

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

DECRETO 30/2008, de 29 de enero, por el que se dictan las medidas de ejecución necesarias previas a la constitución efectiva de la Agencia.

Mediante Ley 23/2007, de 18 de diciembre, se creó la Agencia Tributaria de Andalucía, como agencia de régimen especial para realizar, en régimen de autonomía de gestión, las actividades administrativas de aplicación de los tributos y las demás funciones y competencias que dicha Ley le atribuye.

La disposición final séptima.2 de la citada Ley autoriza al Consejo de Gobierno para dictar las medidas de ejecución necesarias, previas a la constitución efectiva de la Agencia, que tendrá lugar en los términos que disponga su Estatuto, a tenor del apartado 1 de dicha disposición.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Economía y Hacienda, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 29 de enero de 2008,

D I S P O N G O

Artículo único. Creación de puestos directivos.

Se crean los puestos directivos de gestión económico-financiera, de sistemas de información, y de comunicación, de acuerdo con lo previsto en los artículos 10.1 y 18.1 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales.

Disposición final única. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía

Sevilla, 29 de enero de 2008

MANUEL CHAVES GONZÁLEZ
Presidente de la Junta de Andalucía

JOSÉ ANTONIO GRIÑÁN MARTÍNEZ
Consejero de Economía y Hacienda

**CONSEJERÍA DE JUSTICIA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ORDEN de 20 de diciembre de 2007, por la que se convocan premios de la Junta de Andalucía a la Calidad de los servicios Públicos y Administración Electrónica para el año 2007.

P R E Á M B U L O

El artículo 3.4 de la Ley 11/2007, de Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, establece como una de sus Finalidades la de: «Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones Públicas, incrementando la eficacia y eficiencia de las mismas». En esa misma línea de mejora de los servicios públicos, el artículo 6 de la Ley 9/2007 de la Administración de la Junta de Andalucía establece que: «el Consejo de Gobierno promoverá entre los órganos de la Administración y entidades dependientes o vinculadas la mejora continua de la calidad». Así mismo, la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía, aprobada por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 20 de junio de 2006, establece dentro de la 2.ª Línea estratégica: Orientación a Resultados y Compromiso Público, en su segundo Obje-

tivo: Promover la cultura de orientación a resultados y mejora continua, y en concreto en la acción 2.1.1.2: Constituir nuevas modalidades de reconocimiento y premios que permitan incentivar la aportación de ideas innovadoras, experiencias de éxito, herramientas desarrolladas o implantadas, etc.

En dicho marco normativo, la concesión de los Premios anuales a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica responde a la necesidad de reconocer y divulgar aquellas iniciativas de modernización y mejora que hayan tenido más éxito en el ámbito público de la Comunidad Autónoma de Andalucía, incrementando de forma directa o indirecta la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. La finalidad de estímulo para las personas con responsabilidades en la gestión en el ámbito de la Administración Pública y la generación de confianza en la ciudadanía por una buena gestión tiene el ineludible cauce de la credibilidad, la convicción de que la elección de la muestra que ejemplifique los avances en la prestación pública está realizada desde su solvencia. Los Premios facilitan un flujo de comunicación interno y externo, propiciando el conocimiento por parte de la sociedad de muestras ejemplificadoras de una gestión pública moderna.

El Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el Sistema de Evaluación de la Calidad y se establecen los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos, en su artículo 20.1 dispone que «Se crean los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos en el ámbito de la Junta de Andalucía 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 contribuir a la divulgación de los trabajos de calidad y unificar la metodología evaluadora».

El artículo 21 del citado Decreto, en su apartado 2, establece que «anualmente se convocarán los Premios mediante Orden de la Consejería de Justicia y Administración Pública, que se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, concretando las bases que habrán de regir su concesión».

Por Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, se amplía el ámbito de aplicación de las materias que regula, y en particular los Premios a la Calidad de los servicios públicos, 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 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 Públicas de Andalucía y demás instituciones que hayan suscrito un convenio de colaboración con la Consejería de Justicia y Administración Pública para tal fin, por lo que en la presente convocatoria se satisface el interés mostrado por distintas entidades y organizaciones de carácter público que han transmitido su deseo de participar en los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica de la Junta de Andalucía.

