

## 1. Disposiciones generales

### CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

*ORDEN de 23 de junio de 2009, por la que se convocan los Premios de la Junta de Andalucía a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica para el año 2010.*

#### P R E Á M B U L O

La presente convocatoria, siendo la V Edición desde la creación por Decreto de los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica, pone de relieve la concepción que tiene la Junta de Andalucía de la gestión de la calidad, no sólo por su bondad en sí misma, sino como medio para hacer realidad los principios propios de la Administración recogidos en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía referentes a una Buena Administración y Calidad de los Servicios Públicos. De igual forma la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, establece como una de sus finalidades: «Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones Públicas, incrementando la eficacia y eficiencia de las mismas» (artículo 3.4). Dicha Ley, de carácter básico en su mayor parte, ha venido a consolidar la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones.

Así mismo, la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía, aprobada por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 20 de junio de 2006, reconoce los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos como instrumento para promover la cultura de Orientación a Resultados y Mejora Continua. El Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos, crea específicamente estos Premios (Capítulo IV) con el fin de distinguir a los órganos, organismos y unidades que mediante su actividad de mejora hayan incrementado de forma directa o indirecta la calidad de los servicios que prestan a los ciudadanos y ciudadanas, y contribuir así a la divulgación de los trabajos de calidad y a unificar la metodología evaluadora; publicándose mediante Orden de la persona titular de la Consejería de Justicia y Administración Pública en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, concretando las bases que habrán de regir su concesión.

El Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, amplía el ámbito de aplicación de las materias que regula, no sólo a los órganos y unidades de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos, sino a todas las organizaciones, organismos, órganos, agencias administrativas, unidades y entidades dependientes de la Junta de Andalucía; así como a las Entidades Locales de Andalucía y las organizaciones y entidades que dependan de ellas, y a las Universidades de Andalucía y demás instituciones públicas que hayan suscrito un convenio de colaboración con la Consejería de Justicia y Administración Pública para tal fin.

En cumplimiento de lo anterior y de conformidad con lo previsto en el artículo 21.2 y en la disposición final primera del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre,

#### D I S P O N G O

Artículo Único. Se convoca la V Edición de los Premios de la Junta de Andalucía a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica, según establecen los artículos 20 y 21 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, correspondiente al año 2010 de acuerdo con las siguientes

#### B A S E S

Base primera. Objeto de los Premios.

La V Edición de los Premios de la Junta de Andalucía a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica está destinada a distinguir a los órganos administrativos y entidades instrumentales de la Junta de Andalucía, así como a las Entidades Locales de Andalucía y las entidades y organizaciones que dependan de ellas; también las universidades públicas de Andalucía y demás instituciones públicas que hayan suscrito convenio de colaboración con la Consejería de Justicia y Administración Pública y se destaquen por la adopción de actividades de mejora que hayan incrementado, de forma directa o indirecta, la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía, por la adopción de prácticas de calidad, por el desarrollo de la administración electrónica, o por la propuesta o sugerencia de las personas empleadas de la Administración Pública para la mejora de los servicios.

Base segunda. Modalidades convocadas.

Las modalidades convocadas en la V Edición de los Premios de la Junta de Andalucía a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica, correspondientes al año 2010, son:

1. Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos.
2. Premios a las Mejores Prácticas en sus dos tipologías:
  - Premios a las Mejores Prácticas de Calidad.
  - Premios a las Mejores Prácticas de Administración Electrónica.
3. Premios a las Mejores Sugerencias de las personas empleadas de la Administración Pública.

Base tercera. Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos.

1. Este premio tiene como fin el reconocimiento al órgano, organismo, unidad o entidad (en adelante organización candidata) que se destaque por haber obtenido resultados excelentes en su rendimiento general y en sus grupos de interés como consecuencia de su gestión.

2. Podrán presentarse al Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos las organizaciones contempladas en la Base Primera de esta Orden, siempre que no hayan sido galardonadas en ediciones anteriores en esta misma modalidad. Así mismo será necesario que la organización candidata, tenga aprobada y publicada su Carta de Servicios en el momento de la presentación de la solicitud, donde se informe a la ciudadanía de sus derechos, de los servicios que se ofrecen y de los compromisos de calidad que se asumen en la prestación de los mismos.

3. La base para la concesión de este Premio será el Modelo Europeo de Excelencia, de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) Sector Público, versión 2003.

4. Se concederá un único premio, que consistirá conjuntamente en:

- a) Una escultura conmemorativa.
- b) Una placa representativa.
- c) Un diploma acreditativo.

