

### III. Otras disposiciones y actos

#### CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y HACIENDA

*Resolución 759/2017 de 28 de marzo, de la Consejería de Administración Pública y Hacienda por la que se convocan los Reconocimientos a la Calidad en los Servicios Públicos en la Comunidad Autónoma de La Rioja para el año 2017*

201703280054758

III.785

La Orden 5/2014, de 22 de abril, de la Consejería de Administración Pública y Hacienda por la que se unifica la regulación de los Reconocimientos a la Calidad en los Servicios Públicos en la Comunidad Autónoma de La Rioja actualizó los destinatarios, categorías, características y efectos de los reconocimientos.

El artículo 4 de la citada Orden, señala que los reconocimientos y premios se convocarán y resolverán por Resolución del titular de la Consejería con competencias en materia de administración pública aprobando las correspondientes bases.

El artículo 5, regula los aspectos a incluir en las bases de las convocatorias: ámbito de aplicación, contenido del reconocimiento o premio, criterios de la concesión, solicitudes, proceso de valoración, jurado para el caso de los premios, compromisos de los participantes.

Por lo anterior el Consejero de Administración Pública y Hacienda en uso de las atribuciones que le han sido conferidas,

#### RESUELVE

Primero: Convocar para el año 2017 los Reconocimientos a la Calidad en los Servicios Públicos en la Comunidad Autónoma de La Rioja que se relacionan a continuación:

1. Diploma de Compromiso con la Excelencia, conforme a las bases que figuran en el Anexo 1 de esta Resolución.
2. Certificados de Excelencia, conforme a las bases que figuran en el Anexo 2 de esta Resolución.
3. Premios a las Buenas Prácticas e Innovación en el Sector Público en La Rioja, conforme a las bases que figuran en el Anexo 3 de esta Resolución.

Segundo: Ordenar la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de La Rioja.

Logroño a 28 de marzo de 2017.- La Secretaria General Técnica de la Consejería de Administración Pública y Hacienda, Ángela Carnicero Domínguez.

www.larioja.org



**Gobierno  
de La Rioja**

C/Vara de Rey, 1  
26071 – Logroño, La Rioja  
Teléfono: 941 291 130  
Fax: 941 291 225

Administración Pública y  
Hacienda

## ANEXO 1

### **Bases de la convocatoria de los Diplomas de Compromiso con la Excelencia**

#### **Primera. Ámbito de aplicación**

Podrán solicitar los Diplomas de Compromiso con la Excelencia los órganos y unidades de la Administración General y de los Organismos Públicos así como del resto de entes integrantes del sector público de la Comunidad Autónoma. También podrán solicitarlo aquellas entidades o instituciones, públicas o privadas, que participen en la prestación de servicios públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja, así como los Organismos o Entidades Públicas cuya actividad se desempeña dentro del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de La Rioja

#### **Segunda. Contenido del Reconocimiento**

1. El reconocimiento consiste en la entrega de un diploma acreditativo.
2. El personal de los órganos y unidades de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y de sus organismos públicos que hayan participado en las acciones conducentes a la obtención del Diploma de compromiso con la Excelencia tendrán prioridad para asistir a cursos, conferencias o jornadas en materia de calidad organizadas por la Consejería con competencias en materia de calidad de los servicios públicos.

#### **Tercera. Criterios para la concesión.**

Podrán solicitar el Diploma de Compromiso los órganos, unidades, entidades y organismos a los que se refiere la Base Primera, que:

- a) Hayan realizado su primera autoevaluación y hayan transcurrido al menos seis meses desde el inicio del Plan de Mejora y la realización de la solicitud.
- b) Los destinatarios que hayan realizado su segunda o posteriores autoevaluaciones. En este caso no será necesario esperar el plazo de seis meses del supuesto anterior, siempre y cuando justifiquen que el anterior Plan de Mejora se llevó a cabo rigurosamente.
- c) Tener aprobada la Carta de Compromisos del órgano o de alguna unidad de las que lo integran.

