

## III. OTRAS DISPOSICIONES

### MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**13381** *Orden HAP/2312/2012, de 24 de octubre, por la que se convocan los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública correspondientes a 2012 (Excelencia y Buenas Prácticas).*

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, crea en su artículo 22 los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, determinando en el artículo 24.1 que están destinados a reconocer y galardonar a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en alguno de los siguientes ámbitos:

- a) La excelencia de su rendimiento global por comparación a modelos de referencia reconocidos.
- b) La innovación en la gestión de la información y del conocimiento, así como de las tecnologías.
- c) La calidad e impacto de las iniciativas singulares de mejora implantadas.

Por su parte, con los apartados 2 y 3 del mismo artículo, al disponer, respectivamente, que los premios estarán abiertos a todas las administraciones públicas y que los Departamentos de la Administración General del Estado procurarán desarrollar en sus correspondientes ámbitos un primer nivel de premios alineados con los instituidos en el Real Decreto, se pretende configurar una suerte de sistema que permita vertebrar la diversidad de premios de esta naturaleza existentes en las distintas administraciones públicas españolas en beneficio mutuo de todas ellas, sobre la base de la participación voluntaria de los tres órdenes de administración pública y del aprovechamiento de las experiencias existentes.

Una vez determinadas las modalidades y definidas las categorías, así como las características y los efectos de los premios por Orden APU/486/2006, de 14 de febrero, por la que se regularon los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, realizadas ya seis ediciones, procede convocar la correspondiente a 2012.

Tal como se indica en el punto segundo, apartados 2 y 3, de la Orden APU/486/2006, de 14 de febrero, este año corresponde realizar la convocatoria del premio a la Excelencia en la Gestión Pública, que tiene carácter anual, así como los premios a las Buenas Prácticas en sus dos categorías: Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos y Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna, los dos con carácter bienal.

En cumplimiento de lo anterior y de conformidad con lo previsto en el artículo 25 del citado Real Decreto, dispongo:

*Artículo único. Convocatoria de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2012.*

1. Se convoca el Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2012, con categoría única, conforme a las bases que figuran en el anexo 1 de esta Orden que están disponibles en la dirección de Internet [www.aeval.es](http://www.aeval.es).

2. Se convocan los Premios a las Buenas Prácticas 2012 en sus dos categorías, conforme a las bases que figuran en los anexos 2 y 3 de esta Orden que están disponibles en la misma dirección de Internet.

Disposición adicional.

No obstante lo previsto en las bases de convocatoria del Premio a la Excelencia en la Gestión Pública y de los Premios a las Buenas Prácticas, Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos y Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna, en caso de que el número de candidaturas así lo aconseje se podrá constituir un Jurado único con un máximo de 10 y un mínimo de 7 miembros, designados por el Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, que valorarán ambas modalidades de premios.

Disposición final. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 24 de octubre de 2012.—El Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, P.D. (Orden HAP/1335/2012, de 14 de junio), la Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, Ana María Ruiz Martínez.

## ANEXO 1

### Bases de la convocatoria del Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2012

Primera. *Ámbito de aplicación.*

1. El Premio a la Excelencia en la Gestión Pública está dirigido a todo tipo de organizaciones de las distintas administraciones públicas españolas. A estos efectos, se entenderá por organización los órganos, organismos y unidades administrativas de la Administración General del Estado, de las Administraciones de las Comunidades Autónomas, de la Administración Local y de las ciudades de Ceuta y Melilla, así como otros entes de derecho público, excluidos los que tengan naturaleza jurídica de sociedades anónimas.

2. Podrán presentarse al Premio todas las organizaciones mencionadas en el número anterior, siempre que a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, tengan publicada su respectiva Carta de Servicios.

2.1 Deberán, además, estar en posesión de alguna de las siguientes certificaciones:

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

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

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

2.2 Alternativamente respecto al apartado 2.1, podrán presentarse asimismo aquellas organizaciones que hayan obtenido un premio a la excelencia de similares características, basado en los modelos EFQM o CAF, convocado por la administración de las comunidades autónomas en cualquiera de sus tres últimas ediciones.

Segunda. *Contenido del Premio.*

1. El Premio no tiene contenido económico. Se otorgará un único premio y consistirá en una placa o trofeo y un diploma acreditativo.

2. Asimismo, se podrán otorgar hasta tres accésits, consistentes también en una placa o trofeo y un diploma acreditativo.

