

III. Otras Resoluciones

Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad

3201 *ORDEN de 26 de mayo de 2010, por la que se convocan los Premios anuales a la Calidad del Servicio Público y Mejores Prácticas y el Premio a las Mejores Iniciativas o Sugerencias de los Empleados Públicos, para el año 2010.*

Es objeto de esta Orden la convocatoria de la cuarta edición de los Premios anuales a la Calidad del Servicio Público y Mejores Prácticas, así como de la primera edición del Premio a las Mejores Iniciativas o Sugerencias de los Empleados Públicos.

En cuanto al Premio a la Calidad, resaltar la novedad introducida por el Decreto 33/2010, de 18 de marzo, que modifica el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan los premios, consistente en ampliar su ámbito a las Corporaciones locales de nuestro Archipiélago, con el objetivo de seguir profundizando en una cultura de mejora continua y de modernización del sector público canario.

Por otro lado, destacar la respuesta de esta Orden al objetivo estratégico establecido en el documento aprobado por el Gobierno de Canarias "Acciones para la Modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias" de implicar al empleado público en dicho proceso de modernización, mediante la creación de sistemas de reconocimiento dirigidos a los empleados públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias consistentes en la concesión de incentivos y premios (eje nº 3, "El empleado público como dinamizador del cambio", programa 3.2 y acción 3.2.3, del documento citado "Acciones para la Modernización").

En cumplimiento por tanto de esta estrategia se creó, a través del citado Decreto 33/2010, de 18 de marzo, que modifica el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, el Premio a las Mejores Iniciativas o Sugerencias de los Empleados Públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, que se convoca por primera vez en esta Orden, destinado a reconocer las iniciativas o sugerencias de estos trabajadores cuyo objetivo sea el incremento de la calidad de los servicios públicos, la eficiencia, la simplificación administrativa y la mejora en la atención al ciudadano, y de cuya concesión quedará constancia en el expediente personal del empleado público premiado.

En virtud de lo expuesto, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 15, 16 y en la Disposición Final Primera del Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan los premios objeto de esta Orden,

RESUELVO:

Artículo único.- Se convocan los Premios anuales a la Calidad del Servicio Público y a las Mejores Prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y en las Administraciones locales canarias, y el Premio anual a las Mejores Iniciativas o Sugerencias de los Empleados Públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para el año 2010, de acuerdo con las bases que se publican como anexo I a la presente Orden.

Disposición final. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse directamente recurso contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente de su publicación, ante la Sala correspondiente del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, sin perjuicio de que pueda interponerse recurso potestativo de reposición ante este órgano en el plazo de un mes a contar del día siguiente a la publicación de la presente resolución con los efectos previstos en los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el caso de tratarse de Administraciones Públicas se podrá acudir al requerimiento previo previsto en el artículo 44 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Santa Cruz de Tenerife, a 26 de mayo de 2010.

EL CONSEJERO DE PRESIDENCIA,
JUSTICIA Y SEGURIDAD,
José Miguel Ruano León.

ANEXO I

Bases de la convocatoria del Premio a la Calidad del Servicio Público y a las Mejores Prácticas, y del Premio a las Mejores Iniciativas o Sugerencias de los Empleados Públicos para el año 2010.

Primera.- Premio a la Calidad del Servicio Público y a las Mejores Prácticas.

Los premios anuales a la calidad del servicio público y a las mejores prácticas se dirigen a los órganos y entidades dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de las Administraciones locales canarias.

La finalidad de estos premios es premiar a los órganos y entidades dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Cana-

rias y de las Administraciones locales canarias, que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano y a reconocer las iniciativas de éstos para mejorar la calidad de sus servicios. El premio se divide en dos modalidades:

A) Premio a la Calidad.

B) Premio a las Mejores Prácticas.

Segunda.- Premio a las Mejores Iniciativas o Sugerencias de los Empleados Públicos.

El premio anual a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos se dirige a los empleados públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos.

Su finalidad es premiar a aquellos empleados públicos que hayan destacado en la promoción y el desarrollo de iniciativas o sugerencias que contribuyan a incrementar la eficiencia, la simplificación administrativa, la mejora en la atención al ciudadano y la calidad de los servicios públicos.

