

## III. OTRAS DISPOSICIONES

### MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**19151** Orden TAP/3336/2011, de 18 de noviembre, por la que se convocan los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública correspondientes a 2011 (Excelencia y Gestión del Conocimiento).

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 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 cinco ediciones, procede convocar la correspondiente a 2011.

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 el Premio a la Gestión del Conocimiento, 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 2011.*

1. Se convoca el Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2011, 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) (Actualidad. Concursos y convocatorias).

2. Se convoca el Premio a la Gestión del Conocimiento 2011, conforme a las bases que figuran en el anexo 2 de esta Orden que está disponible 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 del Premio a la Gestión del Conocimiento, 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 Vicepresidente del Gobierno de Política Territorial y Ministro de Política Territorial y Administración Pública, que valorarán ambas categorías 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, 18 de noviembre de 2011.–El Vicepresidente del Gobierno de Política Territorial y Ministro de Política Territorial y Administración Pública, P.D. (Orden TAP/2964/2010, de 10 de noviembre), la Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, Ana María Ruíz Martínez.

## ANEXO 1

### Bases de la convocatoria del Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2011

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 en los tres años anteriores a la publicación de esta convocatoria.

b. Certificación AEVAL del nivel de excelencia + 300 según el modelo EFQM, emitida 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 superior 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 tres accésit, 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 por el máximo responsable de la organización aspirante.

2. Las solicitudes deberán presentarse hasta el 23 de diciembre de 2011, 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, 2.ª planta; 28002 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)

3. 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.

4. 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 5 de enero de 2012 por parte de la AEVAL.

5. Las organizaciones que hayan recibido la notificación a la que se refiere el apartado anterior, remitirán a la 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 23 de marzo de 2012.

*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 la Administración Pública. Este modelo se encuentra disponible en la página web de la AEVAL, dirección de Internet <http://www.aeval.es>, apartado Calidad de los Servicios Públicos (Guía de apoyo para la elaboración de la Memoria. Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2011).

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 2010 ó 2011.

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, no serán evaluadas.

*Quinta. Criterios para la valoración y concesión del Premio y los accésit.*

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 la Administración Pública, 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 la AEVAL, los equipos a los que se refiere la séptima de estas bases podrán

visitar los órganos u organismos candidatos, elaborando el correspondiente informe de evaluación, que será enviado a la AEVAL.

2. En la segunda fase, la 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 Vicepresidente del Gobierno de Política Territorial y Ministro de Política Territorial y Administración Pública para la concesión de los premios.

3. La última fase consistirá en la concesión del Premio y de los accésit, que serán resueltos por Orden del Vicepresidente del Gobierno de Política Territorial y Ministro de Política Territorial y Administración Pública. La resolución del Premio 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 la 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 la 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 Vicepresidente del Gobierno de Política Territorial y Ministro de Política Territorial y Administración Pública, 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 Vicepresidente del Gobierno de Política Territorial y Ministro de Política Territorial y Administración Pública 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 al Vicepresidente del Gobierno de Política Territorial y Ministro de Política Territorial y Administración Pública, que resolverá la concesión del Premio y, en su caso, los accésit.

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, la AEVAL proporcionará un informe a las organizaciones cuyas memorias hayan sido evaluadas –y así lo soliciten– en el plazo de los dos meses siguientes a la publicación de la resolución 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 Política Territorial y Administración Pública y por la AEVAL. Asimismo, autorizan a la AEVAL a publicar, por

medios impresos o electrónicos, 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 accésit 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.

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

2.1 Obtener facilidades y/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 En todo caso, y 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 2011

#### DATOS DE LA ORGANIZACION SOLICITANTE

Denominación oficial de la organización solicitante <sup>1</sup> :
_____
_____
Dirección postal completa:
_____
Responsable de la organización solicitante (nombre, apellidos y cargo):
_____
Número 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> :
_____
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 2011.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

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 candidatura.

