

## III. OTRAS DISPOSICIONES

### MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

**2709** Orden HFP/83/2023, de 19 de enero, por la que se convocan el proceso de reconocimiento del nivel de excelencia y los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, XVI edición.

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

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

La Orden citada dispone que las solicitudes de participación en los subprogramas de Reconocimiento a la Excelencia y de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública se convocarán anualmente por orden de la persona titular del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, cuyas competencias en esta materia asumió el Ministerio de Hacienda y Función Pública por Real Decreto 682/2021, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica de este Departamento.

En su virtud, dispongo:

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

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

**Segundo.** *Ámbito subjetivo de aplicación.*

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

**Tercero.** *Tramitación electrónica.*

1. Las solicitudes de participación se realizarán en la sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/>

2. Para todos los procedimientos, la solicitud deberá iniciarse con el certificado electrónico de la persona de contacto designada al efecto para este proceso por el máximo responsable de la organización, y debe ir acompañada por un documento declarativo de dicha designación firmado por el máximo responsable de la organización, que se anexará en la sede electrónica, en formato PDF, según el modelo Anexo I disponible en formato Word en al que se puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://funcionpublica.hacienda.gob.es/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento/certificaciones.html>

No será necesario adjuntar dicho documento declarativo en el caso de que el solicitante (persona de contacto) sea el propio responsable máximo de la organización.

3. Las solicitudes podrán presentarse en la sede electrónica hasta el 15 de marzo de 2023.

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

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

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

2. La solicitud de participación en el proceso se realizará en la sede electrónica, a través de los procedimientos de Calidad en las Administraciones Públicas, «Programa de Reconocimiento: Premios y Certificaciones»:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/procedimientos/index/categoria/50>

Quinto. *Certificación del nivel de excelencia.*

1. Podrán solicitar certificación del nivel de excelencia aquellas organizaciones públicas que se hayan autoevaluado en 2022 o, a lo sumo, en 2021 conforme a los modelos de referencia que se señalan en el artículo 3.2 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

Estos modelos se encuentran disponibles en la siguiente dirección de Internet:

<https://funcionpublica.hacienda.gob.es/gobernanza-publica/calidad/Metodologias-y-Guias.html>

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

La solicitud se realizará en la sede electrónica, en el procedimiento de Reconocimiento del Nivel de Excelencia y Premio de Excelencia:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/procedimientos/index/categoria/50>

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

- a) Informe de la autoevaluación, incluyendo:
  - i) Modelo de excelencia utilizado.
  - ii) Personal implicado: composición del equipo o equipos de autoevaluación (nombres y puestos), así como de otras personas de la organización que hayan intervenido en el proceso de autoevaluación.

- iii) Calendario: especificar las fechas de comienzo y finalización de la autoevaluación.
- iv) Puntuaciones obtenidas en las autoevaluaciones, tanto globales como desglosadas por criterios y subcriterios, para los Modelos EFQM y CAF y por ejes en el Modelo EVAM.
- v) Cualquier otra información de interés relacionada con la autoevaluación, como consultorías, asistencias técnicas u otros reconocimientos obtenidos.
- vi) Formulario EFQM /CAF o cuestionario EVAM cumplimentado.

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

b) Memoria EFQM/CAF o Plan de Mejora EVAM:

i) Para la certificación según el Modelo EFQM, o Modelo CAF, una Memoria descriptiva de la gestión y resultados de la organización, cuyas especificaciones se encuentran en el Anexo 1 de esta Orden.

ii) Para cualquiera de los niveles del Modelo EVAM: un Plan de Mejora, según el formulario incluido en la «Guía del Programa de Reconocimiento».