[www.larioja.org](http://www.larioja.org)



**Gobierno  
de La Rioja**

#### **Cuarta. Solicitudes**

1. Las solicitudes de participación se efectuarán a través del modelo normalizado del Anexo 1.1 de estas Bases y deberán ir suscritas por el responsable del órgano aspirante con la conformidad del Secretario General Técnico del que dependan, en el caso de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja. En los demás supuestos por los máximos responsables de los organismos o entidades aspirantes.
2. Se obtendrán descargando el modelo desde la página web del Gobierno de La Rioja, [www.larioja.org](http://www.larioja.org), en el apartado “Innovación y Calidad” de Oficina Electrónica.
3. Se presentarán a través del registro electrónico en la oficina electrónica existente en la página web del Gobierno de la Rioja en la siguiente dirección: [www.larioja.org/oficinaelectronica](http://www.larioja.org/oficinaelectronica)
4. El plazo de presentación de las solicitudes está abierto desde el día siguiente a la publicación de esta Resolución en el Boletín Oficial de La Rioja hasta el 15 de octubre de este año.
5. Las candidaturas irán acompañadas de los siguientes documentos cuyos modelos figuran como Anexos:
  - a) Una hoja resumen, semejante al Anexo 1.2, en la que se recojan las personas que han participado en la autoevaluación, sus cargos y horas dedicadas a la misma y las áreas de mejora prioritarias identificadas.
  - b) El Plan plurianual de la organización, semejante al Anexo 1.3 que le permitirá estar en condiciones de solicitar la evaluación externa.
  - c) Un ejemplar de la Carta de Compromisos si es una entidad ajena a la administración del Gobierno de La Rioja
6. Las solicitudes se dirigirán al titular de la Consejería de Administración Pública y Hacienda.
7. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### **Quinta. Proceso de valoración.**

El proceso de valoración constará de las siguientes fases:

www.larioja.org



**Gobierno  
de La Rioja**

1. En la primera fase se realizará, por la Secretaría General Técnica con competencias en materia de calidad de los servicios, una evaluación documental de las solicitudes y documentación presentada para comprobar que se cumplen los requerimientos de estas bases.
2. La segunda fase consistirá en la concesión, por Resolución del Consejero de Administración Pública y Hacienda, de los Diplomas de Compromiso con la Excelencia a aquellos solicitantes que hayan cumplido con los requerimientos de estas bases.

El plazo para resolver y notificar dicha Resolución será de 15 días a contar desde el día siguiente a la finalización del plazo de presentación de solicitudes. La Resolución se publicará en el Boletín Oficial de La Rioja.

La Secretaría General Técnica con competencias en materia de calidad de los servicios públicos podrá realizar las actuaciones de comprobación que estime necesarias.

**Sexta. Validez de los Diplomas.**

El Diploma tendrá una validez de cuatro años desde la concesión del mismo.

**Séptima. Compromisos de los participantes.**

Las entidades que obtengan el Diploma de Compromiso se comprometen a participar en las acciones de difusión de su proceso de mejora continua en el marco de las actividades programadas por la Consejería con competencias en mejora de la calidad de los servicios públicos.

**Octava. Aceptación de las Bases.**

La presentación de solicitudes es voluntaria y supone la aceptación de las presentes Bases.

www.larioja.org



**Gobierno de La Rioja**

Administración Pública y Hacienda

C/Vara de Rey,1  
26071 – Logroño. La Rioja  
Teléfono: 941 291 100  
Fax: 941 291 225

Secretaría General Técnica

**Anexo 1.1. Solicitud Diploma de Compromiso con la Excelencia**

**Código DIR3: A17014384**

<b>Datos del Solicitante:</b>		
Denominación de la unidad/órgano/organismo/entidad		
Consejería de adscripción o para la que presta el servicio		
Apellidos y nombre del responsable	Cargo que ostenta	Teléfono de contacto:
<b>Datos a efectos de comunicaciones:</b> A las unidades del Gobierno de La Rioja se les comunicará por el sistema de comunicaciones internas ABC.		
<b>Datos a efectos de notificaciones:</b> para las organizaciones externas al Gobierno de La Rioja Dirección de correo electrónico para recibir el aviso de la puesta a disposición de la notificación _____ Marque con una "X" si dispone o no de dirección electrónica habilitada <input type="checkbox"/> Dispongo de una dirección electrónica habilitada en el sistema de notificación electrónica de Gobierno de La Rioja <input type="checkbox"/> No dispongo de una dirección electrónica habilitada en el sistema de notificación electrónica de Gobierno de La Rioja por lo que solicito el alta en el referido sistema señalando a estos efectos la dirección de correo electrónico arriba indicada para recibir el aviso de la puesta a disposición de la notificación.		
<b>Documentación adjunta:</b>		
<input type="checkbox"/> Hoja resumen de la autoevaluación (pdf acrobat) <input type="checkbox"/> Plan plurianual de la organización		
<b>Solicitud y Declaración:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Habiendo realizado, con la participación de mi equipo directivo, una autoevaluación según el modelo EFQM de Excelencia,</li> <li>Habiendo priorizado las áreas de mejora resultantes,</li> <li>Habiendo definido un Plan plurianual derivado de la misma y un Plan anual de mejora,</li> <li>Habiendo desarrollado rigurosamente las acciones del Plan anual de mejora durante, al menos, 6 meses,</li> </ul> <p>Manifiesto, en nombre de mi Unidad, nuestro compromiso de continuar avanzando hacia la Calidad Total/Excelencia y nuestro propósito de solicitar a la Consejería de Administración Pública y Hacienda su servicio de evaluación externa para acceder al reconocimiento de dicha Consejería establezca por alcanzar los 300 puntos antes del .....de .....de..... .</p> <p>Por cumplir todo lo anterior solicito que me sea concedido el DIPLOMA DE COMPROMISO CON LA EXCELENCIA En....., a....., de.....de.....</p> <p>Fdo. <span style="float: right;">VºBº</span> (El Titular del órgano/organismo/unidad/entidad) <span style="float: right;">Fdo. Secretario General Técnico de</span></p>		