<sup>2</sup> Administración General del Estado, Administraciones de las Comunidades Autónomas, Administración Local, ciudades de Ceuta y Melilla, u 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 2011

#### 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 o del Modelo CAF (máximo 70 páginas). 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 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, la AEVAL, proporcionará a los candidatos la «Guía de apoyo para la elaboración de la Memoria de presentación al Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2011», disponible en la página Web de la Agencia, en la dirección de Internet [http:// www.aeval.es](http://www.aeval.es).

## ANEXO 2

### Bases de la convocatoria del Premio a la Gestión del Conocimiento 2011

#### Primera. *Contenido de la práctica.*

A los efectos de esta convocatoria se entiende por prácticas en la gestión del conocimiento aquellas iniciativas implantadas sistemáticamente con el fin de crear entornos organizativos que promuevan, animen e impulsen la interacción social y el flujo de conocimiento, posibilitando su adquisición, creación, almacenamiento, tratamiento, transmisión, aplicación y mantenimiento, así como la transformación del capital intelectual de cada individuo en capital colectivo.

La organización mostrará cómo el alto grado de interconexión, y la utilización de la información y la tecnología, facilita la aplicación de los resultados obtenidos por las actuaciones y procesos relativos a la gestión del conocimiento a su propia mejora, a la mejora en la prestación de los servicios y, en consecuencia, a la mejora del impacto en los ciudadanos, dentro de un marco de aprendizaje e innovación organizacional.

Segunda. *Ámbito de aplicación.*

1. El Premio a la Gestión del Conocimiento 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 de otros entes de derecho público, excluidos los que tengan naturaleza jurídica de sociedades anónimas.

Tercera. *Contenido del Premio.*

1. El Premio no tiene contenido económico. Se otorgará un único Premio que consistirá en una placa o trofeo y un diploma acreditativo.
2. Asimismo, se podrán otorgar tres accésit 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.

Cuarta. *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, por el máximo responsable de la organización aspirante.
2. Las solicitudes deberán presentarse hasta el 23 de diciembre de 2011, 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, 2.ª planta; 28002 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)
3. Aquellas organizaciones cuyas solicitudes hayan sido recibidas por la AEVAL, en el plazo previsto, recibirán una comunicación de su admisión antes del 5 de enero de 2012.
4. Las organizaciones que hayan recibido la notificación a la que se refiere el apartado 3, elaborarán una Memoria descriptiva de la práctica presentada que se ajustará a las especificaciones que figuran en el anexo 2.2, y a los criterios recogidos en el anexo 2.3. Será remitida a la AEVAL, por cualquiera de los medios citados en el número 2 de esta misma base, hasta el 23 de marzo de 2012. Las Memorias que no se ajusten a tales requisitos y criterios no serán evaluadas.

Quinta. *Criterios para la valoración y concesión del Premio.*

La valoración de candidaturas admitidas y la concesión del Premio a la Gestión del Conocimiento se efectuarán según los criterios recogidos en el anexo 2.3 de estas bases.

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

1. En la primera fase se realizará la valoración de la Memoria, aportada por las organizaciones candidatas, con arreglo a los criterios previstos en el anexo 2.3 de estas bases, efectuada por equipos de evaluación.

Los equipos de evaluación estarán integrados por funcionarios y, en su caso, otros profesionales, todos ellos con formación y experiencia en gestión del conocimiento, gestión de calidad e innovación. Serán designados al efecto por la Presidenta de la AEVAL.

Complementariamente, si así lo acuerda la AEVAL, los extremos contenidos en las memorias presentadas por las candidaturas podrán ser objeto de comprobación y contraste por parte de los equipos de evaluación a través de una visita a la organización candidata. Finalizado el proceso de valoración, los equipos de evaluación elaborarán un informe sobre cada una de las candidaturas, que será remitido a la AEVAL.

La AEVAL, teniendo en cuenta los informes remitidos, elaborará el informe conjunto para el Jurado.

2. En la segunda fase, el Jurado, a la vista del informe presentado, elevará una propuesta para la concesión de los premios al Vicepresidente del Gobierno de Política Territorial y Ministro de Política Territorial y Administración Pública quien resolverá. La resolución del Premio se publicará en el «Boletín Oficial del Estado».

