de la Administración Local, por el máximo responsable de la corporación a la que pertenezca (Presidencia de la Diputación, Alcalde, Presidente del Consejo o Cabildo Insular, Presidencia de las Entidades de ámbito territorial inferior al municipal instituidas o reconocidas por las Comunidades Autónomas, Presidencia de las Comarcas u otras entidades que agrupen varios municipios, Presidencia de las Áreas Metropolitanas y Presidencia de las Mancomunidades de Municipios) o por la persona en quien tenga delegadas las correspondientes funciones.

1.3 En el caso de organizaciones pertenecientes a otros entes de derecho público, por la máxima dirección del ente o por la persona en quien tenga delegadas dichas funciones.

2. Las solicitudes deberán presentarse hasta el 15 de octubre de 2015, por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ante la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (en adelante AEVAL), calle Sor Ángela de la Cruz, n.º 9, 2.ª planta, 28071 Madrid, o en la subsección electrónica de AEVAL [www.aeval.es](http://www.aeval.es).

3. Aquellas organizaciones que reúnan las condiciones de participación y hayan formalizado la solicitud en el plazo previsto, recibirán una comunicación de su admisión antes del 23 de octubre de 2015, por parte de la AEVAL.

4. Las organizaciones que hayan recibido la notificación a la que se refiere el número anterior, elaborarán una Memoria descriptiva de su práctica, que se ajustará a las especificaciones que figuran en el anexo 3.2, que será remitida a la AEVAL según se establece en el punto 3 del anexo 3.2 de la convocatoria, hasta el 30 de enero de 2015. Las memorias que no se ajusten a tales requisitos podrán no ser evaluadas.

### Quinta. *Criterios para la valoración y concesión del Premio.*

La valoración de candidaturas preseleccionadas y la concesión del Premio a la Innovación en la Gestión 2015 se efectuarán según los criterios recogidos en el anexo 3.3 de estas bases.

### Sexta. *Equipos de evaluación.*

Para la realización de la evaluación se constituirán los equipos precisos, que serán designados a tal efecto por la Presidenta de AEVAL de entre funcionarios o empleados de las distintas administraciones públicas: estatal, autonómica y local u otras personas que cuenten con formación y experiencia en la administración pública, evaluación o gestión de calidad en los servicios públicos.

## Séptima. *Fases del proceso de evaluación y concesión.*

El proceso general constará de las siguientes fases:

1. En la primera se evaluarán las memorias, según los criterios previstos en el anexo 2.3 de estas bases, elaborando los equipos a los que se refiere la base sexta los correspondientes informes de evaluación, que serán remitidos a AEVAL.
2. Eventualmente, en una segunda fase, si así lo acuerda AEVAL, los equipos de evaluación podrán visitar las organizaciones candidatas, elaborando sus informes definitivos.
3. En la tercera fase, AEVAL proporcionará un informe al Jurado con los resultados de la valoración de todas las candidaturas, hayan sido objeto o no de visita. Analizado dicho informe en la correspondiente reunión, el Jurado elevará una propuesta de concesión del Premio, y, en su caso, de los accésit, al Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas.
4. Por último, el Ministro resolverá, en el plazo de diez meses desde la publicación de esta convocatoria, la concesión del Premio y de los accésit, mediante Orden que se publicará en el «Boletín Oficial del Estado».

## Octava. *Jurado.*

1. El Jurado estará constituido por un máximo de siete miembros y un mínimo de cinco, designados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 6 de la Orden HAP/1335/2013, de 3 de julio, por la Presidenta de AEVAL, entre personas de reconocida experiencia en la Administración o en la gestión de calidad. La presidencia y la secretaría del Jurado recaerán en la Presidenta de AEVAL y en el Director del Departamento de Calidad de los Servicios de AEVAL, respectivamente. Por su parte, la vicepresidencia recaerá en el miembro que se determine al efectuar la designación. Un funcionario de AEVAL, nombrado por su Presidenta, actuará como Secretario de Actas, con voz pero sin voto.
2. El Jurado se reunirá, a convocatoria de su Presidente, para deliberar sobre las candidaturas evaluadas y efectuar la propuesta a la que se refiere la base séptima.3.
3. 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.