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

*Tercera. Solicitud para presentarse al premio.*

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

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

1.2 En el caso de organizaciones de la Administración Local, por el máximo responsable de la corporación a la que pertenezca (Presidencia de la Diputación, Alcalde) o por la persona en quien tenga delegadas las correspondientes funciones.

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

1. Las solicitudes deberán presentarse hasta el 30 de noviembre de 2012, por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ante la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (en adelante AEVAL), calle Príncipe de Vergara, 108, 3.ª planta, 28071 Madrid, o en la subselección electrónica de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, [www.aeval.es](http://www.aeval.es)

2. Las candidaturas deberán ir acompañadas de la Carta de Servicios de la organización y de alguna de las certificaciones indicadas en el apartado 2.1 de la base primera, o documento acreditativo de la obtención de uno de los premios a los que se refiere el apartado 2.2.

3. Aquellas organizaciones que reúnan las condiciones de participación y hayan formalizado su solicitud en el plazo previsto, recibirán comunicación de la admisión antes del 18 de diciembre de 2012 por parte de AEVAL.

4. Las organizaciones que hayan recibido la notificación a la que se refiere el apartado anterior, remitirán a AEVAL una Memoria descriptiva de su funcionamiento, por cualquiera de los medios citados en el número 2 de esta base tercera, o bien según las indicaciones del apartado 3 del anexo 1.2 de esta convocatoria, hasta el 1 de marzo de 2013.

*Cuarta. Memoria.*

1. La Memoria describirá la gestión de la organización siguiendo todos y cada uno de los criterios y subcriterios del Modelo EFQM de Excelencia versión 2010, en su interpretación para las Administraciones Públicas y en su formato de memoria clásica. Este modelo se encuentra disponible en la página web de la AEVAL, dirección de Internet [www.aeval.es](http://www.aeval.es), apartado Calidad de los Servicios (Documentación de apoyo para la elaboración de la Memoria. Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2012).

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

3. La Memoria que se presente al Premio deberá reflejar los resultados, al menos, de los tres últimos ejercicios y, entre ellos, la gestión de la organización en los correspondientes a 2011 o 2012.

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

Quinta. *Criterios para la valoración y concesión del premio y los accésits.*

Para la evaluación de las candidaturas y la concesión del premio o accésit, se tendrán en cuenta los criterios del modelo EFQM de Excelencia versión 2010 en su interpretación para las Administraciones Públicas, o del Modelo CAF para aquellas candidaturas a las que se hace referencia en el punto 2 de la base cuarta.

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

El proceso general constará de las siguientes fases:

1. En la primera fase se evaluarán las memorias. Complementariamente, si así lo acuerda AEVAL, los equipos a los que se refiere la base séptima podrán visitar los órganos u organismos candidatos, elaborando el correspondiente informe de evaluación, que será enviado a AEVAL.

2. En la segunda fase, AEVAL enviará un informe al Jurado con los resultados de la valoración de todas las candidaturas. El Jurado, a la vista del mismo, elevará una propuesta al Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas para la concesión de los premios.

3. La última fase consistirá en la concesión del Premio y, en su caso, de los accésits por Orden del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas. La Orden de concesión se publicará en el «Boletín Oficial del Estado».

Séptima. *Equipos de evaluación.*

1. Para la realización de la evaluación se constituirán los equipos precisos, que estarán integrados por funcionarios y, en su caso, otros profesionales. Los integrantes de los equipos serán expertos en el modelo EFQM u otros modelos de excelencia, y serán designados por la Presidenta de AEVAL.

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

Octava. *Jurado.*

1. El Jurado estará constituido por un máximo de siete miembros y un mínimo de cinco, designados por el Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, entre personas de reconocida experiencia en gestión pública o en el ámbito de la calidad y la excelencia. La presidencia, la vicepresidencia y la secretaría del Jurado recaerán en los miembros que el Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas determine al efectuar la designación. Un funcionario de la AEVAL, nombrado por su Presidenta, actuará como Secretario de Actas, con voz pero sin voto.

2. El Jurado, a la vista de la documentación a que se refiere la base séptima, apartado 2, elevará una propuesta de concesión del Premio y, en su caso, los accésits al Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas.

3. El funcionamiento del Jurado se regulará por las normas contenidas en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

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

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

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

3. Una vez finalizado el proceso de evaluación y concesión del premio, AEVAL proporcionará un informe a las organizaciones cuyas memorias hayan sido evaluadas en el mes siguiente a la publicación de la Orden de concesión del Premio.

