

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**11576** Orden TDF/527/2026, de 21 de mayo, por la que se convocan el proceso de Reconocimiento del Nivel de Excelencia y los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, XIX edición.

La Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del Programa de Reconocimiento del Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, persigue dotar de coherencia interna y mejorar la capacidad de gestión de dicho programa, previendo en una norma conjunta las bases reguladoras para participar en sus dos subprogramas:

1) Subprograma Reconocimiento a la Excelencia.  
2) Subprograma Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, que comprende tres modalidades:

- a) El Premio a la Excelencia en la Gestión Pública.
- b) El Premio a la Innovación en la Gestión Pública.
- c) El Premio Ciudadanía.

La orden citada dispone que las solicitudes de participación en los Subprogramas de Reconocimiento a la Excelencia y de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública se convocarán anualmente por orden de la persona titular del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, cuyas competencias en esta materia asumió el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública por Real Decreto 210/2024, de 27 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica básica del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.

En su virtud, dispongo:

Primero. *Objeto. Convocatoria del Reconocimiento a la Excelencia y de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, XIX edición.*

1. Se convoca el Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión Pública y el Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, conforme a las bases que figuran en la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

2. Se convoca el Premio a la Innovación en la Gestión Pública, conforme a las bases que figuran en la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

3. Se convoca el Premio Ciudadanía, conforme a las bases que figuran en la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

Segundo. *Ámbito subjetivo de aplicación.*

De conformidad con lo previsto en el artículo 2 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, lo establecido en la presente orden será aplicable a los órganos y unidades administrativas de la Administración General del Estado, de las Administraciones de las comunidades autónomas, y de las entidades que integran la Administración local y de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla. Asimismo, se aplicará a los organismos públicos y entidades de derecho público dependientes y vinculadas a todas ellas, y a las universidades públicas.

### Tercero. *Tramitación electrónica.*

1. Las solicitudes de participación se realizarán en la sede electrónica: <https://digital.sede.gob.es/categoria?idCat=100124>.

2. Las solicitudes para todos los procedimientos contemplados en la orden se iniciarán con el certificado electrónico de la persona de contacto designada al efecto para estos procesos por el máximo responsable de la organización solicitante. La designación de la persona de contacto se efectuará mediante documento declarativo acreditativo firmado electrónicamente por la persona responsable máxima de la organización, que se anexará como documento adjunto en cada procedimiento en la sede electrónica en formato PDF, según el modelo anexo 1, disponible en formato word al que se puede acceder a través del siguiente enlace: Portal MTDFP|Reconocimiento: Certificaciones y Premios.

En caso de coincidir el representante y el máximo responsable de la organización, deberá adjuntarse documento suficiente que lo acredite.

3. Las solicitudes podrán presentarse en la sede electrónica hasta el 30 de junio de 2026.

### Cuarto. *Subprograma de Reconocimiento a la Excelencia y Premio a la Excelencia en la Gestión Pública.*

1. El proceso de tramitación del Subprograma de Reconocimiento a la Excelencia y Premio a la Excelencia en la Gestión Pública se articulará en dos fases:

- 1.<sup>a</sup> Certificación del nivel de Excelencia.
- 2.<sup>a</sup> Premio a la Excelencia en la Gestión Pública.

2. La solicitud de participación en el proceso se realizará en la sede electrónica, a través de los procedimientos de calidad en las Administraciones públicas, «Programa de reconocimiento: premios y certificaciones»: <https://digital.sede.gob.es/categoria?idCat=100124>.

La solicitud se realizará atendiendo a las indicaciones recogidas en la «Guía del Programa de Reconocimiento», que se publica en la web de la Secretaría de Estado de Función Pública: Portal MTDFP|Certificación del Nivel de Excelencia de las Organizaciones.

### Quinto. *Certificación del nivel de excelencia.*

1. Podrán solicitar certificación del nivel de excelencia aquellas organizaciones públicas que se hayan autoevaluado en 2025 o a lo sumo, en 2024, conforme a los modelos de referencia que se señalan en el artículo 3.2 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

Estos modelos se encuentran disponibles en la siguiente dirección de internet: Portal MTDFP|Metodología y Guías.

En la solicitud presentada se indicará claramente el modelo y nivel de excelencia, de entre los modelos aludidos, en el que la organización solicitante aspira a ser reconocida.

