

Plan Anual de Calidad y Simplificación de Procedimientos 2020

**GUÍA PARA LA ELABORACIÓN,  
PRESENTACIÓN Y DEFENSA DE  
LAS CANDIDATURAS DE LOS  
PREMIOS A LA EXCELENCIA Y A  
LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN  
DE SERVICIOS PÚBLICOS EN  
CASTILLA-LA MANCHA**



**Castilla-La Mancha**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA CANDIDATURA.....</b>	<b>4</b>
<b>a. CUMPLIMENTACIÓN DE LA SOLICITUD.....</b>	<b>4</b>
<b>b. CÓMO OBTENER LA FIRMA ELECTRÓNICA.....</b>	<b>8</b>
<b>c. ELABORACIÓN DE LA MEMORIA.....</b>	<b>9</b>
<b>3. DEFENSA DE LA CANDIDATURA.....</b>	<b>12</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

La finalidad de esta guía es ayudar a las entidades interesadas en presentar su candidatura a los **Premios a la Excelencia y a la Calidad en la Prestación de Servicios Públicos en Castilla-La Mancha** que convoca la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Dichos premios suponen el reconocimiento oficial y público del funcionamiento de órganos, organismos o entidades públicas, empresas y fundaciones públicas, establecimientos, centros o unidades administrativas con rango mínimo de servicio bajo pautas de calidad, innovación y creatividad. En definitiva, estos premios pretenden distinguir a quienes mediante su actividad de mejora hayan incrementado de forma directa o indirecta la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía. Asimismo, se pretende la normalización y consolidación de esos comportamientos para que sirvan de referencia en los servicios públicos de Castilla-La Mancha.

Estamos ante una sociedad eminentemente de servicios, caracterizada por un modelo más rápido, eficiente, cercano y de mayor calidad, exigible tanto al sector privado como al público. Las Administraciones Públicas deben garantizar este modelo, apostando por la excelencia en los servicios públicos, como garantía de su éxito y mejora permanente. Ante esto, la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha viene convocando desde el año 2002 los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la prestación de servicios públicos. Las primeras ediciones se celebraron con carácter bienal y desde el año 2017 se han convocado anualmente.

Cabe decir, que dichos premios se encuentran regulados, con carácter general, en el capítulo V del *Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se establecen las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha*. Asimismo, los premios se convocarán por resolución de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (actualmente Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital) que se publicará en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Pueden optar a los premios las entidades, empresas, fundaciones, centros o unidades administrativas (con rango mínimo de Servicio), órganos y organismos públicos integrantes o que dependan de Administraciones Públicas con sede en Castilla-La Mancha, entre las que se incluyen, a título de ejemplo: 3

- a) La Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- b) Las Corporaciones Locales de Castilla-La Mancha.
- c) Las Universidades Públicas, en el ámbito de Castilla-La Mancha.
- d) La Administración General del Estado en la Comunidad Autónoma.

En cada Edición del Premio se convocarán las siguientes modalidades para premiar:

1. *“Premio a la excelencia de los servicios públicos”*. Se premiará la implantación de un sistema de calidad homologado, como pueden ser las cartas de servicios, norma ISO, EFQM, CAF, EVAM.
2. *“Premio a las mejores prácticas de gestión interna”*. Se premiarán las actuaciones administrativas que mejoren la gestión interna de los procesos y puedan ser exportables, como referencia, a otros servicios públicos.

3. “Premio a las mejores prácticas en los servicios públicos prestados a la ciudadanía”. Su finalidad es reconocer la candidatura que, mediante técnicas, metodología o instrumentos de mejora, haya conseguido incrementar singularmente el rendimiento y la calidad de su trabajo como prestador de servicios a la ciudadanía.

Por cada modalidad que se convoque se concederá un único premio que consistirá en la entrega de un diploma acreditativo firmado por la persona titular de la Presidencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y una placa representativa. En ningún caso, la concesión del premio conllevará compensación económica para quien obtenga el galardón.