Tercera.- Composición y funcionamiento del jurado.

1. Para la valoración de las candidaturas a los premios convocados por esta Orden se constituirá un jurado que tendrá la siguiente composición:

a) Presidente: el titular de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad.

b) Vicepresidente: el titular de la Viceconsejería de Administración Pública.

c) Vocales: tres vocales, de los cuales uno de ellos será el titular de la Inspección General de Servicios, y los dos restantes serán designados por el Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad.

Actuará como Secretario un funcionario adscrito a la Inspección General de Servicios, con voz pero sin voto, designado por el titular de este Centro Directivo.

2. Para la constitución válida del jurado será necesaria la presencia de al menos tres de sus miembros. En caso de empate en las votaciones, el presidente tendrá voto de calidad.

3. El fallo del jurado no estará sujeto a apelación. El jurado podrá proponer, de forma motivada, que los premios se declaren desiertos.

4. En lo no previsto por estas bases, el funcionamiento del jurado se ajustará a lo establecido para los

órganos colegiados en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Cuarta.- Criterios para la evaluación de las candidaturas.

1. Premio a la Calidad:

1.1. Innovación en servicios: se valorará el esfuerzo en desarrollar nuevos servicios orientados a responder a necesidades de los ciudadanos. Se valorará asimismo especialmente la adopción de sistemas de administración electrónica en la prestación de los servicios competencia de la organización.

1.2. Iniciativas para la mejora de la atención al ciudadano: se valorarán especialmente aquellos proyectos cuyo objetivo sea acercar la Administración Pública al ciudadano.

1.3. Simplificación y mejora de procesos: se valorarán los esfuerzos en simplificar y mejorar procesos, internos y externos, relativos a servicios que actualmente se estén prestando y que redunden en valor añadido, tangible e intangible, para la organización.

1.4. Innovación en la organización y en la gestión: se valorará la implantación de nuevos enfoques de dirección orientados a los resultados y a los ciudadanos; la introducción de metodologías de planificación estratégica y de herramientas propias de la gestión del conocimiento como el cuadro de mando integral; la implantación de mecanismos para la evaluación de resultados, subsanación de errores y gestión del riesgo, así como de sistemas para la medición de los índices de satisfacción de los usuarios. Se valorará asimismo la implantación en la organización de sistemas de calidad internacionalmente reconocidos (EFQM, CAF, EVAM, etc.) y el hecho de que la organización disponga de carta de servicios.

2. Premio a las Mejores Prácticas:

Se valorará a aquellas organizaciones que presenten prácticas de buena gestión consistentes en experiencias o proyectos consolidados e implantados, cuyos resultados redunden en un rendimiento superior de la organización y una mayor calidad de los servicios.

Se valorará especialmente el valor añadido tangible e intangible aportado por la aplicación de la práctica, el grado de consolidación de la práctica en la organización y la aplicabilidad de la práctica a otras organizaciones distintas a la candidata.

3. Premio a las Mejores Iniciativas o Sugerencias de los Empleados Públicos:

Se otorgará a aquellos empleados públicos que, individualmente o en equipo, hayan presentado en el Centro Directivo u organización en el que desempeñen sus funciones, cualquier iniciativa o sugerencia que, aplicada por el Centro Directivo, haya aportado un incremento objetivo de la eficiencia en la prestación de servicios, haya supuesto una simplificación de procesos administrativos o incidido en la mejora de la atención al ciudadano, y en general en la mejora de la calidad en la prestación de servicios públicos.

También podrán presentarse por los Centros Directivos iniciativas o sugerencias de los empleados públicos que, aunque no hayan sido aplicadas, su aplicación esté prevista o pendiente de desarrollar, de lo cual se dejará constancia expresa en la memoria prevista en la base octava.

Se valorará asimismo la aplicabilidad de la iniciativa o sugerencia a otras organizaciones.

Quinta.- Contenido y efectos de los premios.