La solicitud se realizará en la sede electrónica, en el procedimiento de reconocimiento del nivel de excelencia y premio de excelencia: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/procedimientos/index/categoria/50>.

2. En la solicitud se anexarán, en formato PDF, los siguientes documentos, que deberán contener la información acreditativa que se explicita a continuación:

- a) Informe de la autoevaluación, incluyendo:
  - i) Modelo de excelencia utilizado.
  - ii) Personal implicado: composición del equipo o equipos de autoevaluación (nombres y puestos), así como de otras personas de la organización que hayan intervenido en el proceso de autoevaluación.

iii) Calendario: especificar las fechas de comienzo y finalización de la autoevaluación.

iv) Puntuaciones obtenidas en las autoevaluaciones, tanto globales como desglosadas por criterios y subcriterios, para los Modelos EFQM y CAF y por ejes en el Modelo EVAM.

v) Cualquier otra información de interés relacionada con la autoevaluación, como consultorías, asistencias técnicas u otros reconocimientos obtenidos.

vi) Formulario EFQM/CAF o cuestionario EVAM cumplimentado.

En cualquier caso, la organización deberá guardar otros registros y evidencias detalladas de la evaluación: por ejemplo, actas de reuniones celebradas durante la autoevaluación (incluyendo fecha de celebración, participantes y asuntos tratados), que deberán ponerse a disposición de la Dirección General de Gobernanza Pública, si así se solicitase.

b) Memoria EFQM/CAF o plan de mejora EVAM:

i) Para la certificación según el Modelo EFQM o Modelo CAF, una memoria descriptiva de la gestión y resultados de la organización, cuyas especificaciones se encuentran en el anexo 1 de esta orden.

ii) Para cualquiera de los niveles del Modelo EVAM: un plan de mejora, según el formulario incluido en la «Guía del Programa de Reconocimiento».

Los formatos en PDF para documentar la información mencionada pueden encontrarse en la «Guía del Programa de Reconocimiento»: Portal MTDFP|Certificación del Nivel de Excelencia de las Organizaciones.

3. Aquellas organizaciones que reúnan todas las condiciones de participación exigidas y hayan formalizado su solicitud en el plazo previsto, recibirán comunicación de la Dirección General de Gobernanza Pública de su admisión con fecha prevista hasta 15 de julio de 2026, así como requerimiento para el pago del precio público al que se refiere el artículo 15 y la disposición transitoria segunda de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

Si la solicitud no reúne los requisitos señalados, la Dirección General de Gobernanza Pública requerirá a la organización interesada para que, en el plazo de diez días hábiles siguientes a la comunicación subsane la falta, conforme a lo previsto en el artículo 68.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. La documentación presentada en la solicitud será evaluada conforme a lo previsto en el artículo 5 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

5. La resolución certificando el nivel de excelencia se tramitará conforme a lo previsto en el artículo 6 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre y se hará pública la relación de organizaciones que hayan obtenido certificación de excelencia al amparo de esta convocatoria en: Portal MTDFP|Organizaciones cuyo nivel de Excelencia ha sido certificado.

6. Para la renovación de la certificación del nivel de excelencia, se estará a lo dispuesto en la disposición adicional de la presente orden.

#### Sexto. *Premio a la Excelencia en la Gestión Pública.*

1. Las organizaciones que hayan sido certificadas conforme al apartado anterior con una puntuación superior a 400 puntos conformarán, automáticamente, una bolsa de candidaturas para el acceso al Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, salvo que, en el plazo de diez días desde la certificación de dicho nivel, comuniquen a la Dirección General de Gobernanza Pública su renuncia expresa para optar a esta fase.

2. No podrán optar al premio aquellas organizaciones que hayan sido ganadoras del mismo en cualquiera de las tres convocatorias anteriores; no así de accésit o mención especial.

Asimismo, la Dirección General de Gobernanza Pública seleccionará las organizaciones que, aunque no hayan alcanzado dicha puntuación, puedan ser candidatas a la mención especial contemplada en el artículo 12.2 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

3. La Dirección General de Gobernanza Pública elaborará un informe para el Jurado, con los resultados de la evaluación de todas las candidaturas, conforme a lo establecido en el apartado noveno.