5. Las solicitudes de participación en esta modalidad se cumplimentarán en el modelo que figura como Anexo I a esta Orden, suscrita por la persona responsable de la organización candidata. Las personas responsables de los órganos, agencias, unidades o entidades dependientes de la Junta de Andalucía comunicarán la candidatura, en todo caso, a la persona titular de su Viceconsejería.

6. A las solicitudes de participación se acompañará, en soporte electrónico en archivo «.pdf», una memoria con una extensión máxima de setenta y cinco páginas numeradas, en tamaño A4, a una sola cara, con interlineado sencillo y con un tamaño de letra como mínimo de 10 puntos, si bien pueden utilizarse tamaños inferiores (8 puntos mínimo) para gráficos e ilustraciones en color siempre que resulten inteligibles. La memoria deberá contemplar:

a) Portada: incluirá la identificación de la organización candidata, así como la Modalidad de Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos.

b) Índice.

c) Presentación de la organización candidata, incluyendo funciones y actividades, principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados en la memoria.

d) Descripción de las actividades y resultados siguiendo todos y cada uno de los criterios y subcriterios del Modelo EFQM de Excelencia Sector Público.

7. Las memorias que no se ajusten a los requisitos anteriores no serán tomadas en consideración y, por tanto, no serán evaluadas.

8. Tanto para la elaboración de la Carta de Servicios, en el caso de aquellas organizaciones que aspiren a ser candidatas y no dispongan de ella, como para aquellas organizaciones que deseen realizar una autoevaluación EFQM según modelo adaptado a la Junta de Andalucía con objeto de optimizar el proceso de elaboración de la memoria, las organizaciones candidatas interesadas podrán disponer de la plataforma telemática de proyectos de gestión de calidad áGoRa.

Para la elaboración de las memorias se puede encontrar información más detallada en el Banco de Buenas Prácticas del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos: (<http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp>) donde se encuentran disponibles memorias candidatas de ediciones anteriores y una guía práctica específica de esta modalidad.

Base cuarta. Premios a las Mejores Prácticas de Calidad.

1. Estos premios tienen como fin el reconocimiento a aquellas organizaciones candidatas que mediante la implantación de técnicas, sistemas de gestión o instrumentos de mejora hayan contribuido a incrementar la calidad con la que prestan los servicios públicos.

2. Podrán presentarse a los Premios a las Mejores Prácticas en su tipología de Premios a las Mejores Prácticas de Calidad las organizaciones contempladas en la Base Primera de esta Orden, siempre que no hayan sido galardonadas en ediciones anteriores en esta misma modalidad y por la misma práctica.

3. Se concederán como máximo tres premios a la tipología de Premios a las Mejores Prácticas de Calidad, que consistirán conjuntamente en:

a) Una placa representativa.

b) Un diploma acreditativo.

4. Las solicitudes de participación en esta modalidad se cumplimentarán según los modelos que figuran para cada tipología, como Anexo II a esta Orden, suscrita por la persona responsable de la organización candidata. Las personas res-

ponsables de los órganos, agencias, unidades o entidades dependientes de la Junta de Andalucía comunicarán la candidatura, en todo caso, a la persona titular de su Viceconsejería.

5. A la solicitud de participación se acompañará, en soporte electrónico en archivo «.pdf», una memoria con una extensión máxima de treinta páginas numeradas, en tamaño A4, a una sola cara, con interlineado sencillo y con un tamaño de letra como mínimo de 10 puntos, si bien pueden utilizarse tamaños inferiores (8 puntos mínimo) para gráficos e ilustraciones en color siempre que resulten inteligibles. La memoria de la Práctica deberá contemplar:

a) Portada: Incluirá la identificación de la organización candidata y de la Práctica presentada, así como la tipología de Premios a las Mejores Prácticas de Calidad.

b) Índice.

c) Presentación de la organización candidata, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica, principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados en la memoria.

d) Descripción de la Práctica, atendiendo en su contenido al esquema lógico REDER (Resultados, Enfoque, Despliegue, Evaluación, Revisión).

e) Descripción de la implicación de la práctica presentada en cada uno de los aspectos o grupos de interés destacando si es de aplicación el grado de:

- Innovación.

- Aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

- Simplificación administrativa.

- Sostenibilidad Ambiental y Energética.

- Participación de la Ciudadanía y/o de las personas empleadas públicas.

- Cooperación a establecer con otras entidades.

- Consideración de la Igualdad de oportunidades.

6. Las memorias que no se ajusten a los requisitos anteriores no serán tomadas en consideración y, por tanto, no serán evaluadas.

