

### III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

#### Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

#### **Resolución de 25/01/2022, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se convoca la XI edición de los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la Prestación de Servicios Públicos en Castilla-La Mancha. [2022/600]**

La excelencia y la mejora continua en la calidad de los servicios públicos es un reto de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, bajo el postulado de una administración moderna que se adapta a la progresiva evolución tecnológica que impera en nuestra sociedad, con la finalidad de incrementar la eficacia, simplificación, agilidad, eficiencia y cercanía de cara a dar respuesta a las demandas de la ciudadanía se apuesta por medidas que fomenten y extiendan las buenas prácticas.

Son muchos los proyectos e iniciativas que los Centros y organismos públicos desarrollan en aras a conseguir la excelencia en la calidad de los servicios públicos prestados a la ciudadanía. Estas actuaciones deben ponerse en valor, ser reconocidas como positivas y darse a conocer para favorecer el intercambio de experiencias que sirvan de modelo y orientación a los demás centros.

En el Capítulo V del 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, se regulan los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la Prestación de Servicios Públicos en Castilla-La Mancha, con objeto de otorgar un reconocimiento honorífico, público y oficial al funcionamiento de órganos, organismos o entidades públicas, empresas y fundaciones públicas, establecimientos, centros o unidades administrativas con rango mínimo de servicio, bajo pautas de calidad, innovación y creatividad.

Con anterioridad al citado Decreto ya se venían convocando estos premios desde el año 2002, de forma bienal, si bien, a raíz de la aprobación del Decreto, se dio un importante impulso, logrando la normalización y consolidación de los mismos, realizándose convocatorias anuales desde el año 2017.

Por ello, mediante estos Premios se distingue a quienes mediante su actividad de mejora hayan incrementado de forma directa o indirecta la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía, para que sirvan de referencia en los servicios públicos de Castilla-La Mancha. Dado que los ámbitos y aspectos de mejora son muy variados, los premios se desarrollan en tres categorías distintas:

- "Premio a la excelencia de los servicios públicos".
- "Premio a las mejores prácticas de gestión interna".
- "Premio a las mejores prácticas en los servicios públicos prestados a la ciudadanía".

Con la convocatoria de estos premios se persigue una mejora continua en la prestación de los servicios públicos. La promoción y difusión de buenas prácticas permite que todos los centros y organismos públicos tengan modelos a imitar, consiguiendo una mejora de los servicios públicos, mejora percibida por la ciudadanía.

Dado que los participantes pertenecen al sector público, la forma de presentación de las candidaturas es exclusivamente 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 otra parte, el Decreto 80/2019, de 16 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y competencias de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, atribuye a esta Consejería la competencia relativa al impulso y coordinación de la gestión de la calidad en la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Por lo expuesto

Resuelvo convocar la XI edición de los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la prestación de servicios públicos en Castilla-La Mancha, que se regirá por las siguientes bases:

#### Primera. Objeto de la convocatoria.

1. Se convoca, en régimen de concurrencia competitiva, la undécima 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 regirán 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 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 menciones especiales en cada modalidad, y títulos de finalista, de conformidad con el artículo 26 del Decreto 69/2012, de 29 de marzo.
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 resumirá brevemente la iniciativa de mejora propuesta, este resumen podrá ser utilizado posteriormente en la memoria que se realice del Premio; y, en

el apartado del formulario denominado "Miembros del equipo", se identificarán con nombre y apellidos las personas que conforman el equipo de la candidatura que, en todo caso, debe tratarse de personal empleado público.

Si a juicio de la Comisión de Valoración 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 páginas, 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, comenzará al día siguiente de la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, y finalizará el día 28 de febrero de 2022.

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 la persona titular de la Delegación 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). Además, en la Sede Electrónica aparece publicada una guía para la elaboración, presentación y defensa de las candidaturas, en la siguiente dirección: <https://www.jccm.es/tramitesygestiones/premio-la-excelencia-y-calidad-de-los-servicios-publicos>. En esta guía se encuentra detallada toda la información necesaria para cumplimentar tanto la solicitud como la memoria requerida.

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 Valoración 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 Valoración 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 con el Premio en cada una de las modalidades, un logotipo conmemorativo que podrá ser usado en sus publicaciones, material impreso, página web o anunciarlo en sus instalaciones.

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, así como, proporcionar una fotografía de las personas integrantes del equipo de la candidatura, una vez finalizado el plazo de presentación de solicitudes.

#### Undécima. Compatibilidad de los Premios

La participación y, en su caso, obtención del premio, en cualquiera de sus modalidades, será compatible con la obtención de cualquier otro premio o subvención para fines similares.

Igualmente, la obtención del premio, en cualquiera de sus modalidades, podría ser compatible con alguna valoración como mérito en los sistemas de provisión que así se determinen, según se prevea en la respectiva norma reguladora.

#### 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, 25 de enero de 2022

El Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas  
JUAN ALFONSO RUIZ MOLINA