En cumplimiento de lo anterior y de conformidad con lo previsto 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 IV Edición de los Premios de la Junta de Andalucía a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica, correspondiente al año 2007, de acuerdo con las siguientes

B A S E S

Base Primera. Objeto de los Premios.

La IV 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, organismos, unidades

o entidades incluidas en los respectivos ámbitos de aplicación del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, modificado por Decreto 177/2005, de 19 de julio, y del Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet), que 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 IV Edición de los Premios de la Junta de Andalucía a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica, correspondiente al año 2007, son:

1. Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos.
2. Premios a las Mejores Prácticas.
 - 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 que mediante su actividad de mejora continua haya incrementado la calidad de los servicios que presta.

2. Podrán presentarse a este Premio los órganos, organismos, unidades o entidades dependientes de la Junta de Andalucía, incluidas en el ámbito de aplicación del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, modificado por Decreto 177/2005, de 19 de julio, así como las Entidades Locales de Andalucía y las organizaciones y entidades que dependan de ellas, las Universidades Públicas de Andalucía y demás instituciones que hayan suscrito un convenio de colaboración con la Consejería de Justicia y Administración Pública para tal fin, siempre que no hayan sido galardonadas en ediciones anteriores de este Premio en esta misma modalidad. Así mismo será necesario que el órgano, organismo, unidad o entidad participante tenga aprobada y publicada su Carta de Servicios, o un documento similar, 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. Para organizaciones, organismos y entidades dependientes de la Junta de Andalucía, se utilizará dicho modelo adaptado a la Junta de Andalucía.

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 del órgano, organismo, unidad o entidad participante. Las personas responsables de las organizaciones, organismos y entidades dependientes de la Junta de Andalucía comunicarán la candidatura, en todo caso, a la persona titular de la Viceconsejería o de la Presidencia o Dirección en el caso de Organismos Autónomos

a los que se encuentren adscritos y, asimismo, a la persona titular de la Delegación Provincial correspondiente, en su caso.

6. A las solicitudes de participación se acompañará, en soporte electrónico en archivo «.pdf», una memoria con una extensión máxima de setenta 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 (órgano, organismo, unidad o entidad), así como Modalidad a la que se presenta (Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos).

b) Índice.

c) Presentación de la organización, 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 las actividades y resultados siguiendo todos y cada uno de los criterios y subcriterios del Modelo EFQM de Excelencia Sector Público (las organizaciones, organismos y entidades dependientes de la Junta de Andalucía utilizarán dicho modelo adaptado a la Junta de Andalucía, el cual puede solicitarse a la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, encontrándose asimismo disponible en la página web de la Consejería de Justicia y Administración Pública: <http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica>).

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

Base Cuarta. Premios a las Mejores Prácticas.

1. En la modalidad de Premios a las Mejores Prácticas, existen dos tipologías:

a) Premios a las Mejores Prácticas de Calidad.

Los Premios a las Mejores Prácticas de Calidad tienen como fin el reconocimiento a aquellos órganos, organismos, unidades o entidades participantes que más se hayan distinguido en la implantación de técnicas o instrumentos de mejora que hayan contribuido a incrementar la calidad con la que prestan los servicios públicos, tales como la elaboración de Cartas de Servicios, realización de Autoevaluaciones siguiendo el Modelo EFQM de Excelencia, implantación de planes de mejora, adopción de sistemas normalizados de gestión de la calidad, creación de grupos de mejora, implantación de sistemas de gestión por procesos, simplificación de procedimientos, elaboración del Índice de la Percepción de la Calidad de los Servicios (IPCS), etc.

b) Premios a las Mejores Prácticas de Administración Electrónica.

