

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

16330 Orden PRE/2761/2009, de 6 de octubre, por la que se convocan los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública correspondientes a 2009 (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, en 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 tres convocatorias, procede convocar la correspondiente a 2009.

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 del Premio a la Gestión del Conocimiento, que tiene periodicidad 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 2009.*

1. Se convoca el Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2009, con categoría única, conforme a las bases que se publican como anejo a la presente Orden y que están disponibles en la dirección de Internet www.aeval.es (Actualidad. Concursos y convocatorias).

2. Se convoca el Premio a la Gestión del Conocimiento, conforme a las bases que están disponibles en la misma dirección de Internet.

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, 6 de octubre de 2009.—La Vicepresidenta Primera del Gobierno y Ministra de la Presidencia, María Teresa Fernández de la Vega Sanz.

ANEJO

Bases de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública (Excelencia y Gestión del Conocimiento)

1. Bases de la convocatoria del Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2009

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.

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, y estén 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 de esta convocatoria.

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 2 de noviembre de 2009, 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, tercera planta; 28071 Madrid.
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 de la base primera.
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 16 de noviembre de 2009 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 apartado 2 de esta base cuarta, hasta el 1 de febrero de 2010.

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 en su versión vigente y completa. 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.

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 presenta al premio, deberá hacer referencia a las actuaciones de la organización en, al menos, los tres ejercicios anteriores al año de convocatoria de éste Premio.

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 de las menciones.*—Para la evaluación de las candidaturas y la concesión del premio y del accésit, se tendrán en cuenta los criterios del modelo EFQM de Excelencia, en su adaptación a las organizaciones administrativas, 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 y 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 a la Ministra para la concesión de los premios.

3. La última fase consistirá en la concesión del premio y de los accésit, que será resuelta por Orden de la Ministra de la Presidencia. 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 de Excelencia, designados por la Presidenta de la AEVAL, de entre quienes estuvieran acreditados como evaluadores del modelo por la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM) o por el Club Excelencia en Gestión vía Innovación, organización nacional asociada de EFQM en España, o por otras entidades licenciatarias.

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 la Ministra de la Presidencia, 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 la Ministra 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 a la Ministra de la Presidencia, 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. Los órganos u organismos participantes facilitarán la entrada del equipo de evaluación en sus instalaciones, en caso de que se realice la visita contemplada en 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 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 la AEVAL. Asimismo, autorizan a la AEVAL a publicar, 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, la organización galardonada con el Premio a la Excelencia en la Gestión Pública podrá:

1.1 Hacerlo constar en sus publicaciones y en el material impreso y página web, durante los tres años siguientes al de concesión.

1.2 Anunciarlo en sus instalaciones por tiempo indefinido.

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

2.1 Obtener facilidades 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 2009

Datos de la Organización solicitante

Denominación oficial de la organización solicitante ¹ _____ _____
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 ² _____
Persona de contacto ³ _____
Teléfono _____ Fax _____
Correo electrónico _____
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 2009.

_____ de _____ de _____

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN ⁴,

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

¹ Órgano, organismo o unidad administrativa que presenta la candidatura.

² Administración General del Estado, Administraciones de las Comunidades Autónomas, Administración Local, ciudades de Ceuta y Melilla, u otros entes de derecho público.

³ Interlocutor designado para comunicaciones respecto a la candidatura.

⁴ Firma del máximo responsable de la organización candidata.

ANEXO 1.2

Especificaciones de la Memoria*Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2009*

1. Contenido y páginas

- a) Portada (una página): Nombre de la organización y logotipo.
- b) Copia del formulario de solicitud
- c) Índice general de contenidos (una página)
- d) Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica, proceso hacia la excelencia y principales servicios (máximo cuatro páginas).
- e) 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). 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 76 páginas.
- f) Anexo: Relación de siglas y acrónimos empleados.