Los formatos en PDF para documentar la información mencionada pueden encontrarse en la «Guía del Programa de Reconocimiento»:

<https://funcionpublica.hacienda.gob.es/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento.html>

3. Aquellas organizaciones que reúnan todas las condiciones de participación exigidas y hayan formalizado su solicitud en el plazo previsto, recibirán el 24 de marzo de 2023, como fecha límite, comunicación de su admisión, así como requerimiento para el pago del precio público al que se refiere el artículo 15 y la disposición transitoria segunda de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre por parte de la Dirección General de Gobernanza Pública.

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

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

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

Se hará pública la relación de organizaciones que hayan obtenido certificación de excelencia al amparo de esta convocatoria en:

<https://funcionpublica.hacienda.gob.es/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento/certificaciones/organizaciones.html>

*Sexto. Premio a la Excelencia en la Gestión Pública.*

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

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

Asimismo, la Dirección General de Gobernanza Pública seleccionará las organizaciones que, aunque no hayan alcanzado dicha puntuación, puedan ser candidatas a la mención especial contemplada en el artículo 12.2 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

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

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

Séptimo. *Premio a la Innovación en la Gestión Pública.*

1. La solicitud para presentarse al Premio a la Innovación en la Gestión Pública, acompañada de la Memoria elaborada conforme a las indicaciones del Anexo 2 de esta Orden, se realizará en la sede electrónica, en el procedimiento de Premio a la Innovación en la Gestión Pública:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/procedimientos/portada/idp/152>

2. No se podrá presentar la misma práctica que en la edición anterior, salvo que en la nueva memoria se presenten cambios sustanciales que la modifiquen claramente, tanto en sus fines como en su contenido material, estructura por criterios y evidencias.

Tampoco se permitirá que la misma práctica se presente a dos modalidades en la misma edición, es decir, al Premio a la Innovación y al Premio Ciudadanía, por lo que la organización deberá escoger cuidadosamente la modalidad más adecuada para su candidatura.

3. Aquellas organizaciones que reúnan todas las condiciones de participación exigidas y hayan formalizado su solicitud en el plazo previsto, recibirán el 24 de marzo de 2023, como fecha límite comunicación de su admisión, por parte de la Dirección General de Gobernanza Pública.

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

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

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

Octavo. *Premio Ciudadanía.*

1. La solicitud para presentarse al Premio Ciudadanía, acompañada de la Memoria elaborada conforme a las indicaciones del Anexo 4 de esta Orden, se realizará en la sede electrónica, en el procedimiento de Premio Ciudadanía.

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/procedimientos/portada/idp/146>

2. No se podrá presentar la misma práctica que en la edición anterior, salvo que en la nueva memoria se presenten cambios sustanciales que la modifiquen claramente, tanto en sus fines como en su contenido material, estructura por criterios y evidencias.

Tampoco se permitirá que la misma práctica se presente a dos modalidades en la misma edición, es decir, al Premio a la Innovación y al Premio Ciudadanía, por lo que la organización deberá escoger cuidadosamente la modalidad más adecuada para su candidatura.

3. Aquellas organizaciones que reúnan todas las condiciones de participación exigidas y hayan formalizado su solicitud en el plazo previsto recibirán el 24 de marzo de 2023, como fecha límite, comunicación de su admisión por parte de la Dirección General de Gobernanza Pública.

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

4. La evaluación de candidaturas admitidas y la concesión del Premio Ciudadanía, XVI edición, se efectuarán según los criterios recogidos en el Anexo 5 de esta Orden y de acuerdo con lo previsto en el artículo 10 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.

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

Noveno. *Plazo de resolución.*

El plazo máximo para resolver los Premios será de seis meses desde la fecha de producción de efectos de esta Orden.

Décimo. *Ordenación de los procesos.*

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

Disposición adicional primera. *Renovación de la certificación del nivel de excelencia.*

1. Las solicitudes de renovación de certificaciones del nivel de excelencia obtenidas tras la entrada en vigor de la Orden 967/2019, de 18 de septiembre y transcurridos tres años desde su concesión, se realizarán del modo indicado en el apartado Tercero de la presente Orden.