4. La valoración y resolución del Premio a la Excelencia en la Gestión Pública se producirá conforme a lo previsto en el capítulo IV de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre. A tal efecto, la persona titular de la Secretaría de Estado de la Función Pública, a propuesta de personas expertas en calidad de la Dirección General de Gobernanza Pública, designará un jurado con la composición referida en el apartado décimo.

Séptimo. *Premio a la Innovación en la Gestión Pública.*

1. La solicitud para presentarse al Premio a la Innovación en la Gestión Pública, acompañada de la memoria elaborada conforme a las indicaciones del anexo 2 de esta orden, se realizará en la sede electrónica, en el procedimiento de premio a la innovación en la gestión pública: <https://digital.sede.gob.es/categoria?idCat=100124>.

2. No se podrá presentar la misma práctica que en la edición anterior, salvo que en la nueva memoria se presenten cambios sustanciales que la modifiquen claramente, tanto en sus fines como en su contenido material, estructura por criterios y evidencias.

Tampoco se permitirá que la misma práctica se presente a dos modalidades en la misma edición, es decir, al Premio a la Innovación y al Premio Ciudadanía, por lo que la organización deberá optar solamente a una de las modalidades para presentar su candidatura.

3. Aquellas organizaciones que reúnan todas las condiciones de participación exigidas y hayan formalizado su solicitud en el plazo previsto, recibirán comunicación de la Dirección General de Gobernanza Pública de su admisión con fecha prevista hasta el 15 de julio de 2026.

Si la solicitud no reuniera los requisitos señalados, la Dirección General de Gobernanza Pública requerirá a la organización interesada para que, en el plazo de diez días hábiles siguientes a la notificación, subsane la falta, conforme a lo previsto en el artículo 68.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. La evaluación de candidaturas admitidas para la concesión del Premio a la Innovación en la Gestión Pública, XIX edición, se efectuarán según los criterios recogidos en el anexo 3 de esta orden y de acuerdo con lo previsto en el artículo 10 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

5. La valoración y resolución del premio se producirá conforme a lo previsto en el capítulo IV de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre. A tal efecto, la persona titular de la Secretaría de Estado de la Función Pública –a propuesta de una comisión experta de las Subdirecciones Generales de: Inspección y Consultoría; Transparencia y Atención a la ciudadanía; y Datos para la Gobernanza pública–, designará un jurado con la composición referida en el apartado décimo.

Octavo. *Premio Ciudadanía.*

1. La solicitud para presentarse al Premio Ciudadanía, acompañada de la memoria elaborada conforme a las indicaciones del anexo 4 de esta orden, se realizará en la sede electrónica, en el procedimiento de premio ciudadanía: <https://digital.sede.gob.es/categoria?idCat=1001242>.

2. No se podrá presentar la misma práctica que en la edición anterior, salvo que en la nueva memoria se justifiquen expresamente cambios sustanciales que la modifiquen

claramente, tanto en sus fines como en su contenido material, estructura por criterios y evidencias.

Tampoco se permitirá que la misma práctica se presente a dos modalidades en la misma edición, es decir, al Premio a la Innovación y al Premio Ciudadanía, por lo que la organización deberá optar solamente a una de las modalidades para presentar su candidatura.

3. Aquellas organizaciones que reúnan todas las condiciones de participación exigidas y hayan formalizado su solicitud en el plazo previsto recibirán comunicación de la Dirección General de Gobernanza Pública de su admisión con fecha prevista hasta el 15 de julio de 2026. Si la solicitud no reuniera los requisitos señalados, la Dirección General de Gobernanza Pública requerirá a la organización interesada para que, en el plazo de los diez días hábiles siguientes a la notificación subsane la falta, conforme a lo previsto en el artículo 68.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. La evaluación de candidaturas admitidas para la concesión del Premio Ciudadanía, XIX edición, se efectuarán según los criterios recogidos en el anexo 5 de esta orden y de acuerdo con lo previsto en el artículo 10 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

5. La valoración y resolución del premio se producirá conforme a lo previsto en el capítulo IV de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre. A tal efecto, la persona titular de la Secretaría de Estado de la Función Pública –a propuesta de una comisión experta de las Subdirecciones Generales de: Inspección y Consultoría; Transparencia y Atención a la ciudadanía; y Datos para la Gobernanza pública, designará un jurado con la composición referida en el apartado décimo.