Para la elaboración de las memorias se puede encontrar información más detallada en el Banco de Buenas Prácticas del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos: (<http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp>) donde se encuentran disponibles memorias candidatas de ediciones anteriores y un cuaderno (guía) para preparar candidaturas de esta modalidad que describe con detalle los distintos aspectos del esquema lógico REDER.

Base quinta. Premios a las Mejores Prácticas de Administración Electrónica.

1. Estos premios tienen como fin el reconocimiento a aquellas organizaciones candidatas que hayan realizado proyectos de modernización en beneficio de la ciudadanía relacionados con la implantación de medios o técnicas electrónicas e informáticas o la tramitación de procedimientos a través de redes abiertas de telecomunicación, tales como servicios de información y de atención a la ciudadanía a través de medios electrónicos (Internet), registros y archivos de documentos electrónicos, procedimientos administrativos electrónicos, así como aplicaciones, programas, medios y soportes informáticos o electrónicos que den cobertura a la implantación de la Administración Electrónica.

2. Podrán presentarse a los Premios a las Mejores Prácticas en su tipología de Premios a las Mejores Prácticas de Administración Electrónica las organizaciones contempladas en la Base Primera de esta Orden, siempre que no hayan sido galardonadas en ediciones anteriores en esta misma modalidad y por la misma práctica.

3. Se concederán como máximo tres premios a la tipología de Premios a las Mejores Prácticas de Administración Electrónica, que consistirán conjuntamente en:

- a) Una placa representativa.
- b) Un diploma acreditativo.

4. Las solicitudes de participación en esta modalidad se cumplimentarán según los modelos que figuran para cada tipología, como Anexo II a esta Orden, suscrita por la persona responsable de la organización candidata. Las personas responsables de los órganos, agencias, unidades o entidades dependientes de la Junta de Andalucía comunicarán la candidatura, en todo caso, a la persona titular de su Viceconsejería.

5. A la solicitud de participación se acompañará, en soporte electrónico en archivo «.pdf», una memoria con una extensión máxima de treinta páginas numeradas, en tamaño A4, a una sola cara, con interlineado sencillo y con un tamaño de letra como mínimo de 10 puntos, si bien pueden utilizarse tamaños inferiores (8 puntos mínimo) para gráficos e ilustraciones en color siempre que resulten inteligibles. La memoria de la Práctica deberá contemplar

a) Portada: Incluirá la identificación de la organización candidata y de la Práctica presentada (título), así como la tipología de Premios a las Mejores Prácticas de Administración Electrónica.

b) Índice.

c) Presentación de la organización candidata, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica, principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados en la memoria.

d) Descripción breve y clara de la Práctica, especificando a qué colectivo va dirigido el servicio electrónico (ciudadanía o empresas) y/o si se trata de una práctica de cooperación entre Administraciones.

e) La descripción se complementará desarrollando los siguientes bloques:

e.1. Enfoque: Lo que la Organización ha planificado hacer para desarrollar la Práctica y las razones para ello. La memoria debe mostrar evidencias de:

- Las razones por las que considera que la práctica mejora la gestión y puede ser referencia a otras Organizaciones.

- Cómo se han concretado los objetivos a conseguir aplicando la Práctica y referencia a los indicadores definidos para su seguimiento.

- Cómo se han tenido en cuenta a los distintos grupos de interés en el desarrollo de la Práctica.

- Cómo la Práctica repercute en la mejora de la comunicación y el acceso a los servicios públicos, la modernización y simplificación de los procedimientos, la usabilidad, la accesibilidad, el impacto medio ambiental, la implicación de la ciudadanía o empresas en los asuntos públicos y en la interoperabilidad entre Administraciones.

- Lo innovadora de la Práctica en el modelo de gestión aplicado.

e.2. Despliegue: Cómo la Organización ha desarrollado e implementado la Práctica en su ámbito de aplicación. La memoria debe mostrar evidencias de:

- Cómo la Dirección se ha implicado y ha implicado al resto del personal, aportando los recursos materiales y tecnológicos necesarios.

- Especificar los medios técnicos utilizados (plataformas de administración electrónica que utiliza, software y hardware utilizado, aspectos de confianza, seguridad e integridad de la información gestionada en la Práctica, así como el uso de certificado digital o DNI-electrónico).

- Cuáles han sido los grupos de trabajo identificables en la Práctica.