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

Décima. *Efectos del premio.*

1. De conformidad con lo previsto en el apartado tercero de la Orden APU/486/2006, de 14 de febrero, por la que se regulan los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, las organizaciones galardonadas con el Premio a la Excelencia en la Gestión Pública o sus accésits podrán hacerlo constar en sus publicaciones, material impreso, página web, o anunciarlo en sus instalaciones, por tiempo indefinido, haciendo referencia expresa al año de convocatoria al que se refiere dicho premio o accésit.

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

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

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

2.3 Por lo que respecta a las organizaciones de la Administración General del Estado, estos reconocimientos tendrán la consideración prevista en el artículo 66.1.a) de la Ley de Funcionarios Civiles del Estado y se anotarán en el Registro Central de Personal, a tenor de lo establecido en el artículo 13 de su Reglamento, modificado por el Real Decreto 2073/1999, de 30 de diciembre.

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

Undécima. *Aceptación de la convocatoria.*

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

## ANEXO 1.1

### Formulario de participación en el Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2012

#### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE

Denominación oficial de la organización solicitante <sup>1</sup> :
Dirección postal completa:
Responsable de la organización solicitante (nombre, apellidos, ):
Cargo _____ Correo electrónico: _____
N.º de empleados: _____ Funciones y actividades: _____
Principales servicios prestados: _____
Organización o unidad superior de la que depende, en su caso
Ámbito administrativo <sup>2</sup> : _____
Persona de contacto <sup>3</sup> _____
Cargo en la organización: _____
Teléfono(s): _____ Fax: _____
Correo(s) electrónico (s): _____
Presenta copia de la Certificación, emitida por: _____

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2012.

..... de ..... de 2012

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

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

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

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

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

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

**ANEXO 1.2****Especificaciones de la Memoria Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2012**

## 1. Contenido y páginas.

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

1.2 Copia del formulario de solicitud cumplimentado por la organización solicitante.

1.3 Índice general de contenidos (una página).

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

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

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

1.6 Anexo: Relación de siglas y acrónimos empleados.

## 2. Configuración.

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

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

## 3. Presentación y soporte.

La Memoria se enviará a través del correo electrónico [calidad.premios@aeval.es](mailto:calidad.premios@aeval.es) a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios o bien, si existieran limitaciones para su envío, se remitirán a AEVAL (calle Príncipe de Vergara, 108, 3.ª planta, 28071 (Madrid), en soporte electrónico (CD, DVD o memoria USB), en los formatos «.doc» («Microsoft Word») o «.pdf» («Acrobat»).

## 4. Elementos de apoyo.

Para facilitar la redacción de la Memoria, AEVAL, proporcionará a los candidatos la «Documentación de apoyo para la elaboración de la Memoria de presentación al Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2012» que estará disponible en la página web de la Agencia, en la dirección de Internet [www.aeval.es](http://www.aeval.es).**ANEXO 2****Bases de la convocatoria del Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2012***Primera. Convocatoria del Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos.*

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio y en esta Orden, y con el fin de reconocer las prácticas de buena gestión con impacto directo en los ciudadanos o usuarios de los servicios públicos, se convoca el Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos correspondiente a 2012, en adelante Premio Ciudadanía.

## Segunda. *Definición.*

A los efectos de esta convocatoria se consideran «Buenas Prácticas en los Servicios Públicos» las prácticas de buena gestión, con impacto directo en los ciudadanos o usuarios de dichos servicios, consistentes en experiencias o proyectos consolidados e implantados, cuyos resultados estén redundando en una mayor calidad de los citados servicios.

## Tercera. *Ámbito de aplicación.*

El Premio Ciudadanía está dirigido a todo tipo de organizaciones de las distintas administraciones públicas españolas. A estos efectos, se entenderá por organización los órganos, organismos y unidades administrativas de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas, de la Administración Local y de las ciudades de Ceuta y Melilla, así como a otros entes de derecho público, excluidos aquellos que tengan naturaleza jurídica de sociedades anónimas.

## Cuarta. *Contenido del premio.*

1. El premio no tiene contenido económico y consistirá en una placa o trofeo y un diploma acreditativo.

2. Se otorgará un único premio, sin perjuicio de que puedan otorgarse hasta un máximo de tres accésits, consistentes también en una placa o trofeo y un diploma acreditativo, a aquellas candidaturas que, en opinión del Jurado, reúnan méritos suficientes para ello.