Los Premios a las Mejores Prácticas de Administración Electrónica tienen como fin el reconocimiento a aquellos órganos, organismos, unidades o entidades que se hayan distinguido por la realización de 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, que hayan hecho posible el desarrollo de la Administración Electrónica Andaluza, 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 (ambas tipologías) los órganos, organismos, unidades o entidades dependientes de la Junta de Andalucía, incluidas en el ámbito de aplicación del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, modificado por Decreto 177/2005, de 19 de julio, así como las Entidades Locales de Andalucía y las organizaciones y entidades que dependan de ellas, las Universidades Públicas de Andalucía y demás instituciones que hayan suscrito un convenio de colaboración con la Consejería de Justicia y Administración Pública para tal fin, siempre que no hayan sido galardonadas en ediciones anteriores de este Premio en esta misma modalidad y por la misma Práctica.

3. Se concederán como máximo tres premios por cada tipología de Premios a las Mejores Prácticas, y cada uno de ellos consistirá 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 por cada tipología, como Anexo II a esta Orden, suscrita por la persona responsable del órgano, organismo, unidad o entidad participante. Las personas responsables de las organizaciones, organismos y entidades dependientes de la Junta de Andalucía comunicarán la candidatura, en todo caso, a la persona titular de la Viceconsejería o de la Presidencia o Dirección en el caso de Organismos Autónomos a los que se encuentren adscritos y, asimismo, a la persona titular de la Delegación Provincial correspondiente, en su caso.

5. A la solicitud de participación en la modalidad de mejores prácticas de Calidad se acompañará, en soporte electrónico en archivo «.pdf», una memoria-resumen 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-resumen de la Práctica deberá contemplar:

a) Portada: Incluirá la identificación de la organización candidata (órgano, organismo, unidad o entidad) y de la Práctica presentada (título), así como modalidad a la que se presenta (Mejores Prácticas de Calidad).

b) Índice.

c) Presentación de la organización, 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 Práctica.

d.1. Descripción breve y clara de la Práctica elegida, destacando si es de aplicación el grado de:

- Innovación.
- Impacto que podría producir en los distintos Grupos de interés (clientes, personas que trabajan en la Organización, Sociedad, otros órganos, organismos o unidades relacionadas, etc.)
- Utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Racionalización 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.

Esta descripción se complementará desarrollando los siguientes bloques:

d.2. 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 se considera que la Práctica elegida es relevante para mejorar la gestión y puede ser referencia para otras Organizaciones.

- Cómo se tienen en cuenta a los distintos grupos de interés según proceda (clientes, personas que trabajan en la Organización, Sociedad, otros órganos, organismos o unidades relacionadas, etc.)

- Cómo la Práctica desarrollada es coherente y se adecua a los estándares, políticas y procedimientos establecidos por la Junta de Andalucía o por la entidad a la que pertenece, y a la prestación de los servicios requeridos a la Organización.

- Cómo se han concretado los objetivos a conseguir aplicando la Práctica, y los indicadores para su seguimiento (resultados planificados).

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

d.3. Despliegue: Cómo la Organización ha desarrollado e implantado la Práctica en su ámbito de aplicación. La Memoria debe mostrar evidencias de:

- Cómo se ha planificado la implantación de la Práctica en su ámbito de aplicación y se ha ejecutado dicha planificación.

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

- Cómo se han desarrollado los procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos.

- Cómo se han identificado, planificado y ejecutado los planes de información-formación para el personal necesarios para la consecución de los objetivos.

d.4. 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 así como del método utilizado para su medición y análisis.

- La evolución de los resultados en períodos de tiempo que permitan evaluar su tendencia.

- El grado de consecución de los objetivos previamente fijados teniendo en cuenta los indicadores elegidos.

- Resultados conocidos de otras organizaciones similares y su comparación con los propios.

- Cómo los resultados obtenidos son causados por el desarrollo e implantación de la Práctica (enfoque y despliegue).

- Cómo los resultados presentados alcanzan a todas las áreas relevantes relacionadas con la Práctica, segmentados cuando sea necesario.

d.5. 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 para evaluar la eficacia y, si procede, identificar posibles mejoras en la Práctica.