1. Premios a la Calidad y a las Mejores Prácticas:

El premio consistirá en un diploma acreditativo. Se podrán otorgar accésits a aquellas candidaturas que el jurado considere merecedoras de tal distinción.

Los órganos o entidades premiadas podrán, durante los tres años siguientes, hacer constar en sus publicaciones, material impreso y páginas web, la obtención del referido galardón, así como anunciarlo por tiempo indefinido en sus instalaciones.

2. Premio a las Mejores Iniciativas o Sugerencias de los Empleados Públicos:

El premio consistirá en un diploma acreditativo. Se podrán otorgar accésits a las candidaturas que el jurado considere merecedoras de tal distinción.

La obtención del premio y de los accésits se comunicará al registro de personal para su anotación en el expediente personal de los premiados.

Sexta.- Ordenación y fases del proceso de concesión.

1. La Inspección General de Servicios, como órgano competente en materia de calidad de los servicios públicos, modernización y evaluación de políticas públicas, será el órgano encargado de la organización del proceso de concesión de los premios, correspondiéndole dictar las resoluciones e instrucciones que sean necesarias para el desarrollo de esta Orden.

2. Se establecen tres fases para la concesión de los premios:

A) Fase primera, de preevaluación por parte de la Inspección General de Servicios de las memorias

presentadas por las candidaturas a los distintos premios, que concluirá con la elevación al jurado de una propuesta con la puntuación de todas ellas.

B) Fase segunda, de evaluación de las candidaturas por el jurado.

C) Fase tercera, de resolución y concesión del premio, que será realizada por el Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad, a propuesta del Jurado.

3. La concesión de los premios y sus accésits se realizará por Orden del Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad, y será publicada en el Boletín Oficial de Canarias.

Séptima.- Solicitudes y plazo de presentación.

1. Las solicitudes a los premios se dirigirán a la Inspección General de Servicios de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad y deberán estar suscritas por el máximo responsable de la organización aspirante (Director General o asimilado, Secretario General Técnico, Viceconsejero o Consejero), y en el caso de las Corporaciones Locales por el Presidente de la Corporación o persona en quien delegue.

2. Las solicitudes se ajustarán a los modelos que figuran como anexo II para el Premio a la Calidad y a las Mejores Prácticas, y como anexo III para el Premio a las Mejores Iniciativas o Sugerencias de los Empleados Públicos, y se presentarán de acuerdo con lo establecido 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.

Asimismo, las solicitudes se podrán presentar en el registro general electrónico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, de acuerdo con lo establecido en la Orden de 8 de abril de 2010, por la que se crea y regula el Registro General Electrónico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC nº 73, de 15 de abril).

3. Las solicitudes a los premios deberán acompañar una memoria elaborada conforme a los criterios establecidos en la base octava, según sea la modalidad de premio a la que se opte.

4. El plazo de presentación de solicitudes será de 2 meses desde el día siguiente de la publicación de esta Orden en el Boletín Oficial de Canarias.

5. Los modelos de solicitud que figuran como anexos a esta Orden podrán descargarse en la página web de la Inspección General de Servicios: <http://www.gobcan.es/cpj/igs/temas/gestion/premios.html>. También estarán disponibles en las oficinas de la

Inspección General de Servicios y en la Oficina Canaria de Información y Atención al Ciudadano.

Octava.- Memorias.

1. Premio a la Calidad. Contenido de la memoria:

a) Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica, y principales servicios (máximo 4 páginas).

b) Descripción del proyecto que opta al premio. Contendrá un resumen de la incidencia del proyecto en los criterios de evaluación descritos en la base cuarta, apartado 1, Premio a la Calidad.

c) Extensión y configuración: tendrá un máximo de 30 páginas numeradas, en formato A4, con interlineado sencillo y letra Arial con tamaño mínimo de 10 puntos (8 puntos para gráficos e ilustraciones). Se entregará una copia en papel, impresa a doble cara, y otra en formato electrónico (.doc ó .pdf). La copia en papel será sólo exigible a las candidaturas que se presenten en los registros presenciales.