Podrán otorgarse, en el número que determine el jurado, menciones especiales del premio a las candidaturas mejor valoradas tras la ganadora, mediante la entrega de un diploma firmado por la persona titular de la Presidencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Asimismo, podrán entregarse títulos de finalista a todas las demás candidaturas participantes. Dichos títulos se documentarán mediante diplomas firmados también por la persona titular de la Presidencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Si, a juicio del jurado, ninguna candidatura reuniera los suficientes méritos, el premio podrá ser declarado desierto. La decisión del jurado será, en todo caso, inapelable.

No podrán presentarse a la misma modalidad aquellas candidaturas que hayan obtenido este premio en alguna convocatoria anterior, pero sí aquellas que, aun habiendo obtenido menciones especiales o diplomas de finalista en ediciones anteriores, hubiesen introducido mejoras o algún elemento sustancialmente novedoso.

## 2. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA CANDIDATURA

### a. CUMPLIMENTACIÓN DE LA SOLICITUD

En cuanto a la presentación de la solicitud de participación y, dado que las entidades participantes son organizaciones públicas o personal dependiente de las mismas y, conforme a lo establecido en el artículo 14 <sup>4</sup> de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, las solicitudes se deben presentar exclusivamente de forma telemática con firma electrónica a través del formulario existente al efecto en la Sede Electrónica de la Administración Regional (<https://www.jccm.es/>), dentro del plazo estipulado en la correspondiente convocatoria.

La solicitud deberá estar firmada electrónicamente por cualquier miembro de la candidatura, no es necesario que deba firmarla ni la persona que se incluya como persona de contacto, ni el validador del proyecto. Tampoco es necesario que la persona que valida el proyecto firme ninguna validación expresa.

La Sede Electrónica dispone de un buscador de trámites a través del cual se puede localizar el trámite de presentación al **Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos-Código SIACI: SIM8**

Figura 1. Vista de la entrada de la Sede Electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y Buscador de Trámites