- Cómo se planifican y realizan actividades de aprendizaje y se utilizan para identificar posibles mejoras en la Práctica.

- Cómo se aprovechan las conclusiones del análisis de las mediciones y de las actividades de aprendizaje para identificar, priorizar, planificar e implantar las mejoras necesarias (mejoras implantadas, mejoras a implantar en el futuro, etc.).

6. A la solicitud de participación en la modalidad de mejores prácticas de Administración Electrónica se acompañará, en soporte electrónico en archivo «.pdf», una memoria-resumen 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-resumen de la Práctica deberá contemplar:

a) Portada: Incluirá la identificación de la organización candidata (órgano, organismo, unidad o entidad) y de la Práctica presentada (título), así como modalidad a la que se presenta (Mejores Prácticas de Administración Electrónica).

b) Índice.

c) Presentación de la organización, 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 Práctica.

d.1. Descripción breve y clara de la Práctica elegida, especificando a qué colectivo va dirigido el servicio electrónico entre los tres siguientes:

- Ciudadanía.
- Empresas.
- Cooperación entre Administraciones.

Esta descripción se complementará desarrollando los siguientes bloques:

d.2. 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 la Práctica desarrollada se adecua a los estándares, políticas y procedimientos establecidos por la Junta de Andalucía, especificando:

- Los medios técnicos utilizados (software y hardware).
- Plataformas de administración electrónica con los que se establece conexión.
- Aspectos de confianza, seguridad e integridad de la información gestionada en la Práctica. Uso de certificado digital o DNI-electrónico.

- 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 los siguientes aspectos:

- La comunicación y el acceso a los servicios públicos de la ciudadanía o empresas, según el caso.
- Modernización y simplificación de los procedimientos.
- Usabilidad, accesibilidad e impacto medio ambiental.
- Implicación de la ciudadanía o empresas en los asuntos públicos.
- Lo innovadora de la Práctica en el modelo de gestión aplicado.

d.3. 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.

- Cuáles han sido los grupos de trabajo identificables en la Práctica (Comité de dirección, Grupo de desarrollo, Control de Calidad, etc.).

- Cómo se ha desarrollado el plan de implantación para conseguir los objetivos esperados.

- Cómo se han identificado y organizado los planes de formación y divulgación de la Práctica.

d.4. Resultados: Los logros alcanzados como consecuencia de la Práctica y su despliegue. La memoria debe aportar información sobre:

- Resultados obtenidos como consecuencia de la implantación de la Práctica, así como el método utilizado para su medición.

- Resultados en cuanto al grado de utilización del servicio en períodos de tiempo que permitan evaluar la tendencia.

- Repercusión de la Práctica en la ciudadanía o empresa (según el caso).

- Repercusión en cuanto a impacto social (igualdad de género, medioambiental, integración de diferentes colectivos, etc.).

d.5. 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.

- 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.)

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

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

1. Los Premios a las Mejores Sugerencias de las personas empleadas de la Administración Pública 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 estos Premios las personas empleadas de los órganos, organismos, unidades o entidades dependientes de la Junta de Andalucía, incluidas en el ámbito de aplicación del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, modificado por Decreto 177/2005, de 19 de julio, así como de las Entidades Locales de Andalucía y de las organizaciones y entidades que dependan de ellas, de las Universidades Públicas de Andalucía y demás instituciones que hayan suscrito un convenio de colaboración con la Consejería de Justicia y Administración Pública para tal fin siempre que no hayan sido galardonadas en ediciones anteriores de este Premio en esta misma modalidad y por la misma sugerencia.

3. Se podrán conceder un máximo 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-resumen 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 ilustraciones en color siempre que resulten inteligibles. La memoria-resumen de la Sugerencia contendrá:

a) Portada: Incluirá identificación de la persona o personas que presentan la candidatura (para cada una de las perso-

nas: nombre y apellidos, unidad, servicio, organismo, etc., en la que desarrolla actualmente su actividad) y de la sugerencia (título), así como Modalidad a la que se presenta la candidatura (Mejores sugerencias de las personas empleadas de los servicios públicos).