**EXCMO. SR. CONSEJERO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y HACIENDA**

www.larioja.org



**Gobierno  
de La Rioja**

**Anexo 1.2. Hoja resumen de la autoevaluación**

<b>RESUMEN DE LA AUTOEVALUACIÓN</b>		
Fecha:		
Persona:	Cargo:	Horas dedicadas a la autoevaluación
Áreas de mejora prioritarias:		

www.larioja.org



**Gobierno  
de La Rioja**

**Anexo 1.3. Plan plurianual de la organización**

COMPROMISO PARA AVANZAR A LA CALIDAD TOTAL/ EXCELENCIA	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocer en profundidad el modelo EFQM</b></li> </ul>				
Formarse rigurosamente el equipo directivo en el modelo de Excelencia EFQM.				
Autoevaluarse utilizando el enfoque proforma y la matriz REDER.				
Participar un miembro del equipo directivo, al menos, en la Formación de Evaluadores Externos.				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mejorar la gestión con datos</b></li> </ul>				
Medir la Satisfacción de los Clientes.				
Medir la Satisfacción de las Personas de la organización.				
Establecer indicadores, objetivos y comparaciones externas para los criterios de Resultados del modelo EFQM.				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mejorar la gestión por procesos</b></li> </ul>				
Definir el mapa de procesos y documentar los procesos.				
Identificar los procesos clave, relacionándolos con los objetivos estratégicos de la Organización.				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Varios</b></li> </ul>				
Incluir la obtención de 400 puntos en la evaluación externa de 2020 como un objetivo Estratégico de la organización.				
Evaluar y revisar cómo los directivos y otras personas desarrollan su liderazgo.				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Iniciar la redacción de la memoria EFQM</b></li> </ul>				

www.larioja.org



**Gobierno  
de La Rioja**

## **ANEXO 2**

### **Bases de la convocatoria de los Certificados de Excelencia.**

#### **Primera. Ámbito de aplicación.**

Podrán solicitar los Certificados de Excelencia los órganos y unidades de la Administración General y de los Organismos Públicos así como del resto de entes integrantes del sector público de la Comunidad Autónoma de La Rioja. También podrán solicitarlo aquellas entidades o instituciones, públicas o privadas, que participen en la prestación de servicios públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja, así como los Organismos o Entidades Públicas cuya actividad se desempeña dentro del ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja

#### **Segunda. Contenido del Reconocimiento.**

1. El reconocimiento consiste en la entrega de un certificado acreditativo.
2. El personal de los órganos y unidades de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y de sus organismos públicos que hayan participado en las acciones conducentes a la obtención del Certificado de Excelencia tendrán prioridad para asistir a cursos, conferencias o jornadas en materia de calidad organizadas por la Consejería con competencias en materia de calidad de los servicios públicos.

#### **Tercera. Criterios para la concesión del Certificado.**

Para la concesión de los certificados se tomará como base los criterios del Modelo Europeo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) en la adaptación de la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad de la versión vigente de tal modelo para la Administración mediante la matriz de puntuación REDER

#### **Cuarta. Niveles de Excelencia:**

Se establecen los siguientes niveles de Certificados de Excelencia a otorgar, en base a la puntuación obtenida por la aplicación de la metodología de valoración indicada en la Base sexta de la presente convocatoria:

1. **Certificado de bronce:** a conceder a aquellos solicitantes que alcancen 300 puntos.
2. **Certificado de plata:** para aquellos que superen los 400 puntos
3. **Certificado de oro:** para aquellos que superen los 500 puntos

[www.larioja.org](http://www.larioja.org)