3. Además de lo previsto en los puntos 1 y 2, se podrán otorgar diplomas acreditativos a todas aquellas candidaturas finalistas que, en número no superior a doce, superen las dos primeras fases del proceso de evaluación y concesión, de acuerdo con lo especificado en la base séptima.

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

## Quinta. *Solicitud para presentarse al premio.*

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

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

1.2 En el caso de organizaciones de la Administración Local, por el máximo responsable de la corporación a la que pertenezca (Presidencia de la Diputación, Alcalde) o por la persona en quien tenga delegadas las correspondientes funciones.

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

2. Las solicitudes deberán presentarse hasta el 30 de noviembre de 2012, por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ante la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (en adelante AEVAL), calle Príncipe de Vergara, 108, 3.ª planta, 28071 Madrid, o en la subselección electrónica de AEVAL, [www.aeval.es](http://www.aeval.es).

3. Aquellas organizaciones que reúnan las condiciones de participación y hayan formalizado la solicitud en el plazo previsto, recibirán una comunicación de su admisión antes del 18 de diciembre de 2012, por parte de AEVAL.

4. Las organizaciones que hayan recibido la notificación a la que se refiere el número anterior, elaborarán una Memoria descriptiva de su práctica, que se ajustará a las especificaciones que figuran en el anexo 2.2, que será remitida a AEVAL, por cualquiera de los medios citados en el número 2 de esta base quinta, o bien según se establece en el punto 3 del anexo 2.2 de la convocatoria, hasta el 15 de febrero de 2013. Las memorias que no se ajusten a tales requisitos podrán no ser evaluadas.

*Sexta. Criterios para la valoración y concesión del premio.*

La valoración de candidaturas preseleccionadas y la concesión del Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2012 se efectuarán según los criterios recogidos en el anexo 2.3 de estas bases.

*Séptima. Equipos de evaluación.*

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

*Octava. Fases del proceso de evaluación y concesión.*

El proceso general constará de las siguientes fases:

1. En la primera se evaluarán las memorias, según los criterios previstos en el anexo 2.3 de estas bases. Complementariamente, si así lo acuerda AEVAL, los equipos de evaluación podrán visitar las organizaciones candidatas, elaborando un informe al final de todo este proceso, que será remitido a AEVAL.

2. En la segunda fase, un Comité Técnico, nombrado por la Presidenta de la AEVAL de entre funcionarios con experiencia en evaluación y calidad, elaborará la relación de candidaturas finalistas. Para ello tendrá en cuenta los informes de evaluación presentados por los equipos de evaluación. Las candidaturas seleccionadas serán convocadas a participar en la siguiente fase.

3. La tercera fase consistirá en la presentación y defensa pública ante los miembros del Jurado de las prácticas realizadas por las candidaturas que hayan resultado finalistas, durante el acto que a tal efecto se convoque. El Jurado valorará dicha exposición según las pautas que aparecen en el anexo 2.3.2. La fecha del acto de defensa pública se comunicará a todas las candidaturas finalistas con la antelación necesaria.

A la vista de los informes de evaluación de las memorias y de la defensa pública realizada, el Jurado elevará una propuesta de concesión del premio, y, en su caso, de los correspondientes accésits, al Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas.

4. Por último, el Ministro dispondrá, mediante Orden, la concesión del premio y, en su caso, los accésits. Dicha Orden se publicará en el «Boletín Oficial del Estado».

*Novena. Jurado.*

1. El Jurado estará constituido por un máximo de siete miembros y un mínimo de cinco, designados por el Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, entre personas de reconocida experiencia en la Administración o en la gestión de calidad. La presidencia, la vicepresidencia y la secretaría del Jurado recaerán en los miembros que el Ministro determine al efectuar la designación. Un funcionario de AEVAL, nombrado por su Presidenta, actuará como Secretario de Actas, con voz pero sin voto.

2. El funcionamiento del Jurado se regulará por las normas contenidas en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Décima. *Compromisos de los participantes en el premio.*

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

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

Undécima. *Efectos del premio.*

1. De conformidad con lo previsto en el apartado tercero de la Orden APU/486/2006, de 14 de febrero, por la que se regulan los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, las organizaciones galardonadas con el Premio Ciudadanía o sus accésits podrán hacerlo constar en sus publicaciones, material impreso, página web, o anunciarlo en sus instalaciones, por tiempo indefinido, haciendo en todo caso referencia expresa al año de convocatoria al que se refiere dicho premio o accésit.