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.

d.1. Descripción breve y clara de la Sugerencia elegida, destacando si es de aplicación el grado de:

- Innovación.

- Impacto que podría producir en los distintos Grupos de interés (clientes, personas que trabajan en la Organización, Sociedad, otros órganos, organismos o unidades relacionadas, etc.).

- Utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- Racionalización 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.

Esta descripción se complementará desarrollando los siguientes bloques:

d.2. Enfoque: Lo que la persona empleada de la Administración Pública se propone hacer para desarrollar la Sugerencia y las razones para ello. La Memoria debe mostrar evidencias de:

- Las razones por las que se considera que la Sugerencia elegida es relevante para mejorar la gestión y puede ser referencia para otras Organizaciones.

- Cómo se tienen en cuenta a los distintos grupos de interés según proceda (clientes, personas que trabajan en la Organización, Sociedad, otros órganos, organismos o unidades relacionadas, etc.).

- Cómo la Sugerencia propuesta es coherente y se adecua a los estándares, políticas y procedimientos establecidos por la Junta de Andalucía o por la entidad de la que depende la persona empleada de la Administración Pública, y a la prestación de los servicios requeridos a la Organización.

- Cómo se concretarían los objetivos a conseguir aplicando la Sugerencia, y los indicadores para su seguimiento (resultados planificados).

- Lo innovadora que puede resultar la Sugerencia en el modelo de gestión aplicado.

d.3. Despliegue: Cómo se propone desarrollar e implantar la Sugerencia en su ámbito de aplicación. La Memoria-Resumen debe mostrar evidencias de:

- Cómo el desarrollo e implantación de la Sugerencia es viable y se puede llevar a la práctica en su ámbito de aplicación.

- La planificación que se propone para el desarrollo e implantación de la Sugerencia de manera estructurada para alcanzar los objetivos previstos (plazos, responsables, procedimientos, información-formación, medios materiales, costes, etc.).

d.4. Resultados: Los logros previstos como consecuencia de la implantación de la Sugerencia. La Memoria-Resumen debe aportar información, cuando proceda, sobre:

- Los resultados previstos como consecuencia de la implantación de la Sugerencia así como el método propuesto para su medición y análisis.

- Los objetivos cuantificados que se consideran alcanzables y adecuados con la implantación de la Sugerencia.

- La posibilidad de conocer resultados de otras prácticas similares para poder comparar en el futuro.

- Cómo los potenciales resultados alcanzan a todas las áreas relevantes relacionadas con la Sugerencia, segmentados cuando sea necesario.

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

Base Sexta. Presentación de solicitudes de participación.

1. Las solicitudes de participación dirigidas a la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública, a la atención del «Comité Organizador de la IV Edición de los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica», junto con la documentación asociada, podrán presentarse en el Registro de la Consejería de Justicia y Administración Pública, Avda. República Argentina, 25, 2.ª planta, 41071, Sevilla, o en cualquier otro de los lugares establecidos 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; así como 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 en el Portal de la Junta de Andalucía (<http://www.andaluciajunta.es>), en concreto en el apartado de «Administración Electrónica», así como desde las páginas webs de la Consejería de Justicia y Administración Pública (<http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica>).

2. El plazo de presentación de las solicitudes para la IV 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 23 de mayo de 2008.

3. La presentación de las candidaturas es voluntaria y supone la aceptación de las disposiciones contenidas en la presente Orden.

Base Séptima. Organización.

1. Corresponde a la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios 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 en esta convocatoria.

2. Se crea el «Comité Organizador de la IV 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 Administración Electrónica y Calidad de los Servicios se designará, entre el personal adscrito al Centro Directivo, a las personas integrantes del Comité Organizador.

Base Octava. Evaluación de las candidaturas.

1. El Comité Organizador, con el apoyo técnico del Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión, preseleccionará 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 eva-

luación y la presentación al Jurado de los resultados de los Informes de Evaluación.