- Cómo se ha desarrollado el plan de implantación para conseguir los objetivos esperados. De igual forma cómo se han identificado y organizado los planes de formación y divulgación de la Práctica.

e.3. Resultados: Los logros alcanzados como consecuencia de la Práctica y su despliegue. La memoria debe aportar información sobre los resultados obtenidos como consecuencia de la implantación de la Práctica, el método utilizado para su medición, los resultados en cuanto al grado de utilización del servicio en períodos de tiempo que permitan evaluar la tendencia, la repercusión de la Práctica en la ciudadanía o empresa (según el caso) y la repercusión en cuanto a impacto social (igualdad de género, medioambiental, integración de diferentes colectivos, etc.).

e.4. Evaluación: Medición sistemática y análisis de los indicadores para evaluar la eficacia de la Práctica y planificar e implantar las mejoras necesarias. La memoria debe mostrar evidencias de cómo se miden sistemática y periódicamente los indicadores relacionados con los objetivos previamente fijados, y de cómo se aprovechan las conclusiones obtenidas de las mediciones y de las actividades de aprendizaje, para identificar posibles mejoras en la Práctica (nuevos módulos desarrollados, existencia de mantenimiento evolutivo-correctivo, mejoras a implantar en el futuro, etc.).

6. Las memorias que no se ajusten a los requisitos anteriores no serán tomadas en consideración y, por tanto, no serán evaluadas.

Para la elaboración de las memorias se puede encontrar información más detallada en el Banco de Buenas Prácticas del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos: (<http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp>) donde se encuentran disponibles memorias candidatas de ediciones anteriores y un cuaderno (guía) para preparar candidaturas de esta modalidad.

Base Sexta. Premios a las Mejores Sugerencias de las personas empleadas de la Administración Pública.

1. Estos premios tienen como fin el reconocimiento a las personas empleadas de la Administración Pública que se hayan distinguido especialmente en la presentación formal de iniciativas, sugerencias o informes que, por ser innovadores o suponer un importante esfuerzo de análisis y obtención de resultados, conlleven directa o indirectamente una mejora en la calidad de los servicios o en la atención de la ciudadanía, sin que dichas mejoras estén aún implementadas o desarrolladas.

2. Podrán presentarse a los Premios a las Mejores Sugerencias de las personas empleadas de la Administración Pública, las personas empleadas por cualquier organización contemplada en la Base Primera de esta Orden, siempre que no hayan sido galardonadas en ediciones anteriores en esta misma modalidad y por la misma sugerencia.

3. Se podrán conceder un máximo de tres premios, y cada uno de ellos consistirá en un diploma acreditativo.

4. Las solicitudes de participación se cumplimentarán en el modelo que figura como Anexo III a esta Orden, suscrita por la persona que haya elaborado la iniciativa, sugerencia o informe o que actúe en representación de la candidatura.

5. A las solicitudes de participación se acompañará, en soporte electrónico en archivo «.pdf», una memoria con una extensión máxima de diez páginas numeradas, en tamaño A4, a una sola cara, con interlineado sencillo y con un tamaño de letra como mínimo de 10 puntos, si bien pueden utilizarse tamaños inferiores (8 puntos mínimo) para gráficos e ilustra-

ciones en color siempre que resulten inteligibles. La memoria de la Sugerencia contendrá:

a) Portada: Incluirá identificación de la persona o personas que presentan la candidatura (para cada una de las personas: nombre y apellidos, unidad, servicio, organismo, etc., en la que desarrolla actualmente su actividad) y de la sugerencia (título), así como la modalidad a la que se presenta la candidatura (Mejores Sugerencias de las personas empleadas de la Administración Pública).

b) Índice.

c) Presentación de la persona o personas que presentan la candidatura y de la organización a la que pertenece, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica, principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados en la memoria-resumen.

d) Descripción de la Sugerencia, atendiendo en lo que proceda del Esquema Lógico REDER en relación a Resultados, Enfoque y Despliegue.

e) Descripción de la implicación de la sugerencia presentada en cada uno de los aspectos o grupos de interés destacando, si es de aplicación, el grado de:

- Innovación.

- Aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

- Simplificación administrativa.

- Sostenibilidad Ambiental y Energética.

- Participación de la Ciudadanía y/o de las personas empleadas públicas.

- Cooperación a establecer con otras entidades.

- Consideración de la Igualdad de oportunidades.

6. Las memorias que no se ajusten a los requisitos anteriores no serán tomadas en consideración y, por tanto, no serán evaluadas.

Para la elaboración de las memorias se puede encontrar información más detallada en el Banco de Buenas Prácticas del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos: (<http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp>) donde se encuentran disponibles memorias candidatas de ediciones anteriores y un cuaderno (guía) para preparar candidaturas de esta modalidad.