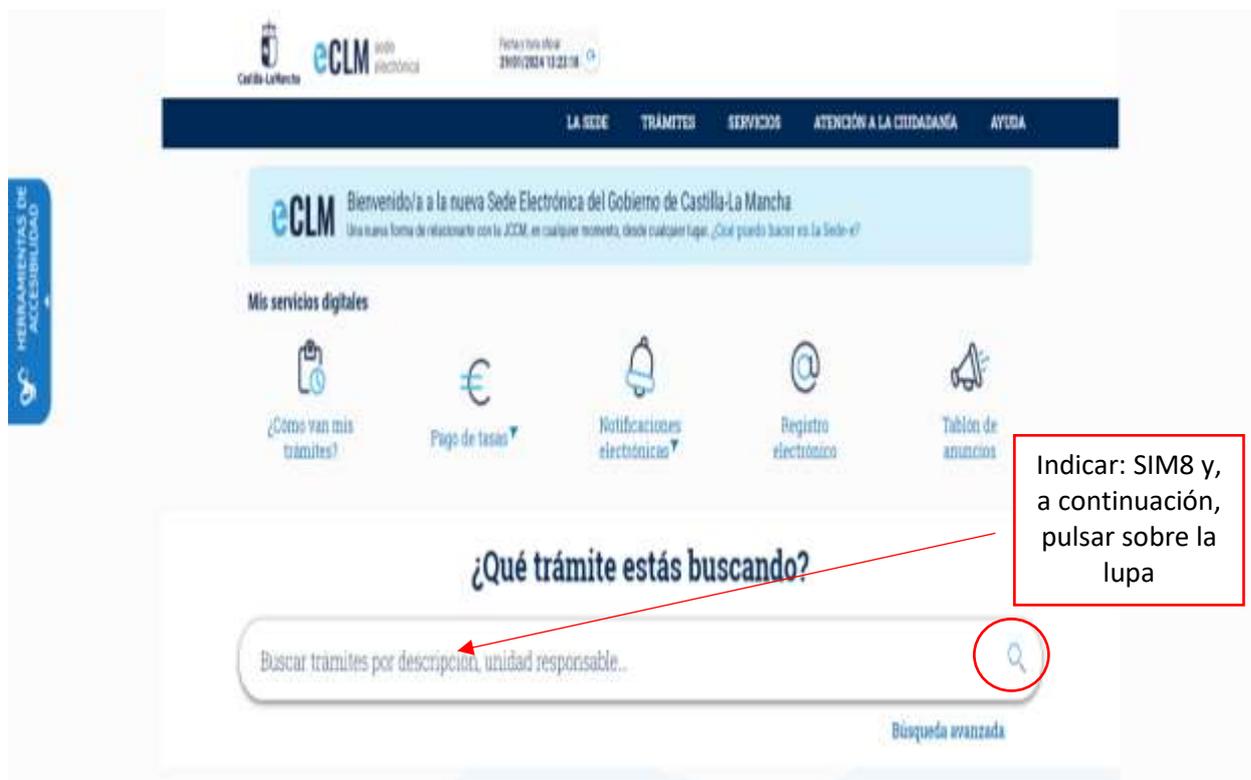


Figura 2. Resultado devuelto por el Buscador de Trámites



Figura 3. Ficha informativa del trámite “Premio a la Excelencia y Calidad de los servicios públicos”

Al acceder a la ficha informativa del Premio, se puede visualizar un resumen de todos los datos relevantes de la convocatoria. Asimismo, pulsando sobre “Tramitar”, se iniciará el proceso de presentación telemática de la solicitud.

Para ello, en primer lugar, el sistema solicitará que nos identifiquemos electrónicamente.

El certificado electrónico permite la identificación y [firma electrónica](#) requerida para la presentación de la candidatura.

Una vez que haya accedido al sistema, el procedimiento de presentación telemática de la candidatura requerirá la cumplimentación de la información solicitada:

- a) Datos del solicitante
- b) Datos complementarios del solicitante
- c) Validación del proyecto (Base 5ª, 4)
- d) Título del proyecto
- e) Descripción de la candidatura: Se resumirá brevemente la iniciativa de mejora propuesta.
- f) Miembros del equipo: Se identificarán con nombre y apellidos las personas que conforman el equipo de la candidatura que, en todo caso, debe tratarse de personal empleado público.
- g) Modalidad a la que se presenta: Elegir una modalidad de las tres ofrecidas en el desplegable.
- h) Anexar documentos: Memoria-resumen
- i) Pulsar enviar



Figura 4. Vista formulario electrónico de solicitud “Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos”:

PREMIO A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	
* Datos Obligatorios	
<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	
Código SIACI:	<b>SIM8</b>
Oficina tramitadora: *	INSPECCION GENERAL DE SERVICIOS ▼
<b>DATOS DEL SOLICITANTE</b>	
NIF: *	<input type="text"/>
Denominación Órgano/Unidad: *	<input type="text"/>
-----	
Tipo de vía: *	<input type="text"/> ▼
Domicilio: *	<input type="text"/>
Nº:	<input type="text"/>
Provincia: *	<input type="text"/> ▼
Población: *	<input type="text"/> ▼
C.P.:	<input type="text"/>
Teléfono: *	<input type="text"/>
e-mail: *	<input type="text"/>
<b>DATOS COMPLEMENTARIOS DEL SOLICITANTE</b>	
Tipo de Administración: *	<input type="text"/> ▼
Órgano o unidad: *	<input type="text"/>
<b>Responsable técnico del proyecto y persona de contacto</b>	
Nombre: *	<input type="text"/>
Apellido 1: *	<input type="text"/>
Apellido 2:	<input type="text"/>
Puesto: *	<input type="text"/>
Correo electrónico: *	<input type="text"/>
Teléfono móvil: *	<input type="text"/>
<b>VALIDACIÓN DEL PROYECTO (BASE 5ª, 4)</b>	
NIF: *	<input type="text"/>
Nombre: *	<input type="text"/>
Apellido 1: *	<input type="text"/>
Apellido 2:	<input type="text"/>
Cargo: *	<input type="text"/>
Domicilio: *	<input type="text"/>
Provincia: *	<input type="text"/> ▼
Población: *	<input type="text"/> ▼
Código Postal: *	<input type="text"/>
Teléfono: *	<input type="text"/>
e-mail: *	<input type="text"/>
<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	
Título: *	<input type="text"/>

