

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y FUNCIÓN PÚBLICA

15157 Orden TFP/1046/2019, de 15 de octubre, por la que se convoca el proceso de Reconocimiento del nivel de excelencia y la XIII edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

La Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del Programa de Reconocimiento del Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, persigue dotar de coherencia interna y mejorar la capacidad de gestión de dicho programa, previendo en una norma conjunta las bases reguladoras para participar en sus dos subprogramas:

- 1) Subprograma Reconocimiento a la Excelencia.
- 2) Subprograma Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.
 - a) El Premio a la Excelencia en la Gestión Pública.
 - b) El Premio a la Innovación en la Gestión Pública.
 - c) El Premio Ciudadanía.

La Orden citada, dispone que las solicitudes de participación en los subprogramas de Reconocimiento a la Excelencia y de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública se convocarán anualmente por orden de la persona titular del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

En su virtud, dispongo:

Artículo 1. *Objeto. Convocatoria del Reconocimiento a la Excelencia y de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, XIII edición.*

1. Se convoca el Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión Pública y el Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, conforme a las bases que figuran en la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.
2. Se convoca el Premio a la Innovación en la Gestión Pública, conforme a las bases que figuran en la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.
3. Se convoca el Premio Ciudadanía, conforme a las bases que figuran en la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

Artículo 2. *Ámbito subjetivo de aplicación.*

De conformidad con lo previsto en el artículo 2 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, lo establecido en la presente Orden será aplicable a los órganos y unidades administrativas de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas, y de las entidades que integran la Administración Local y de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Asimismo, será de aplicación a los organismos públicos y entidades de derecho público dependientes y vinculados a todas ellas, y a las Universidades públicas.

Artículo 3. *Tramitación electrónica.*

1. Las solicitudes de participación se realizarán en la sede electrónica de la Secretaría de Estado de Función Pública.
2. Para todos los procedimientos, la solicitud deberá iniciarse con el certificado electrónico de la persona de contacto designada al efecto para este proceso por el

máximo responsable de la organización, y debe ir acompañada por un documento declarativo de dicha designación, firmado por el máximo responsable de la organización, que se anexará en la sede electrónica, en formato pdf, según el modelo disponible en la «Guía del Programa de Reconocimiento»: <https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento.html>.

3. Las solicitudes podrán presentarse en la sede electrónica hasta el 10 de febrero de 2020.

Artículo 4. *Subprograma de Reconocimiento a la Excelencia y Premio a la Excelencia en la Gestión Pública.*

1. El proceso de tramitación del Subprograma de Reconocimiento a la Excelencia y Premio a la Excelencia en la Gestión Pública se articulará en dos fases:

- 1.ª La Certificación del nivel de Excelencia.
- 2.ª El Premio a la Excelencia en la Gestión Pública.

2. La solicitud de participación en el proceso se realizará en la sede electrónica, en el procedimiento «Reconocimiento del Nivel de Excelencia y Premio a la Excelencia en la Gestión Pública»: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/procedimientos/index/categoria/50>.

Artículo 5. *Certificación del nivel de excelencia.*

1. Podrán solicitar certificación del nivel de excelencia aquellas organizaciones públicas que se hayan autoevaluado en 2019 o, como máximo, en 2018 conforme a los modelos de referencia que se señalan en el artículo 3.2 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

Estos modelos se encuentran disponibles en la siguiente dirección de Internet: <http://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/Methodolog-as-y-Guias.html>.

En la solicitud, presentada, se indicará claramente el modelo y nivel de excelencia, de entre los modelos aludidos, en el que la organización solicitante aspira a ser reconocida, así como si desea ser candidata al Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, en caso de ser certificada con 400 o más puntos.