Noveno. *Gestión de los procesos.*

1. Las funciones de gestión de esta convocatoria serán desarrolladas por la Dirección General de Gobernanza Pública.

2. La organización de la evaluación de las distintas candidaturas, referida en el artículo 5.1 y el artículo 10.2 de la Orden TFP 967/2019, de 18 de septiembre, asegurará la valoración por pares de cada una de ellas, garantizando los compromisos éticos del artículo 14 de la orden referida, y la ausencia de conflictos de intereses.

3. Procesados los datos de la evaluación, la Dirección General de Gobernanza Pública –en consonancia con lo dispuesto en los artículo 9.4 y 10.3 de la orden mencionada– facilitará un informe-resumen al Jurado con la estimación ponderada de cada candidatura del cumplimiento de los criterios de valoración para cada premio.

Décimo. *Jurado.*

1. El Jurado de los Premios de Excelencia estará constituido por un máximo de siete y un mínimo de cinco miembros, compuesto por entidades de acreditada experiencia en el ámbito de calidad, organización premiada en la edición anterior, la Inspección General de Servicios de la AGE, y profesionales públicos con formación y experiencia en modelos de evaluación. Ostentará la presidencia la persona titular de la Dirección General de Gobernanza Pública; la vicepresidencia, una de las entidades mencionadas, y la secretaria, un/a funcionario/a de la Subdirección General de Inspección y Consultoría.

2. El Jurado del Premio a la Innovación en la Gestión Pública y del Premio Ciudadanía estará constituido por un máximo de diez y un mínimo de siete miembros, compuesto por entidades de acreditada experiencia en el ámbito de calidad, organizaciones premiadas en la edición anterior, un miembro del Foro de Gobierno Abierto, la Inspección General de Servicios de la AGE, y profesionales públicos con formación y experiencia en calidad de servicios. Ostentará la presidencia la persona titular de la Dirección General de Gobernanza Pública; la vicepresidencia, una de las

entidades mencionadas, y la secretaría, un/a funcionario/a de la Subdirección General de Inspección y Consultoría.

3. No obstante, de conformidad con lo previsto en el artículo 11 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, y en función del número de candidaturas u otras circunstancias, podrá constituirse un jurado conjunto, de composición similar a la de los jurados descritos, con un máximo de diez y un mínimo de siete miembros designados por la persona titular de la Dirección General de Gobernanza Pública para valorar varios de los premios convocados.

4. Los miembros del jurado, que no podrán haber participado en el proceso de evaluación, manifestarán la ausencia de conflictos de intereses para dicha convocatoria.

Undécimo. *Plazo de resolución.*

El plazo máximo para resolver los premios será de seis meses desde la fecha de producción de efectos de esta orden.

Disposición adicional. *Renovación de la certificación del nivel de excelencia.*

1. Las solicitudes de renovación de certificaciones del nivel de excelencia obtenidas tras la entrada en vigor de la Orden TFP 967/2019, de 18 de septiembre, y que pierdan su vigencia durante el año de la presente convocatoria se realizará del modo indicado en el apartado tercero de la presente orden.

2. En la solicitud se anexará, en formato PDF, el «Plan de Mejora» con tres acciones de mejora relativas a otros tantos aspectos señalados como mejorables en el informe de retorno facilitado a la organización junto con la certificación.

3. La Dirección General de Gobernanza Pública verificará la consolidación del nivel de excelencia que se solicita renovar mediante la evaluación de la implementación de las tres acciones de mejora presentadas.

Disposición final única. *Efectos de la orden.*

La presente orden surtirá efectos el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 21 de mayo de 2026.–El Ministro para la Transformación Digital y de la Función Pública, Óscar López Águeda.

## ANEXO 1

### **Especificaciones de la Memoria para solicitar la certificación del nivel de Excelencia EFQM (2020 y 2025) o CAF (2020)**

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. El formato de las páginas utilizadas, salvo la portada, deberá ajustarse a las características siguientes: Letra Arial o Calibri 11, interlineado 1,5; márgenes superior e inferior de 2,5 cm e izquierdo y derecho de 3 cm.

– Portada (1 página): Nombre completo de la organización y acrónimo reconocido, en su caso.

– Índice general de contenidos (1 página).

– Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica, proceso hacia la excelencia y principales servicios (máximo 4 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 o CAF):

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

– Índice general de contenidos (1 página).

– Información clave (6 páginas).

– Descripción por criterios y subcriterios (máximo 29 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.

1.3 En ambos casos la memoria deberá reflejar los resultados de la gestión correspondiente, al menos, a los cuatro últimos años y en todo caso, los correspondientes a 2024 y 2025.

2. Configuración. La memoria se confeccionará en soporte electrónico. Este soporte electrónico contendrá la memoria en archivo PDF y tendrá un tamaño máximo de 8 Mb.

3. Presentación y soporte. La memoria se adjuntará a la solicitud, a través de la sede electrónica: <https://digital.sede.gob.es/categoria?idCat=100124>.

4. Elementos de apoyo. Para facilitar la redacción de la memoria, la Dirección General de Gobernanza Pública proporcionará a los candidatos la documentación de apoyo para la elaboración de la memoria de presentación al reconocimiento a la excelencia que estará disponible como anexo de la «Guía del Programa de Reconocimiento» en: Portal MTDFP|Reconocimiento: Certificaciones y Premios.

### **Especificaciones de la Memoria para solicitar la certificación del nivel de Excelencia EVAM**

1. El modelo para la presentación del Plan de Mejora para solicitar la certificación del nivel de excelencia por el modelo EVAM, así como las orientaciones para su elaboración, estarán disponibles como anexos de la de la «Guía del Programa de Reconocimiento» en: Portal MTDFP|Reconocimiento: Certificaciones y Premios.

### **ANEXO 2**

#### **Especificaciones de la Memoria para optar al Premio a la Innovación en la Gestión Pública, XIX edición**

1. Contenido y páginas.

1.1 Portada (1 página): Nombre completo de la organización y acrónimo reconocido, en su caso, y nombre de la práctica (máximo 100 caracteres).

1.2 Índice general de contenidos (1 página).

1.3 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 2 páginas).

1.4 Resumen ejecutivo (2 páginas).

1.5 Cuerpo del documento descriptivo de la práctica desarrollada ordenando sus epígrafes según los criterios que figuran en el anexo 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. El formato de las páginas utilizadas, salvo la portada, deberá ajustarse a

las características siguientes: Letra Arial o Calibri 11, interlineado 1,5; márgenes superior e inferior de 2,5 cm e izquierdo y derecho de 3 cm.

1.6 Las memorias que no se ajusten a los epígrafes y contenido de los criterios de evaluación que figuran en el anexo 3, serán excluidas del proceso de evaluación si no son subsanadas según lo previsto en el apartado 7.3.

## 2. Configuración.

La memoria se confeccionará en soporte electrónico. El soporte electrónico contendrá la memoria en archivo PDF y tendrá un tamaño máximo de 8 Mb.

## 3. Presentación y soporte.

La memoria deberá presentarse en la sede electrónica: <https://digital.sede.gob.es/categoria?idCat=100124>.

## 4. Elementos de apoyo.

Para facilitar la redacción de la memoria, la Dirección General de Gobernanza Pública proporcionará a los candidatos la documentación de apoyo para la elaboración de la memoria de presentación al Premio a la Innovación en la Gestión Pública, XIX edición, incluida como anexo en la «Guía del Programa de Reconocimiento» en: Portal MTDFP|Reconocimiento: Certificaciones y Premios.

### ANEXO 3

#### **Criterios para la valoración de candidaturas al Premio a la Innovación en la Gestión Pública, XIX edición**

De conformidad con el sentido del Premio a la Innovación en la Gestión Pública establecido en el artículo 8.b) de la Orden TFP 967/2019, contextualizado con las preferencias y prioridades actuales en la transformación de las Administraciones públicas para la mejor contribución a las necesidades y demandas sociales, la evaluación de las candidaturas de la XIX edición, se realizará teniendo en cuenta las evidencias mostradas en la memoria, destinadas a exponer iniciativas innovadoras que se traduzcan en elementos como:

a) 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 con atención al uso de la digitalización y de la IA; o bien programas de cooperación o colaboración con otras organizaciones para evitar duplicidades o mejorar la eficiencia de las organizaciones.

b) Un incremento, cuantitativo o cualitativo, de 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.

c) Respuestas creativas e innovadoras relacionadas con núcleos como: Compromisos del V Plan de Gobierno Abierto de España (2025-2029); los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); la Agenda 2030; el Plan Estatal de Lucha contra la Corrupción.

d) Innovación y/o mejora de procesos en simplificación administrativa, reducción de cargas, lucha contra la desinformación y aseguramiento de la integridad pública.