<b>DESCRIPCIÓN DE LA CANDIDATURA</b>
(Descripción)* <input type="text"/>
<b>MIEMBROS DEL EQUIPO</b>
(Personal empleado público que ha participado activamente en el desarrollo del proyecto presentado)* <input type="text"/>
<b>MODALIDAD A LA QUE SE PRESENTA</b>
Modalidad: * <input type="text"/>
<b>DECLARACIÓN RESPONSABLE</b>
La persona firmante, en su propio nombre o en representación de persona interesada o entidad que se indica, declara que todos los datos consignados son veraces, comprometiéndose a probar documentalmente los mismos, cuando se le requiera para ello.  Igualmente la persona firmante declara conocer que en el caso de falsedad en los datos y/o en la documentación aportados u ocultamiento de información, de la que pueda deducirse intención de engaño en beneficio propio o ajeno, podrá ser excluida de este procedimiento, ser objeto de sanción y, en su caso, los hechos se pondrán en conocimiento del Ministerio Fiscal por si pudieran ser constitutivos de un ilícito penal.
<b>DOCUMENTOS ANEXOS</b>
Adjuntar documentos: <input type="button" value="Elegir archivo"/> No se ha seleccionado ningún archivo  <input type="button" value="Añadir"/> Pulse este botón para adjuntar el archivo
<input type="button" value="Enviar"/>

## b. CÓMO OBTENER LA FIRMA ELECTRÓNICA

Para poder realizar firmas electrónicas es necesario poseer un Certificado digital. Los certificados digitales son expedidos por entidades de confianza, denominadas Entidades de certificación y para poder obtenerlos es necesario acreditarse personalmente con algún medio de identificación como el DNI.

Las gestiones para la obtención de la Firma electrónica y el correspondiente Certificado digital, acreditativo de la misma, deben realizarse ante una Autoridad de Certificación.

Dicha Autoridad de Certificación en la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha es Camerfirma con quien ésta ha suscrito el correspondiente contrato para el uso de Certificados de ciudadano.

Para poder solicitar la Firma electrónica de Ciudadano, se debe acceder al siguiente enlace:

[https://secure.camerfirma.com/solicitudes\\_status/solicitud\\_1.php?codpro=IBKXYZ2R&num\\_perfil=510](https://secure.camerfirma.com/solicitudes_status/solicitud_1.php?codpro=IBKXYZ2R&num_perfil=510)

Una vez que el ciudadano haya solicitado el Certificado de Firma electrónica de Ciudadano, puede acreditar su identidad en las oficinas de registro de firma electrónica del ciudadano (consultar oficinas en el siguiente enlace):

<https://www.iccm.es/atencion-a-la-ciudadania/oficinas-de-registro/firma-electronica-del-ciudadano>

No obstante, para proceder a la presentación de la solicitud de participación en los Premios, además del Certificado digital expedido por Camerfirma, se podrá utilizar el emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (o cualquier otra entidad proveedora de servicios de certificación), así como el Certificado de representante de personas jurídicas y de empleado público/representante de Administración Pública.