2. En la solicitud se anexarán, en formato pdf, los siguientes documentos, que deberán contener la información acreditativa que se explicita a continuación:

- a) Informe de la autoevaluación, incluyendo:
 - i) Modelo de excelencia utilizado.
 - ii) Personal implicado: composición del equipo o equipos de autoevaluación (nombres y puestos), así como de otras personas de la organización que hayan intervenido en el proceso de autoevaluación.
 - iii) Calendario: especificar las fechas de comienzo y finalización de la autoevaluación.
 - iv) Puntuaciones obtenidas en las autoevaluaciones, tanto globales como desglosadas por criterios y sub-criterios, para los Modelos EFQM y CAF y por ejes en el Modelo EVAM.
 - v) Cualquier otra información de interés relacionada con la autoevaluación, como consultorías, asistencias técnicas u otros reconocimientos obtenidos.
 - vi) Formulario EFQM /CAF o cuestionario EVAM cumplimentado.

En cualquier caso, la organización deberá guardar otros registros detallados de la evaluación: por ejemplo, actas de reuniones celebradas durante la autoevaluación (incluyendo fecha de celebración, participantes y asuntos tratados), que deberán estar a disposición de la Dirección General de Gobernanza Pública.

- b) Informe de validación de los registros de la autoevaluación emitido por:
- i) En el caso de autoevaluaciones realizadas conforme al Modelo EFQM, un licenciario autorizado de dicho modelo, indicando su número de licencia. Si se trata de organizaciones de la Administración General del Estado, el licenciario deberá estar adscrito a la Inspección General de Servicios o unidad análoga del Departamento correspondiente.
 - ii) En el caso de autoevaluaciones realizadas con arreglo al Modelo CAF o al EVAM la validación será realizada, para las organizaciones de la Administración General del Estado, por la Inspección General de Servicios o unidad análoga y para las organizaciones de otras Administraciones por la unidad análoga que consideren adecuada.
- c) Memoria EFQM/CAF o Plan de Mejora EVAM:
- i) Para la certificación según el Modelo EFQM, o Modelo CAF, una Memoria descriptiva de la gestión y resultados de la organización, cuyas especificaciones se encuentran en el Anexo 1 de esta Orden.
 - ii) Para cualquiera de los niveles del Modelo EVAM: un Plan de Mejora, según el formulario incluido en la «Guía del Programa de Reconocimiento».

Los formatos para documentar la información mencionada pueden encontrarse en la «Guía del Programa de Reconocimiento»: <https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento.html>.

3. Aquellas organizaciones que reúnan todas las condiciones de participación exigidas y hayan formalizado su solicitud en el plazo previsto, recibirán antes del 20 de febrero de 2020 comunicación de su admisión, así como requerimiento para el pago del precio público al que se refiere el artículo 15 y la disposición transitoria segunda de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre por parte de la Dirección General de Gobernanza Pública.

Si la solicitud no reúne los requisitos señalados, la Dirección General de Gobernanza Pública requerirá a la organización interesada para que, en un plazo de diez días hábiles, subsane la falta, conforme a lo previsto en el artículo 68.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. La documentación presentada en la solicitud será evaluada conforme a lo previsto en el artículo 5 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

5. La resolución certificando el nivel de excelencia por parte de la Dirección General de Gobernanza Pública se tramitará conforme a lo previsto en el artículo 6 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

En la dirección de Internet de la Secretaría de Estado de Función Pública se hará pública la relación de organizaciones que hayan obtenido certificación de excelencia al amparo de esta convocatoria.

Artículo 6. *Premio a la Excelencia en la Gestión Pública.*

1. La Dirección General de Gobernanza Pública notificará a las organizaciones que hayan sido certificadas conforme al artículo anterior con una puntuación superior a 400 puntos su acceso, previa aceptación, a la segunda fase consistente en el Premio a la Excelencia en la Gestión Pública.

No podrán optar al Premio aquellas organizaciones que hayan sido ganadoras del mismo, no así de accésit o mención especial, en cualquiera de las tres convocatorias anteriores.

Asimismo, la Dirección General de Gobernanza Pública seleccionará las organizaciones que, aunque no hayan alcanzado dicha puntuación, puedan ser

candidatas a la mención especial contemplada en el artículo 12.2 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

La Dirección General de Gobernanza Pública elaborará un informe para el Jurado, con los resultados de la evaluación de todas las candidaturas.