2. Para la realización de la evaluaciones se constituirán equipos de evaluación integrados por personal de la Administración Pública con formación acreditada en el Modelo EFQM de Excelencia y que serán designados por la persona titular de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, 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 además por personal de la Administración Pública con experiencia en el campo de la Administración Electrónica designado por la persona titular de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.

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 Novena. Jurados.

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 de Calidad y Premios a las Mejores Sugerencias de los empleados públicos de la Administración de la Junta de Andalucía.

- El segundo Jurado valorará las candidaturas presentadas para la modalidad de Premios a las Mejores Prácticas de Administración Electrónica.

2. Será Presidente de los Jurados la persona titular de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios. 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 Décima. 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. Los Jurados podrán declarar desiertos todas o algunas de las modalidades o tipologías de los Premios convocados, cuando lo consideren oportuno.

3. Los Jurados podrán otorgar menciones especiales entre aquellas candidaturas que no hayan sido galardonadas, cuando consideren oportuno distinguirlas por su especial im-

pacto 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 Undécima. Compromisos de la Consejería de Justicia y Administración Pública y de los candidatos y candidatas.

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. Los órganos, organismos, unidades o entidades participantes en el Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos o en los Premios a las Mejores Prácticas, 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 octava.

3. Las memorias galardonadas con cualquier reconocimiento previsto en esta Orden serán publicadas en el Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos.

4. Una vez finalizado el proceso de evaluación y concesión del Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos, los Premios a las Mejores Prácticas y a los Premios a las Mejores Sugerencias de las personas empleadas de la Administración Pública, la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios proporcionará a cada órgano, organismo, unidad, o entidad o persona al servicio de la Administración Pública que haya participado, un Informe de Evaluación sobre los resultados cualitativos de su evaluación.

5. 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.

6. Los órganos, organismos, unidades o entidades galardonados que reciban el Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos y los Premios a las Mejores Prácticas podrán:

a) Hacer constar en sus publicaciones y material impreso, durante los tres años siguientes, la circunstancia de haber obtenido el Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos o el Premio a las Mejores Prácticas.

b) Anunciarlo en sus instalaciones durante cinco años.

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

d) Obtener facilidades para asistir a cursos, conferencias o jornadas en materia de calidad organizadas por la Consejería de Justicia y Administración Pública.

7. Las personas galardonadas en la Modalidad de Mejores Sugerencias de las personas empleadas de la Administración Pública, podrán obtener facilidades para asistir a cursos, conferencias o jornadas en materia de calidad organizadas por la Consejería de Justicia y Administración Pública.

8. Las memorias galardonadas con cualquier reconocimiento previsto en esta Orden podrán ser publicadas en cualquier soporte y difundidas por la Consejería de Justicia y Administración Pública.

Disposición Final Única. 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, 20 de diciembre de 2007

MARÍA JOSÉ LÓPEZ GONZÁLEZ
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 A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**PREMIO A LA EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

EDICIÓN: AÑO:

Orden de de de (BOJA nº de fecha)

| | | |
|---|-----|--------------------|
| 1 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE Y DEL/DE LA RESPONSABLE | | |
| DENOMINACIÓN DEL ÓRGANO, ORGANISMO O UNIDAD SOLICITANTE | | |
| DOMICILIO | | |
| ÓRGANO/ORGANISMO AUTÓNOMO | | |
| CONSEJERÍA A LA QUE SE ENCUENTRA ADSCRITO | | |
| APELLIDOS Y NOMBRE DEL/DE LA RESPONSABLE | | CARGO |
| NOMBRE Y APELLIDOS DE LA PERSONA DE CONTACTO | | CARGO |
| TELÉFONO | FAX | CORREO ELECTRÓNICO |
| FUNCIONES Y ACTIVIDADES | | |
| PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS | | |
| Nº DE EMPLEADOS: | | |

| |
|---|
| 2 DOCUMENTACIÓN ADJUNTA |
| <input type="checkbox"/> Memoria-resumen en soporte electrónico (archivo ".pdf"). |

| |
|--|
| 3 CONSENTIMIENTO EXPRESO |
| <input type="checkbox"/> Doy mi CONSENTIMIENTO 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 el 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. |