**Gobierno  
de La Rioja**

#### **Quinta. Solicitudes**

1. Las solicitudes de participación se efectuarán a través del modelo normalizado del Anexo 2.1 de estas Bases y deberán ir suscritas por el responsable del órgano aspirante con la conformidad de los Secretarios Generales Técnicos, en el caso de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja. En los demás supuestos por los máximos responsables de los organismos o entidades aspirantes.
2. Se obtendrán descargando el modelo desde la página web del Gobierno de La Rioja, [www.larioja.org](http://www.larioja.org), en el apartado "Innovación y Calidad" de Oficina Electrónica.
3. Se presentarán a través del registro electrónico en la oficina electrónica existente en la página web del Gobierno de la Rioja en la siguiente dirección: [www.larioja.org/oficinaelectronica](http://www.larioja.org/oficinaelectronica)
4. El plazo de presentación de las solicitudes está abierto desde el día siguiente a la publicación de esta Resolución en el Boletín Oficial de La Rioja hasta el 30 abril de este año.
5. Dicha solicitud irá acompañada de una memoria explicativa que irá respondiendo a los criterios y subcriterios de la adaptación del Modelo EFQM a la Administración por la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad. La memoria tendrá una extensión no superior a 75 páginas en tamaño de letra mínimo 10.
6. Las solicitudes se dirigirán al titular de la Consejería de Administración Pública y Hacienda.
7. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### **Sexta. Procedimiento de concesión.**

El proceso general constará de las siguientes fases:

1. En la primera fase se realizará, por la Secretaría General Técnica con competencias en materia de calidad de los servicios, una evaluación documental de las solicitudes y memorias presentadas para comprobar que se cumplen los requerimientos de estas bases.

www.larioja.org



**Gobierno  
de La Rioja**

2. En la segunda fase, a la vista del número de solicitudes, la Secretaría General Técnica competente en materia de calidad de los servicios constituirá equipos de evaluadores, de entre tres y seis personas, con título de evaluadores en el modelo EFQM, para que procedan a realizar la evaluación de las memorias y a asignar los puntos que se corresponden con la memoria presentada. Obtenida la valoración inicial, la misma se comprobará mediante una visita de los equipos de evaluadores a los órganos, unidades, organismos o entidades solicitantes y se fijará la puntuación definitiva. Para todo ello se dispondrá de plazo hasta el 31 de octubre del año correspondiente.
3. La última fase consistirá en la concesión, por Resolución del Consejero de Administración Pública y Hacienda, de los Certificados a aquellos solicitantes que hayan obtenido puntuación suficiente en la valoración de su memoria.

El plazo para resolver y notificar dicha Resolución será de un mes desde que el equipo evaluador haya entregado su informe de evaluación, Resolución que se publicará en el Boletín Oficial de La Rioja.

**Séptima. Validez de los Certificados.**

Las unidades, órganos, organismos o entidades que obtengan el Certificado tendrán derecho a su utilización durante cuatro años, pudiendo instar su renovación transcurrido dicho plazo.

**Octava. Compromisos de las entidades reconocidas.**

Las organizaciones que obtengan el Certificado se comprometen a participar en las acciones de difusión de su proceso de mejora continua en el marco de las actividades programadas por la Consejería con competencias en mejora de la calidad de los servicios públicos.

**Novena. Aceptación de las Bases.**

La presentación de solicitudes es voluntaria y supone la aceptación de las presentes Bases.

www.larioja.org



**Gobierno de La Rioja**

Administración Pública y Hacienda

C/Vara de Rey,1  
26071 – Logroño. La Rioja  
Teléfono: 941 291 100  
Fax: 941 291 225

Secretaría General Técnica

**Anexo 2.1**

**Solicitud de concesión de Certificados de Excelencia en los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja.**

**Código DIR3: A17014384**

**Datos del Solicitante:**

Denominación de la unidad/órgano/organismo/entidad

Consejería de adscripción o para la que presta el servicio

Apellidos y nombre del responsable	Cargo que ostenta	Teléfono de contacto:
------------------------------------	-------------------	-----------------------

**Datos a efectos de comunicaciones:** A las unidades del Gobierno de La Rioja se les comunicará por el sistema de comunicaciones internas ABC.