2. Además, excepcionalmente para esta XIII edición, de conformidad con la disposición transitoria tercera de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, podrán presentar su solicitud de participación directa en la convocatoria del Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, aquellas organizaciones que, ya se encontraran en posesión de una certificación CAF o EFQM + 400 o + 500 de la Dirección General de Gobernanza Pública, de AEVAL, del Club Excelencia en Gestión vía Innovación o de cualquier otra entidad reconocida que promueva la excelencia, vigente en la fecha de entrada en vigor de esta Orden.

Estas solicitudes deberán cursarse en sede electrónica, según estipula el artículo 3 de esta Orden, y acompañarlas de la Memoria a la que se refiere el artículo 5.2. c) de esta Orden. En dichos casos se producirá la visita de evaluación prevista en el artículo 5 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, y las organizaciones recibirán un informe de retorno de la Dirección General de Gobernanza Pública.

3. La valoración y resolución del Premio a la Excelencia en la Gestión Pública se producirá conforme a lo previsto en el capítulo IV de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre. A tal efecto, por la persona titular de la Dirección General de Gobernanza Pública se designará un Jurado que estará constituido por un máximo de siete y un mínimo de cinco miembros.

Artículo 7. *Premio a la Innovación en la Gestión Pública.*

1. La solicitud para presentarse al Premio a la Innovación en la Gestión Pública, acompañada de la Memoria elaborada conforme a las indicaciones del Anexo 2.1 de esta Orden, se realizará en la sede electrónica, en el procedimiento de Premio a la Innovación en la Gestión Pública: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/procedimientos/portada/idp/152>.

2. Aquellas organizaciones que reúnan todas las condiciones de participación exigidas y hayan formalizado su solicitud en el plazo previsto, recibirán antes del 20 de febrero de 2020 comunicación de su admisión, por parte de la Dirección General de Gobernanza Pública.

Si la solicitud no reúne los requisitos señalados, la Dirección General de Gobernanza Pública requerirá a la organización interesada para que, en un plazo de diez días, subsane la falta, conforme a lo previsto en el artículo 68.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. La evaluación de candidaturas admitidas y la concesión del Premio a la Innovación en la Gestión Pública XIII edición se efectuarán según los criterios recogidos en el Anexo 2.2 de esta Orden y de acuerdo con lo previsto en el artículo 10 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

4. La valoración y resolución del Premio se producirá conforme a lo previsto en el capítulo IV de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre. A tal efecto, por la persona titular de la Dirección General de Gobernanza Pública se designará un Jurado que estará constituido por un máximo de siete y un mínimo de cinco miembros.

Artículo 8. *Premio Ciudadanía.*

1. La solicitud para presentarse al premio Ciudadanía, acompañada de la Memoria elaborada conforme a las indicaciones del Anexo 3.1 de esta Orden, se realizará en la sede electrónica, en el procedimiento de Premio de Ciudadanía: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/procedimientos/portada/idp/146>.

2. Aquellas organizaciones que reúnan todas las condiciones de participación exigidas y hayan formalizado su solicitud en el plazo previsto, recibirán antes del 20 de

febrero de 2020 comunicación de su admisión, por parte de la Dirección General de Gobernanza Pública.

Si la solicitud no reúne los requisitos señalados, la Dirección General de Gobernanza Pública requerirá a la organización interesada para que, en un plazo de diez días, subsane la falta, conforme a lo previsto en el artículo 68.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. La evaluación de candidaturas admitidas y la concesión del Premio Ciudadanía XIII edición se efectuarán según los criterios recogidos en el Anexo 3.2 de esta Orden y de acuerdo con lo previsto en el artículo 10 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

4. La valoración y resolución del Premio se producirá conforme a lo previsto en el capítulo IV de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre. A tal efecto, por la persona titular de la Dirección General de Gobernanza Pública se designará un Jurado que estará constituido por un máximo de siete y un mínimo de cinco miembros.