Para la valoración de dichas evidencias se tomarán en consideración los siguientes criterios de evaluación referenciados a uno o varios de los elementos anteriores:

a) De carácter interno y diseño.

1. Creatividad y conocimiento: aplicación de la creatividad y el conocimiento de las personas de la organización a la definición e implantación de:

1.1 Servicios públicos (o medios para su prestación) orientados a la ciudadanía y personas usuarias y de carácter novedoso o sustantivamente mejorados respecto de los existentes.

1.2 Procesos internos de carácter novedoso o sustantivamente mejorados respecto de los existentes.

2. Participación: la utilización de las opiniones o sugerencias de las personas usuarias para la mejora de los servicios.

3. Complejidad: Magnitud del problema y complejidad de la práctica implantada para solucionarlo en términos de aspectos técnicos y en relación con los recursos y dinámica previa de la organización.

b) De resultados.

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

5. Eficiencia: Aprendizaje destinado a la optimización de procesos y recursos económicos, humanos, tecnológicos y materiales. Coste beneficio/efectividad de la práctica. Cuantificación, si procede, de los ahorros producidos y en su caso, retorno de la inversión.

c) De efectos y rentabilidad.

6. Pertinencia y oportunidad: alineación de la experiencia con dimensiones y ámbitos señalados en los elementos referenciados, así como los derivados de la aplicación de los principios de inclusión y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, respeto a la diversidad y a la igualdad de trato y no discriminación.

7. Impacto en la ciudadanía y personas usuarias: efectos de la práctica innovadora en las y los usuarios de los servicios, en el personal que lo provee, o en otros grupos de interés, con atención a aspectos –en función de la naturaleza de la innovación– como: Magnitud de la población beneficiada, o tasa de cobertura dentro de su ámbito de actuación. Beneficios obtenidos por las personas usuarias (tales como reducción de tiempos, trámites, costes, facilidad de uso, etc.). Repercusión en la mejora de la satisfacción de las y los usuarios.

8. Sostenibilidad: Nivel de consolidación o institucionalización de la práctica innovadora en términos temporales, presupuestarios y de mantenimiento frente a cambios del entorno organizativo, institucional, político, económico, social, o sanitario, medioambiental, así como tecnológico.

9. Transferibilidad: Capacidad de la práctica innovadora de ser aplicada o adaptada y compartida con otras organizaciones. Acciones de *benchmarking*, organizaciones que han reproducido la práctica.

10. Difusión. Esfuerzo difusor: publicación de la práctica, elaboración de guías, plataformas abiertas que impulsen el empleo de formatos de libre acceso, difusión en redes, impacto en los medios de comunicación.

## ANEXO 4

### Especificaciones de la Memoria para optar al Premio Ciudadanía, XIX edición

#### 1. Contenido y páginas.

1.1 Portada (una página): nombre completo de la organización y acrónimo reconocido, en su caso, y nombre de la práctica (máximo 100 caracteres).

1.2 Índice general de contenidos (1 página).

1.3 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 2 páginas).

1.4 Resumen ejecutivo (2 páginas).

1.5 Cuerpo del documento descriptivo de la práctica desarrollada ordenando sus epígrafes según los criterios que figuran en el anexo 5, 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. El formato de las páginas utilizadas, salvo la portada, deberá ajustarse a las características siguientes: Letra Arial o Calibri 11, interlineado 1,5; márgenes superior e inferior de 2,5 cm e izquierdo y derecho de 3 cm.

1.6 Las memorias que no se ajusten a los epígrafes y contenido de los criterios de evaluación que figuran en el anexo 5, serán excluidas del proceso si no son subsanadas en el plazo previsto en el artículo 8.3.

#### 2. Configuración.

La memoria se confeccionará en soporte electrónico. El soporte electrónico contendrá la memoria en archivo PDF y tendrá un tamaño máximo de 8 Mb.

#### 3. Presentación y soporte.

La memoria deberá presentarse en la sede electrónica: <https://digital.sede.gob.es/categoria?idCat=100124>.