Séptima. *Jurado.*

1. El Jurado estará constituido por un máximo de siete miembros y un mínimo de cinco designados por el Vicepresidente del Gobierno de Política Territorial y Ministro de Política Territorial y Administración Pública, entre personas de reconocida experiencia en la Administración o en la gestión del conocimiento. La presidencia, vicepresidencia y la secretaría del Jurado recaerán en los miembros que el Vicepresidente del Gobierno de Política Territorial y Ministro de Política Territorial y Administración Pública 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.

Octava. *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. Una vez finalizado el proceso de evaluación y concesión del Premio, la AEVAL proporcionará un informe a las organizaciones cuyas memorias hayan sido evaluadas –y así lo soliciten– en el plazo de los dos meses siguientes a la publicación de la resolución del Premio.

3. 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 Política Territorial y Administración Pública y por la AEVAL. Asimismo, autorizan a la AEVAL a publicar, por medios impresos o electrónicos, en su caso, las memorias a que se refiere el punto 4 de la base cuarta.

Novena. *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, la organización galardonada con el Premio a la Gestión del Conocimiento o sus accésit 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.

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

2.1 Obtener facilidades y/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 En todo caso, y 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.

Décima. *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 A LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO 2011

#### DATOS DE LA ORGANIZACION SOLICITANTE

Denominación oficial de la organización solicitante<sup>5</sup>:

---

---

Dirección postal completa:

---

Responsable de la organización solicitante (nombre, apellidos y cargo):

---

Número de empleados: \_\_\_\_\_ Funciones y actividades:

---

---

Principales servicios prestados:

---

---

Organización o unidad superior de la que depende, en su caso :

---

Ámbito administrativo<sup>6</sup>:

---

Persona de contacto<sup>7</sup>:

---

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 a la Gestión del Conocimiento 2011.**

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN <sup>8</sup>,

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

<sup>5</sup> Órgano, organismo o unidad administrativa que presenta la candidatura.

<sup>6</sup> Administración General del Estado, Administraciones de las Comunidades Autónomas, Administración Local, ciudades de Ceuta y Melilla, u otros entes de derecho público.

<sup>7</sup> Interlocutor designado para comunicaciones respecto a la candidatura

<sup>8</sup> Firma del máximo responsable de la organización candidata.

## ANEXO 2.2

### Especificaciones de la Memoria Premio a la Gestión del Conocimiento 2011

#### 1. Contenido y páginas.

1.1 Portada (una página): Nombre de la organización, logotipo y título de la práctica o experiencia 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 tres páginas).

1.5 Cuerpo del documento descriptivo de la práctica o experiencia, siguiendo los criterios/aspectos que figuran en el anexo 2.3 de la Orden de convocatoria (máximo 40 páginas). No se tendrán en cuenta, a la hora de su evaluación, las páginas que excedan de las indicadas para este apartado. La totalidad del documento no deberá superar las 45 páginas, además de la portada.

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 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, la AEVAL, proporcionará a los candidatos la «Guía de apoyo para la elaboración de la Memoria de presentación al Premio a la Gestión del Conocimiento 2011», disponible en la página Web de la Agencia, en la dirección de Internet [http:// www.aeval.es](http://www.aeval.es).

## ANEXO 2.3

### Criterios para la valoración de las candidaturas al Premio a la Gestión del Conocimiento 2011

La evaluación de las candidaturas al Premio a la Gestión del Conocimiento 2011 se realizará teniendo en cuenta las evidencias mostradas en la memoria, en relación con los siguientes criterios:

1. Diagnóstico realizado. Proceso a través del cual se ha llegado a la práctica presentada: herramientas utilizadas para el diagnóstico. Elementos y aspectos de la organización que se han tenido en cuenta en el proceso de análisis. Demandas y expectativas de los ciudadanos, usuarios, personas de la organización y grupos de interés que se han incorporado al diagnóstico. Personas que han participado en el mismo, nivel de responsabilidad en la organización y adecuación del método establecido. Breve descripción del contexto en el que se desarrolla la práctica: reseña del capital intelectual

del que se parte, de la dotación tecnológica y de los posibles procesos de benchmarking que han ayudado a su planteamiento, así como de la metodología operativa.