2. Configuración

Las páginas de la Memoria, numeradas, se configurarán en formato A4 (210 mm x 297 mm), con interlineado sencillo y letra Arial con un tamaño mínimo de letra de 10 puntos, si bien pueden utilizarse tamaños inferiores (8 puntos mínimo) para gráficos e ilustraciones en color siempre que resulten legibles.

3. Presentación y soporte

La memoria se enviará a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (calle Príncipe de Vergara, 108, tercera planta; 28071 Madrid), en un CD y a través del correo electrónico calidad.premios@aeval.es, en formato «.odf», «.pdf» o «.doc»

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», que estará disponible en la página Web de la Agencia, en la dirección de Internet [http:// www.aeval.es](http://www.aeval.es).

2. Bases de la convocatoria del Premio a la Gestión del Conocimiento 2009

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.—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.

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 reuniera 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 2 de noviembre de 2009, 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 (AEVAL), calle Príncipe de Vergara, 108, tercera planta, 28071 Madrid.
3. Aquellas organizaciones cuyas solicitudes hayan sido recibidas por la AEVAL, en el plazo previsto, recibirán una comunicación de dicho extremo antes del 16 de noviembre de 2009.
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 11 de enero 2010. 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 por la AEVAL, elevará una propuesta para la concesión de los premios a la Ministra de la Presidencia, quien resolverá los mismos. La Orden de concesión 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 la Ministra de la Presidencia, 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 del mismo que la Ministra determine al efectuar la designación.

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 o audiovisual- del Premio a la Gestión del Conocimiento y, en general, de los programas para la mejora de la calidad de los servicios de calidad que se realicen por la AEVAL. Asimismo la autorizan a publicar, 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 podrá:

1.1 Hacerlo constar en sus publicaciones y en el material impreso y página web, durante los tres años siguientes al de concesión.

1.2 Anunciarlo en sus instalaciones por tiempo indefinido.

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

2.1 Obtener facilidades 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 2009

Datos de la Organización solicitante

Denominación oficial de la organización solicitante⁵ _____

Dirección postal completa _____

Responsable de la organización solicitante (nombre y cargo) _____

Número de empleados _____ Funciones y actividades _____

Principales servicios prestados _____

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

Ámbito administrativo⁶ _____

Título de la "práctica" que se presenta _____

Persona de contacto⁷ _____

Teléfono _____ Fax _____

Correo electrónico _____

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del Premio a la Gestión del Conocimiento 2009.

_____ de _____ de _____

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN⁸,

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

⁵ Órgano, organismo o unidad administrativa que presenta la práctica.

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

⁷ Interlocutor designado para comunicaciones respecto a la candidatura.

⁸ Firma del máximo responsable de la organización candidata.

ANEXO 2.2

Especificaciones de la Memoria

Premio a la Gestión del Conocimiento 2009

1. Contenido y páginas

- a) Portada (una página): Nombre de la organización, logotipo y título de la práctica o experiencia que se presenta.
- b) Copia del formulario de participación.
- c) Índice general de contenidos (una página).
- d) 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).
- e) Cuerpo del documento descriptivo de la práctica o experiencia, siguiendo los criterios/aspectos que figuran en 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.
- f) Anexo: relación de siglas y acrónimos empleados.

2. Configuración

Las páginas de la Memoria, numeradas, se configurarán en formato A4 (210 mm x 297 mm), con interlineado sencillo, y letra Arial con un tamaño mínimo de letra de 12 puntos, si bien podrán utilizarse tamaños inferiores (10 puntos mínimo) para gráficos e ilustraciones en color, siempre que resulten inteligibles.

3. Presentación y soporte

La memoria se enviará a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (calle Príncipe de Vergara, 108 -3.^a; 28002 Madrid), en un CD y a través del correo electrónico calidad.premios@aeval.es en formato «.odf», «.pdf» o «.doc»

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», que se encuentra 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 2009

La evaluación de las candidaturas al Premio a la Gestión del Conocimiento 2009 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 desarrollará 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.