#### 4. Elementos de apoyo.

Para facilitar la redacción de la memoria, la Dirección General de Gobernanza Pública proporcionará a los candidatos la documentación de apoyo para la elaboración de la memoria de presentación al premio ciudadanía, XIX edición, incluida como anexo en la «Guía del Programa de Reconocimiento», disponible en: Portal MTDFP| Reconocimiento: Certificaciones y Premios.

## ANEXO 5

### Criterios para la valoración de candidaturas al Premio Ciudadanía, XIX edición

De conformidad con el sentido del Premio Ciudadanía establecido en el artículo 8.c) de la Orden TFP 967/2019, contextualizado con las preferencias y prioridades actuales en la transformación de las Administraciones públicas para la mejor contribución a las necesidades y demandas sociales, la evaluación de las candidaturas de la XIX edición se realizará teniendo en cuenta las evidencias mostradas en la memoria, destinadas a exponer la calidad e impacto en la ciudadanía de iniciativas basadas en elementos de:

a) Mejora en los sistemas de relación con los ciudadanos, especialmente en los servicios de atención a la ciudadanía, valorando los impactos causados por la agilidad, simplificación, y claridad entre otros atributos.

b) Mayor participación de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones, en el diseño e implantación de servicios públicos o en la mejora de los existentes, así como en su seguimiento y evaluación.

c) Implantación y desarrollo en la prestación de productos y servicios de los principios de inclusión y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, respeto a la diversidad y a la igualdad de trato y no discriminación.

d) Servicios tendentes a la reducción de la brecha digital.

e) Mejora de la transparencia de las instituciones públicas y de la rendición de cuentas.

f) Contribución al fortalecimiento de la integridad y de los valores éticos de las organizaciones públicas.

g) Sinergias de la práctica de relación con la ciudadanía con núcleos como: la perspectiva de los compromisos del V Plan de Gobierno Abierto 2025-2029; los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); la Agenda 2030; el Plan Estatal de lucha contra la Corrupción.

h) Democratización del conocimiento científico.

Para la valoración de dichas evidencias se tomarán en consideración los siguientes criterios de evaluación referenciados a uno o varios de los elementos anteriores:

a) De carácter interno y diseño.

1. Creatividad y conocimiento. Aplicación de la creatividad y el conocimiento de las personas de la organización y de la sociedad civil al diseño e implantación de iniciativas que generen cambios en la relación con los ciudadanos, en la prestación de servicios o que introduzcan mejoras en la misma.

2. Participación de la ciudadanía y grupos de interés afectados en la iniciativa. En concreto en su diseño, implantación, y, en su caso, en el seguimiento y evaluación. Con especial referencia a la planificación de escenarios o procesos de colaboración en el diseño de la experiencia.

3. Complejidad y colaboración. Magnitud del problema y complejidad de la práctica implantada en relación con los recursos y dinámica previa de la organización. Involucración de las distintas áreas o unidades de la organización, de los grupos de interés, de otras organizaciones públicas, entidades sociales o económicas.

b) De resultados.

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

5. Eficiencia: Aprendizaje destinado a la optimización de procesos y recursos económicos, humanos, tecnológicos y materiales. Coste beneficio/efectividad de la práctica. Cuantificación, si procede, de los ahorros producidos y en su caso, retorno de la inversión.

c) De efectos y rentabilidad.

6. Pertinencia y oportunidad: alineación de la experiencia con alguno o varios de los elementos indicados.

7. Impacto: efectos de la práctica en la ciudadanía. Magnitud de la población beneficiada, o tasa de cobertura conseguida dentro del alcance pretendido. Beneficios obtenidos por las personas usuarias y repercusión en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos.

8. Sostenibilidad: nivel de consolidación o institucionalización de la práctica innovadora en términos temporales, presupuestarios y de mantenimiento frente a cambios del entorno organizativo, institucional, político, económico, social y sanitario.

9. Transferibilidad: capacidad de la práctica de ser aplicada o adaptada y compartida con otras organizaciones. Acciones de *benchmarking*. Organizaciones que han reproducido la práctica.

10. Difusión. Esfuerzo difusor: publicación de la práctica, elaboración de guías, plataformas abiertas que impulsen el empleo de formatos de libre acceso, difusión en redes, impacto en los medios de comunicación.