## Novena. *Compromisos de los participantes en el Premio.*

1. Las personas que intervengan en el proceso de gestión y evaluación del premio guardarán la debida confidencialidad sobre los resultados de las evaluaciones y, en su caso, visitas que se realicen a las organizaciones candidatas.
2. En su caso, las organizaciones participantes facilitarán al equipo de evaluación todo lo necesario para desarrollar la visita a que se refiere la base séptima.2.
3. Una vez finalizado el proceso de evaluación y concesión del premio, AEVAL proporcionará un informe de retorno a las organizaciones cuyas memorias hayan sido evaluadas.
4. Las organizaciones premiadas se comprometen a participar en las acciones de difusión –presencial, gráfica, electrónica, o audiovisual– de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública y, en general, de los programas para la mejora de la calidad de los servicios que se realicen por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y por AEVAL. Asimismo, autorizan a AEVAL a publicar, por medios impresos o electrónicos, propios o de terceros, en su caso, las memorias a que se refiere el punto 4 de la base cuarta.

## Décima. *Efectos del Premio.*

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 4 de la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio, las organizaciones galardonadas con el Premio a la Innovación en la Gestión o

sus accésit podrán hacerlo constar en sus publicaciones, material impreso, página web, o anunciarlo en sus instalaciones, por tiempo indefinido, si bien haciendo constar en todos los casos el año de concesión del mismo.

2. Además de los efectos conferidos en el punto anterior, las organizaciones galardonadas podrán:

2.1 Obtener facilidades o prioridad para asistir a cursos, conferencias o jornadas en materia de calidad organizadas por AEVAL.

2.2 Otorgar el reconocimiento que estimen oportuno al personal que haya participado en las acciones conducentes a la obtención del Premio, según la normativa de aplicación, en cada caso.

2.3 Por lo que respecta a las organizaciones de la Administración General del Estado, estos reconocimientos tendrán la consideración prevista en el artículo 66.1.a) de la Ley Articulada de Funcionarios Civiles del Estado, aprobada por Decreto 315/1964, de 7 de febrero, y se anotarán en el Registro Central de Personal, a tenor de lo establecido en el artículo 13 de su Reglamento, aprobado por el Real Decreto 1405/1986, de 6 de junio.

3. La participación del personal de las organizaciones galardonadas en las acciones conducentes a la obtención del correspondiente premio podrá ser tenida en cuenta por los órganos competentes a efectos de la retribución por el complemento de productividad, de acuerdo con la normativa de aplicación, en cada caso.

Undécima. *Aceptación de las bases.*

La presentación de candidaturas es voluntaria y supone la aceptación de las presentes bases.

## ANEXO 3.1

### Formulario de participación en el Premio a la Innovación en la Gestión 2015

#### DATOS DE LA ORGANIZACION SOLICITANTE

Denominación oficial de la organización solicitante <sup>1</sup> :
Dirección postal completa:
Responsable de la organización solicitante (nombre, apellidos):
Cargo _____ Correo/s electrónico/s: _____
Nº de empleados: _____ Funciones y actividades: _____
Principales servicios prestados: _____
Organización o unidad superior de la que depende, en su caso
Ámbito administrativo <sup>2</sup> : _____
Título de la práctica que se presenta _____
Persona de contacto <sup>3</sup> _____
Cargo en la organización: _____
Teléfono(s): _____ Fax: _____
Correo(s) electrónico (s): _____

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del Premio a la Innovación en la Gestión 2015.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015

FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN<sup>4</sup>,

SRA. PRESIDENTA DE LA AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

<sup>1</sup> Órgano, organismo o unidad administrativa que presenta la práctica.

<sup>2</sup> Administración General del Estado, de las Administraciones de las comunidades autónomas, de la Administración local, de las ciudades de Ceuta y Melilla, o de otros entes de derecho público.

<sup>3</sup> Interlocutor designado para comunicaciones respecto a la candidatura.

<sup>4</sup> Firma de la persona con máxima responsabilidad en la organización candidata.