2. En la solicitud se anejará, en formato PDF, el «Plan de Mejora» con tres acciones de mejora relativas a otros tantos aspectos señalados como mejorables en el informe de retorno facilitado a la organización junto con la certificación.

3. La Dirección General de Gobernanza Pública verificará la consolidación del nivel de excelencia que se solicita renovar mediante la evaluación de la implementación de las tres acciones de mejora presentadas.

Disposición adicional segunda. *Jurado.*

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

Disposición final única. *Efectos de la Orden.*

La presente Orden surtirá efectos el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 19 de enero de 2023.—La Ministra de Hacienda y Función Pública, P.D. (Orden HFP/1500/2021, de 29 de diciembre), la Secretaria de Estado de Función Pública, Lidia Sánchez Milán.

## ANEXO 1

### **Especificaciones de la Memoria para solicitar la certificación del nivel de excelencia EFQM (2020) o CAF (2020) y optar al Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, XVI edición**

#### 1. Contenido y páginas.

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

- La totalidad del documento no deberá superar las 76 páginas, además de la portada.
- Portada (una página): Nombre completo de la organización y acrónimo reconocido, en su caso.
- Índice general de contenidos (una página).
- Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica, proceso hacia la excelencia y principales servicios (máximo cuatro páginas).
- Cuerpo del documento, describiendo el funcionamiento de la organización según todos y cada uno de los criterios y subcriterios del Modelo EFQM («formato clásico», máximo 70 páginas) o del Modelo CAF.
- No se tendrán en cuenta a la hora de su evaluación las páginas que excedan de las indicadas para este apartado.
- Anexo: Relación de siglas y acrónimos empleados.

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

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

1.3 En ambos casos la Memoria deberá reflejar los resultados de la gestión correspondiente, al menos, a los cuatro últimos años y, entre ellos, la gestión de la organización correspondiente a 2021 y 2022.

2. Configuración. La Memoria se confeccionará en soporte electrónico. Este soporte electrónico contendrá la Memoria en archivo PDF y tendrá un tamaño máximo de 10 Mb.

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

4. Elementos de apoyo. Para facilitar la redacción de la Memoria, la Dirección General de Gobernanza Pública proporcionará a los candidatos la documentación de apoyo para la elaboración de la Memoria de presentación al Reconocimiento a la Excelencia que estará disponible como anexo de la «Guía del Programa de Reconocimiento» en:

<https://funcionpublica.hacienda.gob.es/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento.html>

## ANEXO 2

### Especificaciones de la Memoria para optar al Premio a la Innovación en la Gestión Pública, XVI edición

#### 1. Contenido y páginas.

1.1 Portada (una página): Nombre completo de la organización y acrónimo reconocido, en su caso, y nombre de la práctica (máximo 100 caracteres).

1.2 Índice general de contenidos (una página).

1.3 Resumen ejecutivo (una página).

1.4 Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica y principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados (máximo dos páginas).

1.5 Cuerpo del documento descriptivo de la práctica desarrollada ordenando sus epígrafes según los criterios que figuran en el Anexo 3, máximo 25 páginas. La totalidad del documento no deberá superar las 30 páginas. No se tendrán en cuenta a la hora de su evaluación las páginas que excedan de las indicadas para este apartado.

1.6 Las memorias que no se ajusten a los epígrafes y contenido de los criterios de evaluación que figuran en el Anexo 3, serán excluidas del proceso de evaluación si no son subsanadas según lo previsto en el artículo 7.3.

2. Configuración. La Memoria se confeccionará en soporte electrónico. El soporte electrónico contendrá la Memoria en archivo PDF y tendrá un tamaño máximo de 10 Mb.