**Datos a efectos de notificaciones:** para las organizaciones externas al Gobierno de La Rioja

Dirección de correo electrónico para recibir el aviso de la puesta a disposición de la notificación \_\_\_\_\_

Marque con una "X" si dispone o no de dirección electrónica habilitada

- Dispongo de una dirección electrónica habilitada en el sistema de notificación electrónica de Gobierno de La Rioja
- No dispongo de una dirección electrónica habilitada en el sistema de notificación electrónica de Gobierno de La Rioja por lo que solicito el alta en el referido sistema señalando a estos efectos la dirección de correo electrónico arriba indicada para recibir el aviso de la puesta a disposición de la notificación.

**Documentación adjunta:**

Memoria Explicativa en formato papel o electrónico (pdf acrobat)

**Solicitud y Declaración:**

Por la presente instancia, manifiesto en nombre del .....(órgano/unidad/organismo/entidad), que hemos emprendido el camino hacia la excelencia en nuestra gestión teniendo como marco de referencia el Modelo Europeo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), y en consecuencia SOLICITO la concesión del correspondiente Certificado de Excelencia en los términos señalados en la Orden 5/2014, de 22 de abril, de la Consejería de Administración Pública y Hacienda por la que se unifica la regulación de los Reconocimientos a la Calidad en los Servicios Públicos en la Comunidad Autónoma de La Rioja :

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

Fdo.	VºBº
(El Titular del órgano/organismo/unidad/entidad	Secretario General Técnico de

**EXCMO. SR. CONSEJERO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y HACIENDA**

[www.larioja.org](http://www.larioja.org)



**Gobierno  
de La Rioja**

### **ANEXO 3**

#### **Bases de la convocatoria de los Premios a las Buenas Prácticas e Innovación en el Sector Público en La Rioja**

##### **Primera. Ámbito de aplicación**

Podrán participar los órganos y unidades de la Administración General y de los Organismos Públicos así como del resto de entes integrantes del sector público de la Comunidad Autónoma de La Rioja. También podrán solicitarlo aquellas entidades o instituciones, públicas o privadas, que participen en la prestación de servicios públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja, así como los Organismos o Entidades Públicas cuya actividad se desempeña dentro del ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja

##### **Segunda. Contenido de los Premios.**

1. Se convocan dos premios a otorgar a las mejores candidaturas presentadas y que a juicio del jurado reúnan méritos suficientes para ello.
2. Los Premios, no tendrán dotación económica. Las organizaciones premiadas recibirán un diploma acreditativo.
3. Los Premios podrán ser declarados desiertos, en caso de que ninguna de las candidaturas reuniera los méritos suficientes para ser galardonada.
4. El personal de los órganos y unidades de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y de sus organismos públicos que hayan participado en las acciones conducentes a la obtención de los Premios tendrán prioridad para asistir a cursos, conferencias o jornadas.

##### **Tercera. Presentación de candidaturas**

1. Las solicitudes de participación se efectuarán a través del modelo normalizado del Anexo 3.1 de estas Bases y deberán ir suscritas por el responsable del órgano aspirante con la conformidad de los Secretarios Generales Técnicos, en el caso de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja. En los demás supuestos por los máximos responsables de los organismos o entidades aspirantes.
2. Se obtendrán descargando el modelo desde la página web del Gobierno de La Rioja, [www.larioja.org](http://www.larioja.org), en el apartado "Innovación y Calidad" de Oficina Electrónica.

[www.larioja.org](http://www.larioja.org)



**Gobierno  
de La Rioja**

3. Se presentarán a través del registro electrónico en la oficina electrónica existente en la página web del Gobierno de la Rioja en la siguiente dirección: [www.larioja.org/oficinaelectronica](http://www.larioja.org/oficinaelectronica)
4. El plazo de presentación de las solicitudes está abierto desde el día siguiente a la publicación de esta Resolución en el Boletín Oficial de La Rioja hasta el 1 de julio de este año.
5. Cada una de las peticiones de participación deberá ir acompañada de una Memoria explicativa del trabajo realizado, con una extensión no superior a veinte páginas, configuradas en formato A4, por una sola cara y numeradas, con un tamaño de letra mínimo de 11 puntos, e interlineado sencillo. La Memoria se presentará en formato ".doc", ".rtf", ".pdf", ".txt" o ".zip" que no supere los 50 Kbytes. En el Anexo 3.2 "Guía para la preparación de las candidaturas a los Premios a la Calidad e Innovación en la Administración del Gobierno de La Rioja", se recogen recomendaciones para la redacción de la Memoria.
6. Las solicitudes se dirigirán al titular de la Consejería de Administración Pública y Hacienda.
8. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### **Cuarto. Jurado de los Premios.**