Base séptima. Presentación de solicitudes de participación.

1. Las solicitudes de participación dirigidas a la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública junto con la documentación asociada se presentarán en el Registro Telemático de la Junta de Andalucía, para lo que las personas interesadas deberán disponer de la correspondiente firma electrónica reconocida o de los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, a través del formulario electrónico ubicado dentro del «Portal» electrónico de la Junta de Andalucía, en el sitio web denominado: «Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza» (CLARA): <http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara>. Para asegurar la presentación telemática podrán dirigirse a las Oficinas de Calidad de su provincia, cuyas direcciones y teléfonos se encuentran disponibles en el apartado Directorio de CLARA, donde serán asistidas por el personal de la misma.

2. El plazo de presentación de las solicitudes para la V Edición de los Premios de la Junta de Andalucía a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica comenzará el día siguiente al de la publicación de la presente Orden en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y finalizará el 19 de enero de 2010.

3. La presentación de las candidaturas es voluntaria y supone la aceptación de las disposiciones contenidas en el Decreto 317/2003 y en la presente Orden.

Base octava. Organización.

1. Corresponde a la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos la organización del proceso de concesión y entrega de los Premios previstos en la presente convocatoria. Para ello podrá dictar las instrucciones y resoluciones que procedan para el desarrollo del proceso de acuerdo con la normativa de creación de los Premios y de esta convocatoria.

2. Se crea el «Comité Organizador de la V Edición de los Premios de la Junta de Andalucía a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica», como órgano colegiado de coordinación del proceso de evaluación de candidaturas y de concesión y entrega de los premios, que contará con el apoyo técnico del Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión radicado en el Instituto Andaluz de Tecnología.

3. Mediante resolución de la persona titular de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos se designará, entre el personal adscrito al Centro Directivo, a las personas integrantes del Comité Organizador.

Base novena. Evaluación de las candidaturas.

1. El Comité Organizador, con el apoyo técnico del Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión, seleccionará las candidaturas presentadas y coordinará el proceso de evaluación, mediante la conformación de los equipos de evaluación, la interlocución entre los mismos y las personas representantes de las candidaturas en caso de que se lleven a cabo visitas, el apoyo a los equipos de evaluación con herramientas que faciliten la elaboración de los Informes de Evaluación, la información al Jurado sobre el desarrollo del proceso de evaluación y la presentación al Jurado de los resultados de los Informes de Evaluación.

2. Para la realización de las evaluaciones se constituirán equipos de evaluación integrados por personal al servicio de la Administración Pública con formación acreditada en el Modelo EFQM de Excelencia y que serán propuestos por la persona titular de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos, pudiendo contarse con la colaboración externa de profesionales con la acreditación para evaluar en base al Modelo EFQM de Excelencia por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), por el Club Excelencia en Gestión, representante en España de la citada Fundación o por el Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión. En el caso de la evaluación de las Mejores Prácticas de Administración Electrónica el equipo de evaluación estará constituido por personal al servicio de la Administración Pública con experiencia en el campo de la Administración Electrónica designado por la persona titular de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos.

3. Los equipos de evaluación analizarán las memorias presentadas, pudiendo ser ampliado este análisis, a criterio del Comité Organizador, con visitas a las instalaciones de las organizaciones candidatas, y elaborarán para cada candidatura un Informe de Evaluación que remitirán al Comité Organizador.

4. El Comité Organizador, a la vista de los Informes de Evaluación presentados por los equipos de evaluación, procederá a declarar las candidaturas finalistas que serán presentadas a los Jurados de los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica de la Junta de Andalucía.

Base décima. Jurado.

1. Existirán dos Jurados, ambos constituidos por seis miembros designados por la persona titular de la Consejería de Justicia y Administración Pública, entre personas de reconocida experiencia en el ámbito de la Administración Pública, la Calidad en la Gestión y la Administración Electrónica.

- El primer Jurado valorará las candidaturas presentadas para las modalidades de Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos, Premios a las Mejores Prácticas en su tipología

de Premios a las Mejores Prácticas de Calidad y Premios a las Mejores Sugerencias de las personas empleadas de la Administración de la Junta de Andalucía, atendiendo al informe ejecutivo de evaluación elaborado por el correspondiente equipo evaluador asignado a cada candidatura, así como a otros criterios que el jurado considere merecedores de tener en cuenta.