Artículo 9. *Plazo de resolución.*

El plazo máximo para resolver los Premios será de seis meses desde la fecha de entrada en vigor de esta Orden.

Artículo 10. *Ordenación de los procesos.*

Las funciones de gestión de esta convocatoria serán desarrolladas por la Dirección General de Gobernanza Pública.

Disposición adicional única. *Jurado.*

De conformidad con lo previsto en el artículo 11 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, y en función del número de candidaturas u otras circunstancias, podrá constituirse un Jurado conjunto, con un máximo de 10 y un mínimo de 7 miembros designados por la persona titular de la Dirección General de Gobernanza Pública para valorar varios de los Premios convocados.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 15 de octubre de 2019.—El Ministro de Política Territorial y Función Pública, P.S. (Real Decreto 351/2019, de 20 de mayo), el Ministro de Agricultura, Pesca y Alimentación, P.D. (Orden TFP/296/2019, de 12 de marzo), el Secretario de Estado de Función Pública, José Antonio Benedicto Iruñ.

ANEXO 1

Especificaciones de la Memoria para solicitar la certificación del nivel de excelencia EFQM o CAF y optar al Premio a la Excelencia en la Gestión Pública XIII edición

1. Contenido y páginas.

1.1 En caso de presentar una Memoria clásica (Modelo EFQM o CAF):

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

– Portada (una página): nombre de la organización y logotipo.

– Índice general de contenidos (una página).

- Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica, proceso hacia la excelencia y principales servicios (máximo cuatro páginas).
- Cuerpo del documento, describiendo el funcionamiento de la organización según todos y cada uno de los criterios y subcriterios del Modelo EFQM («formato clásico», máximo 70 páginas) o del Modelo CAF.
- No se tendrán en cuenta a la hora de su evaluación las páginas que excedan de las indicadas para este apartado.
- Anexo: relación de siglas y acrónimos empleados.

1.2 En caso de presentar una Memoria conceptual (Modelo EFQM):

- La totalidad del documento no deberá superar las 35 páginas además de la portada, índice y relación de acrónimos o siglas.
- Índice general de contenidos (una página).
- Información clave (seis páginas).
- Agentes Facilitadores (quince páginas).
- Resultados (catorce páginas).
- Se podrá incluir un anexo, con documentación original de la organización en formato pdf al final de la Memoria que no podrá exceder de las 50 páginas, además de la portada.

1.3 En ambos casos la Memoria deberá reflejar los resultados de la gestión correspondiente, al menos, a los cuatro últimos años.

2. Configuración.

La Memoria se confeccionará en soporte electrónico. Este soporte electrónico contendrá la Memoria en archivo pdf («Acrobat») y tendrá un tamaño máximo de 10 Mb.

3. Presentación y soporte.

La Memoria se adjuntará a la solicitud, a través de la sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/procedimientos/index/categoria/50>.

4. Elementos de apoyo.

Para facilitar la redacción de la Memoria, la Dirección General de Gobernanza Pública proporcionará a los candidatos la documentación de apoyo para la elaboración de la Memoria de presentación al Reconocimiento a la Excelencia que estará disponible como anexo de la «Guía del Programa de Reconocimiento» en: <https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento.html>.

ANEXO 2.1

Especificaciones de la Memoria del Premio a la Innovación en la Gestión Pública XIII edición

1. Contenido y Páginas.

- 1.1 Portada (una página): nombre de la organización y logotipo, nombre la práctica
- 1.2 Índice general de contenidos (una página).
- 1.3 Resumen ejecutivo (una página).
- 1.4 Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica y principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados (máximo dos páginas).
- 1.5 Cuerpo del documento descriptivo de la práctica desarrollada ordenando sus epígrafes según los criterios que figuran en el Anexo 2.2, máximo 25 páginas. La totalidad del documento no deberá superar las 30 páginas. No se tendrán en cuenta a la hora de su evaluación las páginas que excedan de las indicadas para este apartado.