1. El Jurado que habrá de discernir sobre el otorgamiento de los Premios será único, se compondrá de cinco miembros: tres de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus Organismos Públicos, dos funcionarios de otras administraciones públicas con experiencia en gestión de la calidad.
2. Estará presidido, salvo delegación, por el titular de la Consejería de Administración Pública y Hacienda.
3. Actuará de Secretaria o Secretario del Jurado una funcionaria o funcionario del Servicio de Organización Calidad y Evaluación, que tendrá voz, pero no voto.
4. Asimismo, el Presidente podrá acordar la incorporación de colaboradores, personal al servicio de la Administración del Gobierno de La Rioja que ayudarán al Jurado.

www.larioja.org



**Gobierno  
de La Rioja**

#### **Quinto. Procedimiento de evaluación.**

El procedimiento de evaluación constará de tres fases:

Primera: Revisión y aceptación de las candidaturas presentadas, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos establecidos en estas bases.

Segunda: Evaluación de las memorias de los proyectos aceptados y selección de las candidaturas ganadoras.

Tercera: Consistirá en la concesión, por Resolución de la Consejería de Administración Pública y Hacienda, de los Diplomas acreditativos a aquellos solicitantes que hayan cumplido con los requerimientos de estas bases y sean merecedores del reconocimiento a juicio del Jurado.

El plazo para resolver y notificar dicha Resolución será de tres meses a contar desde el día siguiente a la finalización del plazo de presentación de solicitudes. La Resolución se publicará en el Boletín Oficial de La Rioja.

#### **Sexto. Criterios para la evaluación de las memorias.**

El Jurado evaluará las memorias de las candidaturas aceptadas de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) **Pertinencia:** Grado de coherencia del trabajo realizado con la misión y las funciones del órgano, de la unidad administrativa, o del equipo que presenta la candidatura.
- b) **Propiedad:** Grado de utilización de recursos propios o de la organización.
- c) **Metodología:** Grado de precisión en la definición del problema, de las causas, de los objetivos pretendidos, de la solución escogida, de las actuaciones realizadas, de los recursos empleados, y de los resultados alcanzados.
- d) **Innovación:** Grado de novedad del trabajo realizado respecto a lo que se hacía anteriormente.
- e) **Consolidación:** Período de tiempo al que corresponden los resultados del trabajo realizado.
- f) **Repercusión:** Grado de contribución de los resultados a la mejora de la calidad del servicio.

[www.larioja.org](http://www.larioja.org)



**Gobierno  
de La Rioja**

- g) Transferencia: Grado de aplicabilidad y de exportación a otros ámbitos diferentes en el que se ha realizado.

**Séptima. Aceptación de los términos de la convocatoria.**

1. La participación en la convocatoria supone aceptar sus bases y el fallo del jurado que será inapelable.
2. La presentación de las candidaturas es voluntaria y supone la plena aceptación de las presentes bases y de cuantas decisiones adopte el Jurado para interpretar o aplicar las mismas.

**Octava. Compromisos de los premiados.**

Los candidatos se comprometen a participar en las acciones posteriores de difusión de los trabajos premiados, si el Gobierno de La Rioja lo demandara.

**Novena. Publicación y divulgación.**

1. De igual modo, el Gobierno de La Rioja se reserva el derecho a publicar y divulgar aquellos trabajos (tanto las memorias como la documentación de la presentación pública) que se estimen merecedores de ello.

www.larioja.org



**Gobierno de La Rioja**

Administración Pública y Hacienda

C/Vara de Rey,1  
26071 – Logroño. La Rioja  
Teléfono: 941 291 100  
Fax: 941 291 225