### c. ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

Junto a la solicitud de participación en los Premios, las entidades interesadas deberán elaborar una **memoria** que reúna lo siguiente:

- Tendrá una extensión máxima de 15 páginas.
- Se expondrá de forma detallada el proceso de elaboración o implantación del proyecto presentado.
- Seguirá el siguiente esquema en función de la modalidad a la que se opte:

#### Modalidad “Premio a la excelencia de los servicios públicos”

- Acreditación sobre la implantación de algún sistema de calidad homologado.
- Valoración obtenida en el sistema descriptivo de calidad que tenga implantado o certificación del modelo prescriptivo.

[En este apartado hay que acreditar qué sistema de calidad se ha implantado: Norma ISO, Carta de Servicios, datos sobre la certificación obtenida,,,]

- Ámbito orgánico y funcional del órgano o unidad que haya implantado el sistema de calidad y excelencia.

[En este apartado hay que detallar cuáles son los órganos afectados por la implantación del proyecto, así como indicar cuál es su ámbito orgánico y funcional]

- Número de servicios prestados que estén englobados en el sistema.
- Transparencia, compromiso y accesibilidad de los servicios.

[En este apartado hay que explicar cómo se tiene acceso tanto a los servicios prestados como a la información de los mismos. Además, hay que informar sobre el nivel de implicación del personal que forma parte del proyecto]

- **Resultados del enfoque de mejora continua.**

[En este apartado hay que dar cuenta sobre las mejoras obtenidas desde la implantación del proyecto basadas en los resultados obtenidos. También, hay que indicar si se valoran los logros alcanzados tras dicha implantación y, en caso afirmativo, cómo se lleva a cabo dicha valoración]

- **Participación de las personas destinatarias del servicio y clientes, externos e internos.**

[En este apartado hay que revelar si las personas usuarias o clientes pueden aportar sus opiniones/sugerencias y, en caso afirmativo, a través de qué medios pueden realizar su aportación]

- **Encuestas de satisfacción: resultados.**

[En este apartado hay que indicar si se realizan encuestas de satisfacción dirigidas a las personas usuarias]

### **Modalidad “Premio a las mejores prácticas de gestión interna”**

- **Innovación y creatividad.**

[Mediante este apartado se pretende dar respuesta a si el proyecto tiene carácter innovador o surge a consecuencia de una obligación normativa]

- **Cooperación con otras unidades, grupos y organizaciones.**

[En este apartado hay que especificar si en el proyecto colaboran o han colaborado otros órganos y, en caso afirmativo, cuáles son]

- **Participación de las personas usuarias y clientes.**

[En este apartado hay que revelar si las personas usuarias o clientes pueden aportar sus opiniones/sugerencias y, en caso afirmativo, a través de qué medios pueden realizar su aportación]

- **Análisis y evaluación de resultados.**

[En este apartado hay que indicar si se realizan encuestas u otros métodos de evaluación, así como si se analizan los resultados de las evaluaciones llevadas a cabo]

- **Transparencia, compromiso y accesibilidad del servicio.**

[En este apartado hay que explicar cómo se tiene acceso tanto a los servicios prestados como a la información de los mismos. Además, hay que informar sobre el nivel de implicación del personal que forma parte del proyecto]

- **Proyección y mejora de los servicios prestados.**

[En este apartado hay que dar cuenta sobre las mejoras obtenidas desde la implantación del proyecto basadas en los resultados obtenidos. También, hay que indicar si cabe la posibilidad de reutilizar esta práctica por otras unidades]

### **Modalidad “Premio a las mejores prácticas en los servicios públicos prestados a la ciudadanía”**

- **Ámbito de la práctica.**

[En este apartado hay que detallar:

- Los órganos afectados por la implantación del proyecto
- Los objetivos generales del proyecto
- El equipo humano que interviene o ha intervenido en el proyecto
- Los grupos principales destinatarios del proyecto]

- **Número de servicios prestados englobados en la práctica.**

- **Transparencia, compromiso y accesibilidad del servicio.**

[En este apartado hay que informar sobre:

