

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital

Resolución de 25/01/2024, de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, por la que se convoca la XIII edición de los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la Prestación de Servicios Públicos en Castilla-La Mancha. [2024/584]

Los premios a la excelencia y a la calidad en la prestación de los servicios públicos implican un reconocimiento oficial y público del funcionamiento del sector público, bajo pautas de calidad, innovación y creatividad.

Su finalidad es poner en valor al personal empleado de la Administración Pública que, mediante sus acciones de mejora, incrementen, directa o indirectamente, la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía. Asimismo, mediante estos Premios se pretende normalizar, fortalecer y extrapolar a otros ámbitos dichas acciones.

Pueden presentar sus candidaturas a los premios los órganos, organismos o entidades públicas, empresas y fundaciones públicas, establecimientos, centros o unidades administrativas con rango mínimo de servicio, integrantes o que dependan de las Administraciones Públicas con sede en Castilla-La Mancha.

En aras de dar cobertura a la diversa naturaleza de proyectos de mejora desarrollados, se convocan tres modalidades de premios, que son las siguientes:

1. La excelencia de los servicios públicos.

Se valora la implantación de un sistema de calidad homologado, como pueden ser las cartas de servicios, norma ISO, EFQM, CAF, EVAM.

2. Las mejores prácticas de gestión interna.

Se centra en la optimización de los procesos de gestión interna.

3. Las mejores prácticas en los servicios públicos prestados a la ciudadanía.

Se dirige a las medidas adoptadas que incrementen el rendimiento y la calidad del servicio público prestado.

Estos premios se encuentran totalmente consolidados, pues desde el año 2002 se vienen convocando gracias, tanto a la apuesta por la innovación y la calidad que tiene la Administración Regional, como al éxito experimentado en las convocatorias celebradas. Además, teniendo en cuenta el proceso de digitalización y modernización que está experimentando la Administración Pública, estos premios adquieren una mayor relevancia y son de gran utilidad.

Debido a la naturaleza pública de las unidades destinatarias de los premios, las solicitudes de participación se deberán presentar exclusivamente de forma telemática, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La regulación jurídica de los Premios en el Capítulo V del Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se establecen las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (DOCM 68 de 03-04-2012).

Por otra parte, el Decreto 104/2023, de 25 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y competencias de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, 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 XIII 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 decimotercera 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. No implican gasto en la concesión por tratarse de premios meramente honoríficos.

Segunda. Participantes

Pueden optar a los premios las entidades, empresas o fundaciones públicas, 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.
- e) Las entidades, empresas o fundaciones públicas.

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. Además, en el apartado 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, se iniciará el 1 de febrero de 2024 y finalizará el 29 de febrero de 2024.

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/tramites/1006497>. 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, Administraciones Públicas y Transformación Digital, 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, Administraciones Públicas y Transformación Digital 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, Administraciones Públicas y Transformación Digital, 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 2024

El Consejero de Hacienda, Administraciones Públicas
y Transformación Digital
JUAN ALFONSO RUIZ MOLINA