Secretaría General Técnica

**Solicitud para los Premios a las Buenas Prácticas e Innovación en el Sector Público en La Rioja.**

**Código DIR3: A17014384**

<b>Datos del Solicitante:</b>		
Denominación de la unidad/órgano/organismo/entidad		
Consejería de adscripción o para la que presta el servicio		
Apellidos y nombre del responsable	Cargo que ostenta	Teléfono de contacto:
<b>Datos a efectos de comunicaciones:</b> A las unidades del Gobierno de La Rioja se les comunicará por el sistema de comunicaciones internas ABC		
<b>Datos a efectos de notificaciones:</b> para las organizaciones externas al Gobierno de La Rioja Dirección de correo electrónico para recibir el aviso de la puesta a disposición de la notificación _____ Marque con una "X" si dispone o no de dirección electrónica habilitada <input type="checkbox"/> Dispongo de una dirección electrónica habilitada en el sistema de notificación electrónica de Gobierno de La Rioja <input type="checkbox"/> No dispongo de una dirección electrónica habilitada en el sistema de notificación electrónica de Gobierno de La Rioja por lo que solicito el alta en el referido sistema señalando a estos efectos la dirección de correo electrónico arriba indicada para recibir el aviso de la puesta a disposición de la notificación.		
<b>Documentación adjunta:</b>		
<input type="checkbox"/> Memoria Explicativa de la buena práctica (pdf acrobat)		
<b>Solicitud y Declaración:</b>		
A la que está adscrita el equipo de trabajo compuesto por: D./D <sup>a</sup> .: D./D <sup>a</sup> .: D./D <sup>a</sup> .: D./D <sup>a</sup> .: Manifiesto que ha trabajado de una manera innovadora contribuyendo a enriquecer y hacer más eficaz la prestación de los servicios a los ciudadanos y a los propios empleados públicos, a mejorar la gestión de la calidad, y a fomentar su difusión, tal y como aparece detallado en la memoria que adjunto a esta solicitud. Por todo lo anterior SOLICITO sea concedido al equipo de mejora el PREMIO A LAS BUENAS PRÁCTICAS E INNOVACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN. En....., a....., de.....de.....  Fdo. V <sup>o</sup> B <sup>o</sup> (El Titular del órgano/organismo/unidad/entidad) Fdo. Secretario General Técnico de		

**EXCMO. SR. CONSEJERO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y HACIENDA**

www.larioja.org



**Gobierno  
de La Rioja**

### **Anexo 3.2 Guía para la preparación de las candidaturas a los Premios a las Buenas Prácticas e Innovación en la Administración del Gobierno de La Rioja**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

La finalidad de este documento es ayudar a los equipos de trabajo, que hayan decidido presentarse a los Premios a la Calidad e Innovación, convocados por el Gobierno de La Rioja

Se trata de que todos los equipos de trabajo formados por personal adscrito directamente a ellos, dispongan de una guía orientativa que les facilite la labor de presentación de la candidatura, de redacción de la Memoria explicativa del trabajo realizado, y de elaboración de la presentación pública, a las que se refieren las bases de la convocatoria

Esta Guía es orientativa y por tanto no prescriptiva. El último referente serán las bases de la convocatoria. El Jurado es soberano en la interpretación de las mismas

#### **2. BUENAS PRÁCTICAS**

Se consideran Buenas Prácticas en la gestión de la modernización y de la mejora de la calidad de los servicios públicos, las experiencias novedosas e iniciativas de mejora de la calidad, desarrolladas por toda la entidad o por algún equipo de trabajo de la entidad, en la aplicación de las nuevas tecnologías o en la mejora de la calidad de los servicios, que están proporcionando buenos resultados, durante un período considerable de tiempo.

Antes de tomar la decisión de presentarse a este premio, hay que asegurarse de que existe en la entidad correspondiente, alguna experiencia que cumpla con los requisitos, especialmente con los criterios expresados en la base sexta de la Resolución de la convocatoria.

Aunque el plazo para presentar candidaturas pueda parecernos holgado, es importante que –con mucho tiempo- se constituya el equipo encargado de preparar la candidatura, se asignen tareas, se recoja toda la información disponible, se establezcan plazos parciales. A la vez, hay que tener en cuenta que alguien ha de liderar ese equipo, comunicar la decisión de presentarse al premio al personal de la entidad, sobre todo al que está directamente afectado por el proyecto, pues lo que se pretende premiar son “buenas prácticas” colectivas, de una entidad, de un departamento, o bien de un equipo de trabajo, pero no iniciativas de carácter individual.

#### **3. PRESENTACIÓN DE LA CANDIDATURA**

Las solicitudes para la presentación de candidatura deberán ajustarse al modelo referido en el Anexo 3.1 de las bases de la Resolución de convocatoria.

Las solicitudes deberán ir suscritas por el titular del órgano u organismo al que esté adscrito el servicio del que dependa el equipo, a fin de que éste tenga conocimiento y autorice la presentación de la candidatura. Deben seguirse cuidadosamente las prescripciones contenidas en la base Tercera de la Resolución de convocatoria ya que son requisitos para la aceptación de las candidaturas presentadas.

www.larioja.org



**Gobierno  
de La Rioja**

#### **4. REDACCIÓN DE LA MEMORIA EXPLICATIVA**

##### **A. Contenido de la Memoria explicativa**

La Memoria explicativa debe contener, como mínimo, los apartados siguientes:

Una presentación breve de las condiciones actuales de la entidad, del equipo de trabajo y del ámbito en que se ha realizado la actividad: composición, funciones, ubicación, medios de que dispone, etc.