3. Presentación y soporte. La Memoria deberá presentarse en la sede electrónica:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/procedimientos/index/categoria/50>

4. Elementos de apoyo. Para facilitar la redacción de la Memoria, la Dirección General de Gobernanza Pública proporcionará a los candidatos la documentación de apoyo para la elaboración de la Memoria de presentación al Premio a la Innovación en la Gestión Pública, XVI edición, incluida como anexo en la «Guía del Programa de Reconocimiento» en:

<https://funcionpublica.hacienda.gob.es/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento.html>

## ANEXO 3

### Criterios para la valoración de candidaturas al Premio a la Innovación en la Gestión Pública, XVI edición

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

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

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

c) Respuestas creativas e innovadoras frente a los retos planteados a la organización por la pandemia de COVID-19, incluidas aquellas recogidas en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).

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

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

1.1 Servicios públicos (o medios para su prestación) orientados a los ciudadanos-usuarios y de carácter novedoso o sustantivamente mejorados respecto de los existentes. Asimismo, aprovechamiento de las opiniones o sugerencias de los ciudadanos-usuarios para la mejora de los servicios. Respuesta a las necesidades generadas por la pandemia de COVID-19.

1.2 Procesos internos de carácter novedoso o sustantivamente mejorado respecto de los existentes. Específicamente, medidas novedosas de reorganización del trabajo como consecuencia de la pandemia de COVID-19.

2. Transferibilidad y difusión: Capacidad de la práctica innovadora de ser aplicada o adaptada y compartida con otras organizaciones. Acciones de *benchmarking*, organizaciones que han reproducido la práctica, esfuerzo en la difusión: publicación de la práctica, elaboración de guías, empleo de formatos de libre acceso, impacto en los medios de comunicación.

3. Complejidad: Complejidad y magnitud del problema y de la práctica implantada para solucionarlo en términos de aspectos técnicos. Grado de complejidad añadido debido al entorno VUCA (volátil, incierto, cambiante y ambiguo), generado por la pandemia de COVID 19.

4. Eficacia: Grado de consecución de los objetivos perseguidos con la práctica innovadora. Grado de cumplimiento de los objetivos planteados en relación con los desafíos derivados de la pandemia de COVID-19.

5. Eficiencia: Aprendizaje destinado a la optimización de procesos y recursos financieros, tecnológicos y materiales. Coste beneficio/efectividad de la práctica. Cuantificación de los ahorros producidos. En su caso, retorno de la inversión.

6. Impacto:

6.1 En los ciudadanos-usuarios: Efectos de la práctica innovadora en los usuarios de los servicios o en otros grupos de interés. Magnitud de la población beneficiada, dentro de su ámbito de actuación. Beneficios obtenidos por los usuarios (tales como reducción de tiempos, trámites, costes, facilidad de uso, etc.). Repercusión en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos-usuarios. Efectos en la economía y el empleo de la comunidad en la que opera la organización. Impacto en la consecución de avances ligados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030.

6.2 En la Administración: efectos de la práctica innovadora en los procesos de la organización o en otras organizaciones públicas, en las políticas o programas públicos en que se inscribe y en los planes, programas y resultados clave de la organización. Incorporación de los ODS a la estrategia y planificación de la organización. La práctica está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

7. Sostenibilidad: nivel de consolidación o institucionalización de la práctica innovadora en términos temporales, presupuestarios y de mantenimiento frente a cambios del entorno organizativo, institucional, político, económico, social o sanitario (COVID-19).



## ANEXO 4

### Especificaciones de la Memoria para optar al Premio Ciudadanía, XVI edición

#### 1. Contenido y páginas.

1.1 Portada (una página): nombre completo de la organización y acrónimo reconocido, en su caso, y nombre de la práctica (máximo 100 caracteres).

1.2 Índice general de contenidos (una página).

1.3 Resumen ejecutivo (una página).

1.4 Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica y principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados (máximo dos páginas).

1.5 Cuerpo del documento descriptivo de la práctica desarrollada ordenando sus epígrafes según los criterios que figuran en el Anexo 5, máximo 25 páginas. La totalidad del documento no deberá superar las 30 páginas.

No se tendrán en cuenta a la hora de su evaluación las páginas que excedan de las indicadas para este apartado.