2. Además de los efectos conferidos en el punto anterior, las organizaciones galardonadas en la edición 2012 del premio podrán:

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

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

2.3 Por lo que respecta a las organizaciones de la Administración General del Estado, estos reconocimientos tendrán la consideración prevista en el artículo 66.1.a) de la Ley Articulada de Funcionarios Civiles del Estado y se anotarán en el Registro Central de Personal, a tenor de lo establecido en el artículo 13 de su Reglamento, modificado por el Real Decreto 2073/1999, de 30 de diciembre.

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

Duodécima. *Aceptación de la convocatoria.*

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

## ANEXO 2.1

### Formulario de participación en el Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2012

#### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE

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

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos, 2012.

..... de ..... de 2012

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

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

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

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

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

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

## ANEXO 2.2

### Especificaciones de la memoria del Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2012

#### 1. Contenido y páginas.

##### 1.1 Portada (una página).

##### 1.2 Copia del formulario de participación.

##### 1.3 Índice general de contenidos (una página).

1.4 Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica y principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados (máximo dos páginas).

1.5 Cuerpo del documento descriptivo de la práctica desarrollada siguiendo los epígrafes que figuran en el anexo 2.3 de la Orden de convocatoria, máximo 40 páginas. La totalidad del documento no deberá superar las 44 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.

#### 2. Configuración.

La Memoria se confeccionará en soporte electrónico. El soporte electrónico contendrá la Memoria en archivo «.doc» («Microsoft Word») o «.pdf» («Acrobat»).

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

#### 3. Presentación y soporte.

La Memoria se enviará bien a través del correo electrónico [calidad.premios@aeval.es](mailto:calidad.premios@aeval.es) a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios o bien, si existieran limitaciones para su envío, se remitirán a AEVAL (calle Príncipe de Vergara, 108, 3.ª planta, 28071 Madrid), en soporte electrónico (CD, DVD o memoria USB), en los formatos «.doc» («Microsoft Word») o «.pdf» («Acrobat»).

#### 4. Elementos de apoyo.

Para facilitar la redacción de la Memoria, AEVAL proporcionará a los candidatos la «Documentación de apoyo para la elaboración de la Memoria de presentación al Premio Ciudadanía a las Buenas prácticas en los Servicios Públicos 2012», que estará disponible en la página Web de la Agencia, en la dirección de Internet [www.aeval.es](http://www.aeval.es).

## ANEXO 2.3

### Criterios para la valoración de las candidaturas del Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2012

La evaluación de las candidaturas al Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2012 se realizará teniendo en cuenta las evidencias mostradas en la Memoria en relación con los siguientes criterios:

#### 1. Criterios de evaluación de la memoria:

1.1 Diagnóstico realizado y claridad en el/los objetivo(s) de la práctica desarrollada: descripción y justificación del contenido de la práctica. Objetivos y alineamiento con la misión y estrategia de la organización o unidad responsable. Enfoque, metodología y herramientas utilizadas para su despliegue (actuaciones, distribución temporal de las mismas, asignación de responsabilidades y tareas, etc.). Ámbitos de la organización que se han tenido en cuenta en el proceso. Necesidades, demandas y expectativas de

ciudadanos, usuarios y otros grupos de interés. Personas que han participado en la práctica y nivel de responsabilidad en la organización. Planteamiento de revisión y seguimiento de los objetivos.

1.2 Transparencia en el servicio y compromiso con el ciudadano: evidencias de mejora en el servicio. Expresión pública de compromisos (Cartas de Servicio, responsabilidad pública de los líderes, etc.). Rendición de cuentas ante los ciudadanos, usuarios del servicio u otros grupos de interés. Expresión formalizada de los estándares de servicio esperables o acciones compensatorias, en su caso. Planteamiento de revisión y seguimiento de los objetivos, estándares y compromisos.