- El segundo Jurado valorará las candidaturas presentadas para la modalidad de Premios a las Mejores Prácticas en su tipología de Premios a las Mejores Prácticas de Administración Electrónica, atendiendo al informe ejecutivo de evaluación elaborado por el correspondiente equipo evaluador asignado a cada candidatura, así como a otros criterios que el Jurado considere merecedores de tener en cuenta.

2. Será Presidente de los Jurados la persona titular de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos. Asumirá la Secretaría del Jurado una persona al servicio de dicha Dirección General designada por el Presidente, con voz pero sin voto.

3. Las decisiones de los Jurados se adoptarán por mayoría de sus componentes, decidiendo en caso de empate el voto de calidad del Presidente.

#### Base undécima. Concesión de los Premios.

1. En el plazo máximo de tres meses, contados a partir de la finalización de los plazos de presentación de las solicitudes de participación, los Jurados, a la vista de la documentación presentada a cada una de las modalidades de los Premios y los Informes de Evaluación presentados por los equipos de evaluación, emitirán su fallo, que será inapelable y elevarán sus propuestas a la persona titular de la Consejería de Justicia y Administración Pública, que resolverá mediante Orden la concesión de los diferentes Premios y se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

2. El Jurado podrá declarar desiertos todas o algunas de las modalidades o tipologías de los Premios convocados, cuando lo consideren oportuno.

3. El Jurado podrá otorgar menciones especiales entre aquellas candidaturas que no hayan sido galardonadas, cuando consideren oportuno distinguirlas por su especial impacto o dedicación y esfuerzo en la mejora de los servicios que prestan.

4. Las personas vinculadas a las candidaturas galardonadas y todas aquellas participantes en las distintas modalidades de los Premios serán invitadas a un acto público en el que se hará entrega de los Premios concedidos.

Base decimosegunda. Compromisos de la Consejería de Justicia y Administración Pública y de los candidatos y candidatas.

Por la Consejería:

1. Las personas que intervengan en el proceso de organización, evaluación y concesión de los premios guardarán la debida confidencialidad sobre los resultados de las evaluaciones que se efectúen.

2. Las memorias presentadas en cualquier modalidad prevista en esta Orden podrán ser publicadas en cualquier soporte y difundidas por la Consejería de Justicia y Administración Pública, en el Banco de Buenas Prácticas del «Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos» (<http://www.cjap.junta-andalucia.es/omsp>).

3. Una vez finalizado el proceso de evaluación y concesión del Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos, los Premios a las Mejores Prácticas en sus dos tipologías y los

Premios a las Mejores Sugerencias de las personas empleadas de la Administración Pública, la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos proporcionará a cada órgano, organismo, unidad, entidad o persona/s al servicio de la Administración Pública que haya participado, un Informe de Evaluación sobre los resultados cualitativos de su evaluación, donde se recogerán las áreas de mejora detectadas en el proceso de evaluación.

4. La Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos organizará actividades formativas y talleres con el objeto de facilitar a las organizaciones y personas candidatas la elaboración adecuada de sus Memorias.

5. La Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos, al objeto de difundir las buenas prácticas en aras a la mejora de los servicios públicos, tramitará ante el Instituto Andaluz de Administración Pública la homologación de acciones formativas con la finalidad de dar a conocer las experiencias expuestas en algunos de los trabajos galardonados. En las actividades homologadas podrán participar como ponentes o, en su caso, como profesorado, personas que hayan participado en el desarrollo de los proyectos galardonados. Asimismo, la Dirección General podrá recomendar al Instituto Andaluz de Administración Pública la publicación del trabajo galardonado que, por su naturaleza, sea aconsejable difundir a través de este sistema.

Por las candidaturas:

1. Las organizaciones candidatas al Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos o en los Premios a las Mejores Prácticas en sus dos tipologías facilitarán la entrada de los miembros de los equipos de evaluación en sus instalaciones, en caso de que se considere necesario que realicen la visita contemplada en la base novena.

2. Las personas vinculadas a las candidaturas galardonadas se comprometen a participar en las acciones de difusión -presencial, gráfica o audiovisual- de los Premios y, en general, de los programas de calidad que se realicen directamente por la Consejería de Justicia y Administración Pública.

Base decimotercera. Sobre la aplicación y uso de los galardones:

1. Las organizaciones galardonadas que reciban el Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos, los Premios a las Mejores Prácticas en sus dos tipologías y Mejores Sugerencias, podrán:

a) Hacer constar en sus publicaciones y material impreso la circunstancia de haber obtenido el Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos o el Premio a las Mejores Prácticas, indicando la edición, el año y la modalidad en la que han sido galardonados.

b) Anunciarlo en sus instalaciones.

c) Otorgar el reconocimiento que estimen oportuno al personal que haya participado en las acciones conducentes a la obtención del galardón.