**ANEXO 3.2****Especificaciones de la Memoria del Premio a la Innovación en la Gestión 2015**

1. Contenido y páginas.
  - 1.1 Portada (una página). Nombre de la organización y logotipo, nombre la práctica.
  - 1.2 Copia del formulario de participación cumplimentado por la organización solicitante.
  - 1.3 Índice general de contenidos (una página).
  - 1.4 Resumen ejecutivo (una página).
  - 1.5 Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica y principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados (máximo dos páginas).
  - 1.6 Cuerpo del documento descriptivo de la práctica desarrollada ordenando sus epígrafes según los criterios que figuran en el anexo 3.3, máximo 25 páginas. La totalidad del documento no deberá superar las 30 páginas, además de la portada. No se tendrán en cuenta a la hora de su evaluación las páginas que excedan de las indicadas para este apartado.
  - 1.7 Las memorias que no se ajusten a los epígrafes y contenido de los criterios de evaluación que figuran en el anexo 2.3 podrán ser excluidas del proceso de evaluación.
2. Configuración. La Memoria se confeccionará en soporte electrónico. El soporte electrónico contendrá la Memoria en archivo «.doc», «.docx» («Microsoft Word») o «.pdf» («Acrobat»).

A fin de evitar problemas de distorsión, todos los gráficos que se incluyan en la memoria deberán estar correctamente insertados en las páginas del archivo de «Microsoft Word».
3. Presentación y soporte. La Memoria se enviará a través del correo electrónico calidad.premios@aeval.es a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. Si existieran limitaciones para su envío o recepción, se remitirán a AEVAL (calle Sor Ángela de la Cruz, n.º 9, 2.ª planta, 28071 Madrid) en soporte electrónico (CD, DVD o memoria USB), o a través de sistemas de intercambio de archivos autorizados por el MINHAP, en los formatos «.doc», «.docx» («Microsoft Word») o «.pdf» («Acrobat»).
4. Elementos de apoyo. Para facilitar la redacción de la Memoria, AEVAL proporcionará a los candidatos la «Documentación de apoyo para la elaboración de la Memoria de presentación al Premio a la Innovación en la Gestión 2015», que estará disponible en la página Web de la Agencia, en la dirección de Internet [www.aeval.es](http://www.aeval.es).

**ANEXO 3.3****Criterios para la valoración de candidaturas al Premio a la Innovación en la Gestión 2015**

La evaluación de las candidaturas del Premio a Innovación en la Gestión 2015 se realizará teniendo en cuenta las evidencias mostradas en la Memoria, destinadas a exponer iniciativas innovadoras que se traduzcan en métodos de gestión nuevos o mejorados técnica u organizativamente en comparación con los existentes; funciones de apoyo a los procesos de la organización destinados a proveer de servicios internos o a los ciudadanos; sistemas innovadores destinados al aprovechamiento de las opiniones o sugerencias de los empleados para la mejora de los servicios o procesos internos; nuevos métodos destinados a rediseñar o innovar en la planificación e implantación de procesos, o bien programas de cooperación o colaboración con otras organizaciones para evitar duplicidades o mejorar la eficiencia de las organizaciones.

Para la valoración de dichas evidencias se tomarán en consideración los siguientes criterios de evaluación:

1. Creatividad y conocimiento: Aplicación de la creatividad y el conocimiento de las personas de la organización a la definición e implantación de procesos internos de carácter novedoso o sustantivamente mejorados respecto de los existentes.

2. Impacto en la Administración: Efectos de la práctica innovadora en los procesos de la organización o en otras organizaciones públicas, en las políticas o programas públicos en que se inscribe y en los planes, programas y resultados clave de la organización.

3. Transferibilidad y difusión: Capacidad de la práctica innovadora de ser aplicada o adaptada y compartida con otras organizaciones. Acciones de «benchmarking». Organizaciones que han reproducido la práctica.

4. Eficacia: Grado de consecución de los objetivos perseguidos con la práctica innovadora.

5. Eficiencia: Aprendizaje destinado a la optimización de procesos y recursos financieros, tecnológicos, materiales, etc. Coste beneficio/efectividad de la práctica.

6. Complejidad: Complejidad y magnitud del problema y de la práctica implantada para solucionarlo en aspectos técnicos, involucración de las distintas áreas o unidades de la organización.

7. Sostenibilidad: Nivel de consolidación o institucionalización de la práctica innovadora en términos temporales, presupuestarios y de mantenimiento frente a cambios del entorno organizativo, institucional o político.