1.3 Comunicación, participación e implicación: mecanismos para facilitar y promover de modo estable y permanente la comunicación y la información relevante a los ciudadanos, usuarios, empleados y grupos de interés. Utilización de métodos adecuados de consulta a ciudadanos, usuarios, personal u otras unidades, según proceda. Proactividad. Aplicación de mecanismos para estimular la participación e implicación de los usuarios y empleados (entrevistas, foros, equipos, grupos focales, comités consultivos, etc.). Utilización de herramientas de consulta (formularios, participación electrónica, etc.), que faciliten la propuesta de ideas, sugerencias de mejora o quejas tanto sobre el servicio como sobre el proyecto en curso.

1.4 Gestión de recursos y alianzas: actuaciones y estrategia en materia de recursos económico-financieros y activos de la organización para conseguir los objetivos definidos. Eficacia y eficiencia en la gestión de los mismos. Sostenibilidad de la iniciativa. Cooperación y trabajo conjunto con otras organizaciones, grupos de interés o redes.

1.5 Igualdad de género: medidas adoptadas para favorecer la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres (ciudadanos, usuarios y personal), tanto en el acceso a la información y los recursos como al propio servicio, así como en la implicación paritaria en los equipos, grupos de trabajo, comités, etc. Acciones para eliminar impactos negativos por razón de género en ciudadanos y personal.

1.6 Resultados en los ciudadanos: envergadura o magnitud de la actuación así como el volumen de público objetivo al que se encuentre destinada. Datos, después de las mediciones de los diversos aspectos de la práctica y las actuaciones llevadas a cabo, sobre su impacto en los ciudadanos: usuarios, grupos de interés y en la sociedad (indicadores de rendimiento y medidas de percepción). Segmentación de los datos según tipos de destinatarios.

1.7 Resultados e impacto en la organización: valor de los indicadores en relación con los objetivos y estándares fijados de eficacia y eficiencia. Valor de los indicadores de resultados comparados con los de otras unidades similares, si procede. Efectos e impacto en el rendimiento de la organización y en sus empleados. Rentabilidad y beneficio de las alianzas establecidas, en su caso.

1.8 Adaptabilidad a otras organizaciones: elementos de la práctica (objetivos, metodología) que podrían ser aplicables a otras organizaciones. Evidencias de su transferencia a otras organizaciones. Participación en procesos de benchmarking.

## 2. Pautas de evaluación durante la defensa pública:

2.1 Conocimiento del contenido, proceso y resultados de la práctica.

2.2 Estructuración de la intervención: coherencia, consistencia conceptual y ajuste al tiempo concedido para la exposición.

2.3 Claridad en la exposición, creatividad, utilización de recursos no verbales y otros apoyos didácticos.

2.4 Información aportada sobre intercambio de experiencias, colaboraciones con otras organizaciones y benchmarking.

2.5 Ilustración a través de datos y ejemplos del compromiso con la ciudadanía.

## ANEXO 3

### Bases de la convocatoria del Premio a las Buenas prácticas de gestión interna 2012

#### Primera. *Convocatoria del Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna.*

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio y en esta Orden, y con el fin de reconocer las prácticas de buena gestión con impacto directo en los ciudadanos o usuarios de los servicios públicos, se convoca el Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna correspondiente a 2012.

#### Segunda. *Definición.*

A los efectos de esta convocatoria se consideran «Buenas Prácticas de Gestión Interna» las iniciativas consistentes en experiencias o proyectos consolidados e implantados, cuyos resultados estén redundando en un mayor o mejor rendimiento de la organización (eficacia, eficiencia, sostenibilidad en el tiempo, creación de entornos organizativos que promuevan la gestión o el flujo de conocimiento, creatividad, innovación o aprendizaje organizacional).

#### Tercera. *Ámbito de aplicación.*

El Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna está dirigido a todo tipo de organizaciones de las distintas administraciones públicas españolas. A estos efectos, se entenderá por organización los órganos, organismos y unidades administrativas de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas, de la Administración Local y de las ciudades de Ceuta y Melilla, así como a otros entes de derecho público, excluidos aquellos que tengan naturaleza jurídica de sociedades anónimas.

#### Cuarta. *Contenido del premio.*

1. El premio no tiene contenido económico y consistirá en una placa o trofeo y un diploma acreditativo.
2. Se otorgará un único premio, sin perjuicio de que puedan otorgarse hasta un máximo de tres accésits, consistentes también en una placa o trofeo y un diploma acreditativo, a aquellas candidaturas que, en opinión del Jurado, reúnan méritos suficientes para ello.
3. El premio podrá ser declarado desierto, en caso de que ninguna de las candidaturas reuniera los méritos suficientes para ser galardonada.