Disposición final primera. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 23 de junio de 2009

BEGOÑA ÁLVAREZ CIVANTOS  
Consejera de Justicia y Administración Pública

ANEXO I

**JUNTA DE ANDALUCÍA**

**CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

CÓDIGO IDENTIFICATIVO
-----------------------

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA
---------------------------

**SOLICITUD**

**PARTICIPACIÓN EN LA CONVOCATORIA DE LOS PREMIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

**PREMIO A LA EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**EDICIÓN:** ..... **AÑO:** .....

Orden de ..... de ..... de ..... (BOJA nº ..... de fecha ..... )

<b>1 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE Y DEL/DE LA RESPONSABLE</b>			
DENOMINACIÓN DEL ÓRGANO, ENTIDAD INSTRUMENTAL O ENTE SOLICITANTE			
CONSEJERÍA O ENTIDAD A LA QUE SE ENCUENTRA ADSCRITO O ENTIDAD DE LA QUE DEPENDE			
APELLIDOS Y NOMBRE DEL/DE LA RESPONSABLE		CARGO	
FUNCIONES Y ACTIVIDADES			
PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS			
Nº DE EMPLEADOS: .....			
<b>DATOS DE LA PERSONA DE CONTACTO:</b>			
APELLIDOS Y NOMBRE DE LA PERSONA DE CONTACTO*		CARGO	
DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN			
LOCALIDAD		PROVINCIA	C. POSTAL
TELÉFONO		FAX	
CORREO ELECTRÓNICO			

<b>2 DOCUMENTACIÓN ADJUNTA</b>
<input type="checkbox"/> Memoria-resumen de un máximo de setenta y cinco páginas en soporte electrónico (archivo ".pdf").

<b>3 CONSENTIMIENTO EXPRESO</b>
<input type="checkbox"/> Doy mi <b>CONSENTIMIENTO</b> para que los datos y documentos aportados en el presente procedimiento, sean almacenados y codificados con la finalidad de su posterior utilización en otros procedimientos administrativos en los que fueran requeridos, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y en los artículos 11.1 y 41.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

<b>4 SOLICITUD, DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA</b>
La persona abajo firmante <b>DECLARA</b> que son ciertos los datos consignados en la presente solicitud, acepta las bases de la presente convocatoria y <b>SOLICITA</b> la participación en el Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos.
En ..... a ..... de ..... de .....
EL/LA RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN
Fdo.: .....

EXCMO/A. SR/A. CONSEJERO/A DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

\* Persona que asume la responsabilidad de recibir todas las comunicaciones por parte del Comité Organizador en nombre del candidato.



**JUNTA DE ANDALUCÍA**

**CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

**SOLICITUD**

**PARTICIPACIÓN EN LA CONVOCATORIA DE LOS PREMIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

**PREMIO A LAS MEJORES PRÁCTICAS**

EDICIÓN: ..... AÑO: .....

**DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

**DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

Orden de ..... de ..... de ..... (BOJA nº ..... de fecha ..... )

<b>1</b>	<b>DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE Y DEL/DE LA RESPONSABLE</b>		
DENOMINACIÓN DEL ÓRGANO, ENTIDAD INSTRUMENTAL O ENTE SOLICITANTE			
CONSEJERÍA O ENTIDAD A LA QUE SE ENCUENTRA ADSCRITO O ENTIDAD DE LA QUE DEPENDE			
APELLIDOS Y NOMBRE DEL/DE LA RESPONSABLE		CARGO	
FUNCIONES Y ACTIVIDADES			
PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS			
Nº DE EMPLEADOS: .....			
<b>DATOS DE LA PERSONA DE CONTACTO:</b>			
APELLIDOS Y NOMBRE DE LA PERSONA DE CONTACTO*		CARGO	
DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN			
LOCALIDAD		PROVINCIA	C. POSTAL
TELÉFONO		FAX	
CORREO ELECTRÓNICO			
<b>DATOS DE LA CANDIDATURA:</b>			
TÍTULO DE LA PRÁCTICA			
RESUMEN BREVE DE LA PRÁCTICA			

<b>2</b>	<b>DOCUMENTACIÓN ADJUNTA</b>
<input type="checkbox"/> Memoria-resumen de un máximo de treinta páginas en soporte electrónico (archivo ".pdf").	