Una descripción de la metodología empleada:

1. Descripción pormenorizada del problema a resolver, enriquecida con datos cuantitativos de carácter social, económico, etc., que justifiquen su importancia. El problema ideal es el que surge a partir de una necesidad planteada por los ciudadanos o usuarios de los servicios. La descripción conviene que acabe con una definición concreta y cuantificada del problema, y una referencia a la responsabilidad de solucionarlo, por parte de la entidad o equipo que lo ha asumido (Ver criterio Pertinencia en la base Sexta de la Resolución de convocatoria).
2. Listado de las causas que originaron el problema: costumbres anteriores, condiciones físicas, materiales, de funcionamiento, etc. Conviene terminar con la descripción de la causa más importante, enriquecida con datos cuantitativos de carácter social, económico, etc., que justifiquen su importancia respecto a las demás.
3. Listado de las soluciones posibles para resolver la causa más importante.
4. Descripción de la solución escogida, enriquecida con datos cuantitativos de carácter social, económico, etc., que justifiquen sus ventajas sobre las demás soluciones y los beneficios esperados de ella.
5. Definición del/ de los objetivo/s pretendido/s con la aplicación de la solución escogida. Los objetivos están definidos cuando están formulados de manera cuantitativa - medible y está fijado el período de su consecución. Por ejemplo: tramitar las licencias de obra menor en un tiempo máximo de 5 días.
6. Listado de las actuaciones realizadas y recursos empleados (tiempo de trabajo, equipos, reuniones, cartas, dinero, medios de transporte, etc.). Conviene resaltar que las actuaciones se realizan sistemáticamente, que alcanzan todos los ámbitos donde son aplicables, que se revisa su efectividad regularmente. Conviene resaltar el grado de utilización de recursos propios o de la organización (Ver criterio Propiedad en la base Sexta de la Resolución de convocatoria).
7. Presentación, preferentemente en gráficos, de los resultados obtenidos. Conviene resaltar la significación de los indicadores para medir los resultados, el alcance de los resultados a todos los ámbitos afectados, Conviene resaltar el período de tiempo al que corresponden los resultados del trabajo realizado (Ver criterio Consolidación en la base Sexta de la Resolución de convocatoria).

Una valoración de la repercusión de los resultados y de las ventajas logradas, especialmente para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios de la comunidad en la que se ubica. (Ver criterios Innovación y Repercusión en la base Sexta de la Resolución de convocatoria).

www.larioja.org



**Gobierno  
de La Rioja**

Una valoración de la aplicabilidad y de la facilidad de exportación a otros ámbitos diferentes (Ver criterio Transferencia en la base Sexta de la Resolución de convocatoria).

#### **B. Aspectos formales de la Memoria explicativa**

En cuanto a la forma de redacción de la Memoria explicativa se deben considerar los siguientes aspectos:

La primera recomendación básica es atenerse a las Bases, y específicamente a los criterios de evaluación. Al respecto hay que tener en cuenta que el Jurado basa su decisión en lo que viene explicado en la Memoria.

También es importante tener en cuenta todos los aspectos formales: número de páginas, formato, la fuente de texto a utilizar, soportes de presentación, "doc", "rtf", "pdf", "txt" o "zip" que no supere los 50 Kbytes, etc.

Distribuir el espacio de la Memoria, teniendo en cuenta la proporción relativa de sus contenidos.

Es conveniente que la redacción final de todos los apartados, corra a cargo de la misma persona, o en todo caso, que sea una persona quien haga el repaso final, de tal forma que la Memoria mantenga una unidad de estilo

Utilizar una redacción descriptiva y precisa, evitando las generalidades y las frases vagas o ambiguas. Es conveniente incluir un anexo que contenga la relación de siglas empleadas.

Todas las afirmaciones de la memoria deben apoyarse en hechos y datos específicos, además de poner de manifiesto los resultados en términos cuantitativos. Por ejemplo, decir que los ciudadanos están muy contentos con los servicios prestados por el Gobierno, no es igual que afirmar que en la última encuesta de satisfacción realizada (caso de que se haya utilizado tal herramienta), los usuarios del servicio de atención al ciudadano, en un 85 % de los casos, muestran un nivel medio de satisfacción de 7 en una escala 0 a 10.

A veces, es interesante incluir, en anexos, gráficos que permitan visualizar los resultados cuantitativos de forma independiente o correlacionada. Los gráficos sirven para dar información visual, no para repetir los datos que ya se han señalado en la redacción. Los gráficos deben estar diseñados de forma que sean comprensibles por todas las magnitudes que allí se muestren.