#### Quinta. *Solicitud para presentarse al premio.*

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

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

1.2 En el caso de organizaciones de la Administración Local, por el máximo responsable de la corporación a la que pertenezca (Presidencia de la Diputación, Alcalde) o por la persona en quien tenga delegadas las correspondientes funciones.

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

2. Las solicitudes deberán presentarse hasta el 30 de noviembre de 2012, por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ante la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (en adelante AEVAL), calle Príncipe de Vergara, 108, 3.ª planta, 28071 Madrid, o en la subselección electrónica de AEVAL, [www.aeval.es](http://www.aeval.es).

3. Aquellas organizaciones que reúnan las condiciones de participación y hayan formalizado la solicitud en el plazo previsto, recibirán una comunicación de su admisión antes del 18 de diciembre de 2012, por parte de la AEVAL.

4. Las organizaciones que hayan recibido la notificación a la que se refiere el número anterior, elaborarán una Memoria descriptiva de su práctica, que se ajustará a las especificaciones que figuran en el anexo 3.2, que será remitida a la AEVAL, por cualquiera de los medios citados en el número 2 de esta base quinta, o bien según se establece en el punto 3 del anexo 3.2 de la convocatoria, hasta el 15 de febrero de 2013. Las Memorias que no se ajusten a tales requisitos podrán no ser evaluadas.

*Sexta. Criterios para la valoración y concesión del premio.*

La valoración de candidaturas preseleccionadas y la concesión del Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna 2012 se efectuarán según los criterios recogidos en el anexo 3.3 de estas bases.

*Séptima. Equipos de evaluación.*

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

*Octava. Fases del proceso de evaluación y concesión.*

El proceso general constará de las siguientes fases:

1. En la primera se valorarán las memorias que aporten las candidaturas, con arreglo a los criterios previstos en el anexo 3.3 de esta Orden, por evaluadores designados al efecto por la Presidenta de AEVAL.

Complementariamente, si así lo acuerda AEVAL, los equipos de evaluación podrán visitar los órganos u organismos candidatos, elaborando un informe al final de todo este proceso que será remitido a AEVAL.

2. En la segunda fase, el Jurado, a la vista del informe remitido por AEVAL, elevará una propuesta para la concesión de los premios y, en su caso, los correspondientes accésits, al Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas.

3. Por último el Ministro resolverá, mediante Orden, la concesión del Premio y de los accésits, que se publicará en el «Boletín Oficial del Estado».

*Novena. Jurado.*

1. El Jurado estará constituido por un máximo de siete miembros y un mínimo de cinco, designados por el Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas entre personas de reconocida experiencia en la Administración o en la gestión de calidad. La presidencia, la vicepresidencia y la secretaría del Jurado recaerán en los miembros que el Ministro determine al efectuar la designación. Un funcionario de la AEVAL, nombrado por su Presidenta, actuará como Secretario de Actas, con voz pero sin voto.

2. El funcionamiento del Jurado se regulará por las normas contenidas en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Décima. *Compromisos de los participantes en el premio.*

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

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

Undécima. *Efectos del premio.*

De conformidad con lo previsto en el apartado tercero de la Orden APU/486/2006, de 14 de febrero, por la que se regulan los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, las organizaciones galardonadas con el Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna o sus accésits podrán hacerlo constar en sus publicaciones, material impreso, página web, o anunciarlo en sus instalaciones, por tiempo indefinido, haciendo en todo caso referencia expresa al año de convocatoria al que se refiere el premio o accésit.

1. Además de los efectos conferidos en el punto anterior, las organizaciones galardonadas en esta edición 2012 del Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna podrán:

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

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

1.3 Por lo que respecta a las organizaciones de la Administración General del Estado, estos reconocimientos tendrán la consideración prevista en el artículo 66.1.a) de la Ley Articulada de Funcionarios Civiles del Estado y se anotarán en el Registro Central de Personal, a tenor de lo establecido en el artículo 13 de su Reglamento, modificado por el Real Decreto 2073/1999, de 30 de diciembre.

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

Duodécima. *Aceptación de la convocatoria.*

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

## ANEXO 3.1

### Formulario de participación en el Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna 2012

#### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE

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

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos, 2012.