1.6 Las memorias que no se ajusten a los epígrafes y contenido de los criterios de evaluación que figuran en el anexo 2.2 podrán ser excluidas del proceso de evaluación.

2. Configuración.

La Memoria se confeccionará en soporte electrónico. El soporte electrónico contendrá la Memoria en archivo pdf («Acrobat») y tendrá un tamaño máximo de 10 Mb.

3. Presentación y soporte.

La Memoria deberá presentarse en la sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/procedimientos/index/categoria/50>.

4. Elementos de apoyo.

Para facilitar la redacción de la Memoria, la Dirección General de Gobernanza Pública proporcionará a los candidatos la documentación de apoyo para la elaboración de la Memoria de presentación al Premio a la Innovación en la Gestión Pública XIII edición, incluida como anexo en la «Guía del Programa de Reconocimiento» en: <https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento.html>.

ANEXO 2.2

Criterios para la valoración de candidaturas al Premio a la Innovación en la Gestión Pública XIII edición

La evaluación de las candidaturas del Premio a Innovación en la Gestión Pública XIII edición se realizará teniendo en cuenta las evidencias mostradas en la Memoria, destinadas a exponer iniciativas innovadoras que se traduzcan en:

a) Un incremento, cuantitativo o cualitativo de los resultados de la organización en la provisión de servicios nuevos o significativamente mejorados, ya sea en cuanto a sus características, finalidad, nuevas funciones o facilidad de uso, en comparación con los servicios existentes.

b) Métodos de gestión nuevos o mejorados técnica u organizativamente en comparación con los existentes; funciones de apoyo a los procesos de la organización destinados a proveer de servicios internos o a los ciudadanos; sistemas innovadores destinados al aprovechamiento de las opiniones o sugerencias de los empleados para la mejora de los servicios o procesos internos; nuevos métodos destinados a rediseñar o innovar en la planificación e implantación de procesos, o bien programas de cooperación o colaboración con otras organizaciones para evitar duplicidades o mejorar la eficiencia de las organizaciones.

Para la valoración de dichas evidencias se tomarán en consideración los siguientes criterios de evaluación:

1. Creatividad y conocimiento: aplicación de la creatividad y el conocimiento de las personas de la organización a la definición e implantación de:

1.1 Servicios públicos (o medios para su prestación) orientados a los ciudadanos-usuarios y de carácter novedoso o sustantivamente mejorados respecto de los existentes. Asimismo, aprovechamiento de las opiniones o sugerencias de los ciudadanos-usuarios para la mejora de los servicios.

1.2 Procesos internos de carácter novedoso o sustantivamente mejorado respecto de los existentes.

2. Impacto:
 - 2.1 En los ciudadanos-usuarios: efectos de la práctica innovadora en los usuarios de los servicios o en otros grupos de interés. Magnitud de la población beneficiada. Beneficios obtenidos por los usuarios (tales como reducción de tiempos, trámites, costes, facilidad de uso, etc.). Repercusión en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos-usuarios. Efectos en la economía y el empleo de la comunidad en la que opera la organización.
 - 2.2 En la Administración: efectos de la práctica innovadora en los procesos de la organización o en otras organizaciones públicas, en las políticas o programas públicos en que se inscribe y en los planes, programas y resultados clave de la organización.
3. Transferibilidad y difusión: capacidad de la práctica innovadora de ser aplicada o adaptada y compartida con otras organizaciones. Acciones de *benchmarking*. Organizaciones que han reproducido la práctica.
4. Eficacia: grado de consecución de los objetivos perseguidos con la práctica innovadora.
5. Eficiencia: aprendizaje destinado a la optimización de procesos y recursos financieros, tecnológicos y materiales. Coste beneficio/efectividad de la práctica. Cuantificación de los ahorros producidos. En su caso, retorno de la inversión.
6. Complejidad: complejidad y magnitud del problema y de la práctica implantada para solucionarlo en términos de aspectos técnicos, involucración de las distintas áreas o unidades de la organización, de los grupos de interés, de otras organizaciones públicas, entidades sociales o económicas.
7. Sostenibilidad: nivel de consolidación o institucionalización de la práctica innovadora en términos temporales, presupuestarios y de mantenimiento frente a cambios del entorno organizativo, institucional, político o económico.