2. Descripción de la práctica realizada, mostrando la incorporación de un sistema de gestión del conocimiento a la estrategia y a la planificación de la organización. Objetivos y alcance de la práctica. Inicio y desarrollo de la misma. Resultados que se esperan.

Medidas adoptadas por la dirección de la organización para impulsar una estrategia de gestión de los recursos de conocimiento o activos intangibles que posibiliten:

- Su adquisición y creación (pueden seguirse distintas estrategias para conseguir el conocimiento necesario).
- Su almacenamiento (accesibilidad y disponibilidad) y tratamiento.
- Transmisión y aplicación (operativas y sistemas puestos en práctica, memoria corporativa).
- Mantenimiento e incremento (planificación ante el riesgo de obsolescencia, formas de enriquecimiento, nuevos conocimientos, ...).

Indicadores de seguimiento de la implantación y de resultados, que han sido definidos.

3. Procesos de implantación de la gestión del conocimiento. Procesos de socialización del conocimiento: desarrollo de comunidades de prácticas y equipos de trabajo. Diseño y aplicación de planes de formación adecuados a las necesidades del personal de la organización y a los fines de la práctica. Establecimiento de formas de acceso al conocimiento de usuarios internos y externos. Por ejemplo, medidas internas conducentes al desarrollo y puesta en práctica de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Iniciativas para fomentar la creatividad, la innovación y las actividades de aprendizaje individual y de los equipos de la organización. Actuaciones para llevar adelante estos enfoques, distribución temporal de las mismas, asignación de responsabilidades, etc. Establecimiento de los indicadores de medición y mecanismos para la evaluación y seguimiento de la práctica, subsanación de errores y gestión del riesgo.

4. Recursos y alianzas. Aprovechamiento y utilización de los recursos materiales y financieros. Identificación, desarrollo y explotación del capital intelectual de las personas de la organización implicadas en la práctica. Utilización de las tecnologías de la información y otras para apoyar la comunicación interna y externa y el sistema de gestión del conocimiento implantado. Aseguramiento y mejora de la validez, integridad y seguridad de la información. Desarrollo y protección de la propiedad intelectual de la organización. Establecimiento institucional de redes y alianzas externas para consolidar y añadir valor a los procesos de gestión del conocimiento. Desarrollo conjunto de proyectos interadministrativos cuyo objetivo sea la optimización de la información y su aplicación a mejoras internas y externas.

5. Valoración de la práctica y resultados obtenidos. Valor añadido (tangible e intangible) de la práctica para la organización. Resultados de los indicadores de medición utilizados (mejora de la eficacia y efectos positivos de la retroalimentación de las actividades de gestión e innovación, reducción de costes,...). Consolidación de la práctica. Resultados de los indicadores de medición utilizados. Satisfacción de las personas de la organización con la gestión del conocimiento. Resultados de los indicadores de medición utilizados (disminución del índice de rotación del personal, impulso de la sociabilidad, intercambio, creatividad, desarrollo y puesta en común de conocimientos técnicos, competencias y capacidades). Satisfacción de los usuarios y clientes con los servicios prestados. Resultados de los indicadores de medición utilizados (Diversificación de la oferta de servicios, mejoras en los productos y servicios, datos de encuestas de satisfacción,...).

6. Impacto y Responsabilidad Social. Medidas adoptadas, en las distintas fases de la práctica, para favorecer la igualdad entre hombres y mujeres, así como para la implicación paritaria en los equipos, grupos de trabajo, comités, etc. Acciones para

eliminar impactos negativos por razón de género, o por cualquier otra razón, en el personal y usuarios.

Impactos positivos en cuestiones referidas a medio ambiente, eliminación de cualquier tipo de discriminación, mejora del empleo, ...

Indicar si la práctica está documentada y si ha dado lugar, por ejemplo, a un programa informático específico. Señalar si su utilidad ha sido contrastada por expertos y si hay datos de que sea un referente para otras organizaciones, similares o no.