..... de ..... de 2012

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

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

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

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

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

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

## ANEXO 3.2

### ESPECIFICACIONES DE LA MEMORIA

#### Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna 2012

##### 1. Contenido y paginas.

1.1 Portada (una página): Nombre de la organización, logotipo y título de la «práctica» que se presenta.

1.2 Copia del formulario de participación.

1.3 Índice general de contenidos (una página).

1.4 Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica y principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados (máximo dos páginas).

1.5 Cuerpo del documento descriptivo de la práctica desarrollada, teniendo en cuenta los epígrafes que figuran en anexo el 3.3 de esta Orden de convocatoria, un máximo de 40 páginas. La totalidad del documento no deberá superar las 44 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.

##### 2. Configuración.

La Memoria se confeccionará en soporte electrónico. El soporte electrónico contendrá la Memoria en archivo «.doc» («Microsoft Word») o «.pdf» («Acrobat»).

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

##### 3. Presentación y soporte.

La Memoria se enviará a través del correo electrónico [calidad.premios@aeval.es](mailto:calidad.premios@aeval.es) a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios o bien, si existieran limitaciones para su envío, se remitirán a la AEVAL (calle Príncipe de Vergara, 108, 3.ª planta, 28002 Madrid), en soporte electrónico (CD, DVD o memoria USB), en los formatos «.doc» («Microsoft Word»), o «.pdf» («Acrobat»).

##### 4. Elementos de apoyo.

Para facilitar la redacción de la Memoria, AEVAL, proporcionará a los candidatos la «Documentación de apoyo para la elaboración de la Memoria de presentación al Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna 2012», que estará disponible en la página web de la Agencia, en la dirección de Internet [http:// www.aeval.es](http://www.aeval.es).

## ANEXO 3.3

### Criterios para la valoración de candidaturas al Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna 2012

La evaluación de las candidaturas del Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna 2012 se realizará teniendo en cuenta las evidencias mostradas en la Memoria, en relación con los siguientes criterios:

Criterios de evaluación de la Memoria:

1. Diagnóstico realizado y claridad en el/los objetivo(s) de la práctica desarrollada: descripción y justificación del contenido de la práctica. Objetivos y alineamiento con la misión y estrategia de la organización o unidad responsable. Enfoque, metodología y herramienta/s utilizados para su despliegue (actuaciones, distribución temporal de las

mismas, asignación de responsabilidades y tareas, etc.). Ámbitos de la organización que se han tenido en cuenta en el proceso. Necesidades, demandas y expectativas de los empleados o la organización. Personas que han participado en la práctica y nivel de responsabilidad en la organización. Planteamiento de revisión y seguimiento de los objetivos.

2. Comunicación interna, participación e implicación: mecanismos de comunicación e información relevante a los empleados tanto durante el proceso como de los resultados obtenidos. Desarrollo y utilización de métodos adecuados de consulta a los empleados y otras unidades. Medios utilizados para implicar y estimular a los empleados (encuestas, consulta electrónica a través de intranet, entrevistas, foros, equipos, grupos focales, comités consultivos, etc.), facilitando la propuesta de ideas y sugerencias.

3. Gestión de Recursos y Alianzas: actuaciones y estrategia en materia de recursos económico-financieros y activos de la organización para conseguir los objetivos definidos. Eficacia y eficiencia en la gestión de los mismos. Sostenibilidad de la iniciativa en el tiempo. Cooperación y trabajo conjunto con otras organizaciones, redes o grupos de interés.

4. Igualdad de género: medidas adoptadas para favorecer la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, tanto en el acceso a la información y los recursos como la implicación paritaria en los equipos, grupos de trabajo, comités, etc. Acciones para eliminar impactos negativos por razón de género en el personal o colectivos afectados.

5. Resultados en las personas: datos, después de las mediciones sobre los diversos aspectos de la práctica y las actuaciones llevadas a cabo, del impacto en los empleados (indicadores objetivos y medidas de percepción). Segmentación de los resultados según los distintos colectivos de empleados.

6. Resultados e impacto globales: valor del indicador en relación con los objetivos y estándares fijados. Valor de los indicadores de resultados comparados con los de otras unidades similares. Rentabilidad y beneficio de las alianzas establecidas, en su caso.

7. Adaptabilidad a otras organizaciones: elementos de la práctica (objetivos, metodología) que podrían ser aplicables a otras organizaciones. Evidencias de su transferencia a otras organizaciones. Participación en procesos de benchmarking.