ANEXO 3.1

Especificaciones de la Memoria del Premio Ciudadanía XIII edición

1. Contenido y páginas.
 - 1.1 Portada (una página): nombre de la organización y logotipo, nombre la práctica.
 - 1.2 Índice general de contenidos (una página).
 - 1.3 Resumen ejecutivo (una página).
 - 1.4 Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica y principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados (máximo dos páginas).
 - 1.5 Cuerpo del documento descriptivo de la práctica desarrollada ordenando sus epígrafes según los criterios que figuran en el Anexo 3.2, máximo 25 páginas. La totalidad del documento no deberá superar las 30 páginas.

No se tendrán en cuenta a la hora de su evaluación las páginas que excedan de las indicadas para este apartado.
 - 1.6 Las memorias que no se ajusten a los epígrafes y contenido de los criterios de evaluación que figuran en el Anexo 3.2 podrán ser excluidas del proceso de evaluación.

2. Configuración.

La Memoria se confeccionará en soporte electrónico. El soporte electrónico contendrá la Memoria en archivo pdf («Acrobat») y tendrá un tamaño máximo de 10 Mb.

3. Presentación y soporte.

La Memoria deberá presentarse en la sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/procedimientos/index/categoria/50>.

4. Elementos de apoyo.

Para facilitar la redacción de la Memoria, la Dirección General de Gobernanza Pública proporcionará a los candidatos la documentación de apoyo para la elaboración de la Memoria de presentación al Premio Ciudadanía XIII edición, incluida como anexo en la «Guía del Programa de Reconocimiento», disponible en: <https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento.html>.

ANEXO 3.2

Criterios para la valoración de candidaturas al Premio Ciudadanía XIII edición

La evaluación de las candidaturas del Premio Ciudadanía XIII edición se realizará teniendo en cuenta las evidencias mostradas en la Memoria, destinadas a exponer la calidad e impacto en la ciudadanía de iniciativas de:

- a) Mejora en los sistemas de relación con los ciudadanos.
- b) Mayor participación de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones, en el diseño e implantación de servicios públicos o en la mejora de los existentes.
- c) Mejora de la transparencia de las instituciones públicas y de la rendición de cuentas.
- d) Contribución al fortalecimiento de la integridad y de los valores éticos de las organizaciones públicas.

Para la valoración de dichas evidencias se tomarán en consideración los siguientes criterios de evaluación:

1. Creatividad y conocimiento: aplicación de la creatividad y el conocimiento de las personas de la organización al diseño e implantación de iniciativas que innoven en la relación con los ciudadanos, en la prestación de servicios o que introduzcan mejoras en la misma.
2. Participación: participación de la ciudadanía y grupos de interés afectados en el diseño e implantación de la iniciativa.
3. Complejidad y Colaboración: complejidad y magnitud del problema y de la práctica implantada: involucración de las distintas áreas o unidades de la organización, de los grupos de interés, de otras organizaciones públicas, entidades sociales o económicas.
4. Impacto: efectos de la práctica en la ciudadanía. Magnitud de la población beneficiada, beneficios obtenidos y repercusión en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos.
5. Transferibilidad y difusión: capacidad de la práctica de ser aplicada o adaptada y compartida con otras organizaciones. Acciones de *benchmarking*. Organizaciones que han reproducido la práctica.
6. Eficacia y eficiencia: grado de consecución de los objetivos perseguidos con la práctica; aprendizaje destinado a la optimización de procesos y recursos.
7. Sostenibilidad: nivel de consolidación o institucionalización de la práctica en términos temporales, presupuestarios y de mantenimiento frente a cambios del entorno organizativo, institucional, político o económico.