1.6 Las memorias que no se ajusten a los epígrafes y contenido de los criterios de evaluación que figuran en el Anexo 5, serán excluidas del proceso si no son subsanadas en el plazo previsto en el art. 8.3.

2. Configuración. La Memoria se confeccionará en soporte electrónico. El soporte electrónico contendrá la Memoria en archivo PDF y tendrá un tamaño máximo de 10 Mb.

3. Presentación y soporte. La Memoria deberá presentarse en la sede electrónica:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/procedimientos/index/categoria/50>

4. Elementos de apoyo. Para facilitar la redacción de la Memoria, la Dirección General de Gobernanza Pública proporcionará a los candidatos la documentación de apoyo para la elaboración de la Memoria de presentación al Premio Ciudadanía, XVI edición, incluida como anexo en la «Guía del Programa de Reconocimiento», disponible en:

<https://funcionpublica.hacienda.gob.es/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento.html>

## ANEXO 5

### Criterios para la valoración de candidaturas al Premio Ciudadanía, XVI edición

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

- a) Mejora en los sistemas de relación con los ciudadanos.
- b) Mayor participación de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones, en el diseño e implantación de servicios públicos o en la mejora de los existentes.
- c) Mejora de la transparencia de las instituciones públicas y de la rendición de cuentas.
- d) Contribución al fortalecimiento de la integridad y de los valores éticos de las organizaciones públicas.
- e) Respuestas desde la perspectiva de los valores del Gobierno Abierto a los retos planteados por la pandemia COVID-19, incluido el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

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

1. Creatividad y conocimiento: aplicación de la creatividad y el conocimiento de las personas de la organización y de la sociedad civil al diseño e implantación de iniciativas que generen cambios en la relación con los ciudadanos, en la prestación de servicios o que introduzcan mejoras en la misma. Respuesta a las necesidades generadas por la pandemia de COVID-19.

2. Participación: participación de la ciudadanía y grupos de interés afectados en el diseño e implantación de la iniciativa. Medidas favorecedoras de la participación para buscar soluciones frente a la pandemia de COVID-19.

3. Transferibilidad y difusión: capacidad de la práctica de ser aplicada o adaptada y compartida con otras organizaciones. Acciones de *benchmarking*. Organizaciones que han reproducido la práctica. Esfuerzo difusor: publicación de la práctica, elaboración de guías, funcionamiento mediante plataformas abiertas que impulsen el empleo de formatos de libre acceso, impacto en los medios de comunicación. Niveles de éxito en la participación cívica en su contexto.

4. Complejidad y Colaboración: complejidad y magnitud del problema y de la práctica implantada: involucración de las distintas áreas o unidades de la organización, de los grupos de interés, de otras organizaciones públicas, entidades sociales o económicas. Grado de complejidad añadido debido al entorno VUCA (volátil, incierto, cambiante y ambiguo)

5. Eficacia y eficiencia: grado de consecución de los objetivos perseguidos con la práctica; aprendizaje destinado a la optimización de procesos y recursos. Grado de cumplimiento de los objetivos planteados en relación con los desafíos derivados de la pandemia de COVID-19. Aprendizaje destinado a la optimización de procesos y recursos financieros, tecnológicos y materiales. Coste beneficio/efectividad de la práctica. Cuantificación de los ahorros producidos. En su caso, retorno de la inversión.

6. Impacto: efectos de la práctica en la ciudadanía. Magnitud de la población beneficiada, beneficios obtenidos y repercusión en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos.

La práctica «contribuye al cumplimiento de los ODS» y «está integrada en» la Agenda 2030 a través de una serie de políticas palanca que aceleren el cumplimiento de dichos objetivos.

7. Sostenibilidad: nivel de consolidación o institucionalización de la práctica en términos temporales, presupuestarios y de mantenimiento frente a cambios del entorno organizativo, institucional, político, económico, social o sanitario (COVID-19).