<b>3</b>	<b>CONSENTIMIENTO EXPRESO</b>
<input type="checkbox"/> Doy mi <b>CONSENTIMIENTO</b> para que los datos y documentos aportados en el presente procedimiento, sean almacenados y codificados con la finalidad de su posterior utilización en otros procedimientos administrativos en los que fueran requeridos, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y en los artículos 11.1 y 41.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.	

<b>4</b>	<b>SOLICITUD, DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA</b>
La persona abajo firmante <b>DECLARA</b> que son ciertos los datos consignados en la presente solicitud, acepta las bases de la presente convocatoria y <b>SOLICITA</b> la participación en el Premio a las Mejores Prácticas.	
En ..... a ..... de ..... de .....	
EL/LA RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN	
Fdo.: .....	



EXCMO/A. SR/A. CONSEJERO/A DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

\* Persona que asume la responsabilidad de recibir todas las comunicaciones por parte del Comité Organizador en nombre del candidato.

**MODALIDAD DE MEJORAS PRÁCTICAS DE CALIDAD**

Indique en cual o cuales de los siguientes campos tiene implicación la práctica y haga una breve descripción:

- Innovación:  
.....  
.....
  
- Aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones:  
.....  
.....
  
- Simplificación administrativa:  
.....  
.....
  
- Sostenibilidad Ambiental y Energética:  
.....  
.....
  
- Participación de la Ciudadanía y/o de las personas empleadas públicas:  
.....  
.....
  
- Cooperación a establecer con otras entidades:  
.....  
.....
  
- Consideración de la Igualdad de oportunidades:  
.....  
.....

**MODALIDAD DE MEJORAS PRÁCTICAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

Indique lo que proceda:

- Colectivo al que va dirigido:  
.....  
.....
  
- Se trata de una práctica de cooperación entre Administraciones:  
.....  
.....

001029/4D

ANVERSO ANEXO III

**JUNTA DE ANDALUCÍA**

**CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

**SOLICITUD**

**PARTICIPACIÓN EN LA CONVOCATORIA DE LOS PREMIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

**PREMIO A LAS MEJORES SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS EMPLEADAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

EDICIÓN: ..... AÑO: .....

Orden de ..... de ..... de ..... (BOJA nº ..... de fecha ..... )

<b>1 DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE</b>			
APELLIDOS Y NOMBRE			NIF
PUESTO DE TRABAJO QUE DESEMPEÑA		CUERPO AL QUE PERTENECE	
CENTRO DE TRABAJO		CONSEJERÍA/DELEGACIÓN/ORGANISMO AUTÓNOMO	
DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN			
LOCALIDAD		PROVINCIA	C. POSTAL
TELÉFONO	FAX	CORREO ELECTRÓNICO	

<b>2 DATOS DE LA CANDIDATURA</b>
TÍTULO DE LA SUGERENCIA O INICIATIVA
RESUMEN BREVE DE LA SUGERENCIA O INICIATIVA
.....
.....

<b>3 DOCUMENTACIÓN ADJUNTA</b>
<input type="checkbox"/> Memoria-resumen de un máximo de diez páginas en soporte electrónico (archivo ".pdf").

<b>4 CONSENTIMIENTO EXPRESO</b>
<input type="checkbox"/> Doy mi <b>CONSENTIMIENTO</b> para que los datos y documentos aportados en el presente procedimiento, sean almacenados y codificados con la finalidad de su posterior utilización en otros procedimientos administrativos en los que fueran requeridos, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y en los artículos 11.1 y 41.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



<b>5 SOLICITUD, DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA</b>
La persona abajo firmante <b>DECLARA</b> que son ciertos los datos consignados en la presente solicitud, acepta las bases de la presente convocatoria y <b>SOLICITA</b> la participación en el Premio a las Mejores Sugerencias de las personas empleadas de la Administración Pública.
En ..... a ..... de ..... de .....
EL/LA SOLICITANTE
Fdo.: .....

EXCMO/A. SR/A. CONSEJERO/A DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

**MEJORES SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS EMPLEADAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Indique en cual o cuales de los siguientes campos tiene implicación la práctica y haga una breve descripción:

- Innovación:  
.....  
.....
- Aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones:  
.....  
.....
- Simplificación administrativa:  
.....  
.....
- Sostenibilidad Ambiental y Energética:  
.....  
.....
- Participación de la Ciudadanía y/o de las personas empleadas públicas:  
.....  
.....
- Cooperación a establecer con otras entidades:  
.....  
.....
- Consideración de la Igualdad de oportunidades:  
.....  
.....

001030/3D