- Cómo se tiene acceso a los servicios prestados (presencial, virtual o ambos)
- Qué medidas se han adoptado para mejorar la accesibilidad
- Cuáles son los medios de información sobre los servicios ofrecidos
- El nivel de implicación del personal que forma parte del proyecto
- El cumplimiento de los estándares de la normativa de transparencia
- Los compromisos adquiridos con especial referencia a Cartas de Servicios]

- **Análisis y evaluación de resultados mediante indicadores.**

[En este apartado hay que indicar si se analizan los resultados de las evaluaciones y si se han establecido indicadores periódicos que permitan medir los resultados]

- **Encuestas de satisfacción: resultados.**

[En este apartado hay que indicar si se realizan encuestas de satisfacción dirigidas a las personas usuarias y, en caso afirmativo, describir brevemente la metodología y los resultados]

***En la memoria es muy importante seguir y desarrollar los criterios expuestos para cada modalidad, ya que servirán de base para la evaluación de la correspondiente candidatura.***

11

Por otro lado, **las candidaturas deberán estar validadas** por alguna de las siguientes autoridades:

- Titular de la Dirección General o rango equivalente en el ámbito de los servicios centrales o bien por la persona titular de la Delegación Provincial en el ámbito de los órganos periféricos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Titular de la Alcaldía del Ayuntamiento, Presidencia de la Diputación Provincial, de la Mancomunidad de Municipios o del Consorcio, para las Entidades Locales.
- Responsable de la Gerencia o del Vicerrectorado correspondiente, en el ámbito de las Universidades Públicas.
- Titular de la Subdelegación del Gobierno en la provincia para la Administración del Estado en la Comunidad Autónoma.

- Autoridad equivalente en los restantes supuestos.

No obstante, con carácter previo a la presentación de la solicitud, las entidades interesadas podrán requerir asesoramiento de la Inspección General de Servicios de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ([igs@jccm.es](mailto:igs@jccm.es)).

Si a juicio de la Comisión de Valoración, la modalidad elegida por alguna entidad participante para la presentación de su candidatura no se ajusta a los criterios de valoración establecidos, podrá dirigirse a quien lo suscriba para recabar su autorización, con el fin de efectuar un cambio de esa candidatura a la modalidad que resulte más adecuada a sus características.

### 3. DEFENSA DE LA CANDIDATURA

En aras de potenciar la defensa de la candidatura, cabe resaltar las siguientes recomendaciones:

- ✓ *Es muy importante que la memoria esté estructurada conforme a los criterios de evaluación expuestos para cada modalidad.*
- ✓ *A la hora de confeccionar la memoria, hay que emplear una mecánica de redacción que favorezca la comprensión de sus contenidos, para que no resulte confusa ni tediosa.*
- ✓ *Mientras se redacta la memoria hay que ponerse en el lugar de sus personas destinatarias (evaluadores/-as y miembros del jurado).*
- ✓ *No debe asumirse, en ningún caso, que las personas destinatarias van a dar por supuesto aspectos que no aparezcan en la memoria, a pesar de que para los miembros de la candidatura puedan resultar evidentes o se puedan suponer. Por ello, es muy relevante narrar todo aquello que se quiere que se tenga en cuenta, aunque con capacidad de síntesis (evitar información redundante).*
- ✓ *Incluir un anexo que contenga la relación de siglas y acrónimos empleados.*
- ✓ *Utilizar eficazmente gráficos ilustrativos, identificados adecuadamente, que evitan la monotonía de lectura del texto.*
- ✓ *En la medida de lo posible, aportar mediciones, referencias comparativas, así como ejemplos para aclarar conceptos.*

12

***La primera opinión de la candidatura que obtendrá el personal evaluador, se formará a partir de la lectura de la memoria y, aunque el documento no necesita ser espectacular, una memoria poco atractiva, confusa o con errores, no ayudará a generar una opinión positiva sobre ella***