2. Premio a las Mejores Prácticas. Contenido de la memoria:

a) Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica y principales servicios (máximo 4 páginas).

b) Descripción detallada de la práctica y de los efectos de su implantación. Contendrá un resumen de la incidencia de la práctica en los criterios de evaluación descritos en la base cuarta, segundo apartado, relativos al Premio a las Mejores Prácticas.

c) Extensión y configuración: tendrá un máximo de 30 páginas numeradas, en formato A4, con inter-

lineado sencillo y letra Arial con tamaño mínimo de 10 puntos (8 puntos para gráficos e ilustraciones). Se entregará una copia en papel, impresa a doble cara, y otra en formato electrónico (.doc ó .pdf). La copia en papel será sólo exigible a las candidaturas que se presenten en los registros presenciales.

3. Premio a las Mejores Iniciativas o Sugerencias de los Empleados Públicos. Contenido de la memoria:

a) Presentación del empleado público o equipo de empleados públicos que presentan la iniciativa o sugerencia, con indicación del puesto de trabajo que ocupan y sus principales funciones.

b) Descripción detallada de la iniciativa o sugerencia, conteniendo un resumen de la incidencia de ésta en los criterios de evaluación contenidos en la base cuarta, tercer apartado, Premio a las Mejores Iniciativas o Sugerencias de los Empleados Públicos.

Expresamente se hará referencia a si la iniciativa o sugerencia ha sido aplicada, o bien si su aplicación está prevista o pendiente de desarrollar.

c) Extensión y configuración: tendrá un máximo de 15 páginas numeradas, en formato A4, con interlineado sencillo y letra Arial con tamaño mínimo de 10 puntos (8 puntos para gráficos e ilustraciones). Se entregará una copia en papel, impresa a doble cara, y otra en formato electrónico (.doc o .pdf). La copia en papel será sólo exigible a las candidaturas que se presenten en los registros presenciales.

Novena.- Aceptación de la convocatoria.

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



ANEXO II

SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN LA 4ª EDICIÓN DE LOS PREMIOS ANUALES A LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y A LAS MEJORES PRACTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS, PARA EL AÑO 2010

DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

Denominación:

Dirección:

Dirección Gral./Corporación Local/Organismo Autónomo/Ente Público:

.....

Consejería:

Responsable (nombre y cargo):

Persona de contacto:

Teléfono: Fax:

Correo Electrónico:

¿Cuenta la unidad con Cartas de Servicios?

MODALIDAD A LA QUE SE PRESENTA

 Premio a la Calidad Premio a las Mejores Prácticas

DOCUMENTACIÓN APORTADA

 Memoria de la candidatura

El/la solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y acepta las Bases de los Premios Anuales a la Calidad del Servicio Público y a las Mejores Practicas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de canarias, publicadas mediante Orden/...../.....de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad.

En a de..... de.....

FIRMA DEL/LA RESPONSABLE

ILMA. SRA. INSPECTOR GENERAL DE SERVICIOS

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley, la Inspección General de Servicios adoptará las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de los datos de carácter personal contenidos en la solicitud, y el adecuado uso de los mismos, así como para garantizar el derecho de acceso, oposición, rectificación y cancelación de datos.



ANEXO III

SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN LA 1ª EDICIÓN DEL PREMIO A LAS MEJORES INICIATIVAS O SUGERENCIAS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS, PARA EL AÑO 2010.

DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

Denominación:

Consejería:

Centro Directivo de adscripción:

Responsable (nombre y cargo):

Dirección puesto trabajo:

Localidad:Cód. Postal:

Teléfono:Fax:

Correo Electrónico:

DOCUMENTACIÓN APORTADA

Memoria

El/la solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y acepta las Bases de los Premios Anuales a la Calidad del Servicio Público y a las Mejores Practicas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, publicadas mediante Orden/...../.....de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad.

En, ade.....de.....

FIRMA DEL/LA SOLICITANTE

ILMA. SRA. INSPECTOR GENERAL DE SERVICIOS

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley, la Inspección General de Servicios adoptará las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de los datos de carácter personal contenidos en la solicitud, y el adecuado uso de los mismos, así como para garantizar el derecho de acceso, oposición, rectificación y cancelación de datos.