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

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



ANEXO II

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

SOLICITUD

PARTICIPACIÓN EN LA CONVOCATORIA DE LOS PREMIOS A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**PREMIO A LAS MEJORES PRÁCTICAS EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA****EDICIÓN:** **AÑO:**☐ **DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS**☐ **DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

Orden de de de (BOJA nº de fecha)

| | |
|--|-------|
| 1 IDENTIFICACIÓN DEL CANDIDATO | |
| DENOMINACIÓN DEL ÓRGANO, ORGANISMO, UNIDAD O ENTIDAD SOLICITANTE* | |
| CONSEJERÍA U ORGANISMO AUTÓNOMO 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: | |
| DATOS DEL CONTACTO: | |
| APELLIDOS Y NOMBRE DEL/DE LA PERSONA DE CONTACTO*** | CARGO |
| DOMICILIO LABORAL | |
| TELÉFONO | FAX |
| CORREO ELECTRÓNICO | |
| DATOS DE LA CANDIDATURA: | |
| TÍTULO DE LA PRÁCTICA | |
| RESUMEN BREVE DE LA PRÁCTICA | |
| COLECTIVO AL QUE AFECTA Y PRINCIPAL BENEFICIO PARA EL MISMO | |
| 2 DOCUMENTACIÓN ADJUNTA | |
| <input type="checkbox"/> Memoria-resumen en soporte electrónico (archivo ".pdf"). | |
| 3 CONSENTIMIENTO EXPRESO | |
| <input type="checkbox"/> Doy mi CONSENTIMIENTO 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 el 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. | |
| 4 SOLICITUD, DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA | |
| La persona abajo firmante DECLARA que son ciertos los datos consignados en la presente solicitud, acepta las bases de la presente convocatoria y SOLICITA la participación en el Premio a las Mejores Prácticas en la Junta de Andalucía. | |
| En a de de EL/LA RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN | |
| Fdo.: | |



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

* Se entenderá por SOLICITANTE el órgano, organismo, unidad o entidad candidato a los premios y cuyas actividades o actuaciones se refiera a la memoria presentada.

** Responsable del órgano, organismo, unidad o entidad solicitante o candidato/a.

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

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 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)

| | | | |
|--|-----|--|-----|
| 1 DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE | | | |
| APELLIDOS Y NOMBRE | | | NIF |
| PUESTO DE TRABAJO QUE DESEMPEÑA | | CUERPO AL QUE PERTENECE | |
| CENTRO DE TRABAJO | | CONSEJERÍA/DELEGACIÓN/ORGANISMO AUTÓNOMO | |
| TELÉFONO | FAX | CORREO ELECTRÓNICO | |

| |
|---|
| 2 DATOS DE LA CANDIDATURA |
| TÍTULO DE LA SUGERENCIA O INICIATIVA |
| RESUMEN BREVE DE LA SUGERENCIA O INICIATIVA |
| |
| |
| COLECTIVO AL QUE AFECTA Y PRINCIPAL BENEFICIO PARA EL MISMO |
| |
| |

| |
|---|
| 3 DOCUMENTACIÓN ADJUNTA |
| <input type="checkbox"/> Memoria-resumen en soporte electrónico (archivo ".pdf"). |

| |
|--|
| 4 CONSENTIMIENTO EXPRESO |
| <input type="checkbox"/> Doy mi CONSENTIMIENTO 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 el 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. |

| |
|---|
| 5 SOLICITUD, DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA |
| La persona abajo firmante DECLARA que son ciertos los datos consignados en la presente solicitud, acepta las bases de la presente convocatoria y SOLICITA la participación en el Premio a las Mejores Sugerencias de los Empleados Públicos en la Junta de Andalucía. |
| En a de de |
| EL/LA SOLICITANTE |
| Fdo.: |

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

