



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

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.

Ministerio de Política Territorial y Función Pública
«BOE» núm. 231, de 25 de septiembre de 2019
Referencia: BOE-A-2019-13618

TEXTO CONSOLIDADO

Última modificación: 30 de diciembre de 2020

El capítulo VI del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, contempla el programa de reconocimiento, con la finalidad de contribuir, mediante el reconocimiento de las organizaciones, a la mejora de la calidad y a la innovación en la gestión pública, a través de dos subprogramas o acciones:

- a) El reconocimiento a la Excelencia.
- b) Los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

El artículo 23 del Real Decreto citado caracteriza el primer subprograma como consistente en la certificación, por parte del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, de las organizaciones que se hayan autoevaluado conforme a los modelos de calidad reconocidos y en la concesión de un sello según el nivel de excelencia comprobado.

Por su parte, el artículo 24 dispone que el segundo subprograma, los premios a la calidad e innovación en la gestión pública, está destinado a reconocer y galardonar a las organizaciones 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.

El inicial desarrollo normativo del subprograma de premios se efectuó por Orden APU/486/2006, de 14 de febrero, por la que se regulan los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, y se convocan los correspondientes a 2006 (Excelencia, Tecnimap y Buenas Prácticas). A su vez, el subprograma de reconocimiento fue inicialmente regulado por Resolución de 6 de junio de 2007, de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, por la que se dictan las instrucciones operativas para la certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de la Administración General del Estado aplicables a 2007.

Ambas disposiciones fueron modificadas con posterioridad, respectivamente, mediante la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio, por la que se da nueva regulación a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, y mediante la Resolución de 18 de junio de

2009, del Consejo Rector de la AEVAL, por la que se aprueba el procedimiento de certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de las Administraciones Públicas. Estas disposiciones son las que se encuentran vigentes en la actualidad.

No obstante, la experiencia adquirida a lo largo del tiempo transcurrido desde sus respectivas publicaciones, en un contexto tan dinámico y mutable como el de la gestión pública, ha puesto de relieve tres factores principales que aconsejan su revisión y reformulación:

En primer lugar, la íntima conexión entre el marco conceptual del procedimiento de Certificación del Nivel de Excelencia y el del Premio a la Excelencia en la Gestión Pública reclama un enfoque integrado para evitar duplicidades y solapamientos en su gestión. Así, se aprueban en una misma orden las bases reguladoras de uno y otro subprograma de tal forma que la certificación de excelencia pueda dar acceso a las candidaturas del citado premio a partir de cierto nivel de excelencia.

Por otro lado, debe tenerse en cuenta la incorporación a la agenda pública de la gestión de la innovación y de los valores inherentes al Gobierno Abierto: transparencia, participación, rendición de cuentas e integridad.

Finalmente, es preciso adaptar la normativa a las transformaciones orgánicas producidas en los últimos años, señaladamente la disolución de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente Orden pretende dotar de coherencia interna y mejorar la capacidad de gestión del programa de reconocimiento del Marco General para la Mejora de la Calidad.

Para ello, en primer lugar, la Orden regula el subprograma de reconocimiento a la excelencia consistente en una certificación del nivel de excelencia de las organizaciones públicas, aprovechando además para alinear los niveles del Modelo CAF con los del Modelo EFQM. En segundo lugar, se regulan los premios a la calidad e innovación en la gestión pública.

La adopción de esta Orden responde a los principios de buena regulación, de conformidad con el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Desde el punto de vista de los principios de necesidad y eficacia, con esta disposición se da respuesta a una situación que exige cohesionar de manera adecuada dos procesos íntimamente ligados: El del programa de reconocimiento del Real Decreto 951/2005, a través de los modelos de referencia, y la práctica conducente a la concesión de los premios a la calidad e innovación en la gestión pública.

En cuanto al principio de proporcionalidad, la disposición contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad perseguida, buscando además la reducción de cargas y el empleo de los resortes propios de la administración electrónica. La norma aporta asimismo seguridad jurídica, toda vez que diseña un marco estable que regule las bases generales sobre el reconocimiento y la concesión de los mencionados premios.

Finalmente, es conforme con las exigencias de los principios de transparencia y de eficiencia, ya que se crea un marco claro y se imponen las menores cargas posibles a las administraciones participantes.

En su virtud, dispongo:

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito

Artículo 1. Objeto.

1. Esta Orden tiene por finalidad aprobar las bases reguladoras de los dos subprogramas del Programa de Reconocimiento contenido en el capítulo VI del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado:

- a) Reconocimiento a la excelencia.
- b) Los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

2. Ambos subprogramas serán objeto de convocatoria anual, por Orden de la persona titular del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, en la que se establecerá el contenido de las solicitudes de participación, así como los plazos, especificaciones técnicas y los criterios de valoración, que deberán presentarse de forma electrónica, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 2. *Ámbito subjetivo de aplicación.*

Lo establecido en la presente Orden será aplicable a los órganos y unidades administrativas de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas, y de las entidades que integran la Administración Local y de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Asimismo, será de aplicación a los organismos públicos y entidades de derecho público dependientes y vinculados a todas ellas, y, a las Universidades públicas.

CAPÍTULO II

Subprograma de Reconocimiento a la Excelencia

Artículo 3. *Objeto del subprograma reconocimiento a la Excelencia.*

1. El reconocimiento a la excelencia consiste en la certificación de las organizaciones que hayan acreditado un determinado nivel de excelencia por comparación a modelos de referencia reconocidos.

2. Los modelos de referencia a los que se refiere el apartado anterior son los siguientes:

- a) «Modelo EFQM de Excelencia», de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad, en su vigente interpretación para las administraciones públicas.
- b) «Marco Común de Evaluación» (CAF), de la Red EUPAN de la Unión Europea.
- c) «Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora» (EVAM), del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

3. Para cada uno de estos modelos de referencia se establecen los siguientes niveles de excelencia:

a) Modelo EFQM:

- 1.º Nivel + 500 puntos.
- 2.º Nivel 400-499 puntos.
- 3.º Nivel 300-399 puntos.
- 4.º Nivel 200-299 puntos.

b) Modelo CAF:

- 1.º Nivel + 500 puntos.
- 2.º Nivel 400-499 puntos.
- 3.º Nivel 300-399 puntos.
- 4.º Nivel 200-299 puntos.

c) Modelo EVAM:

- 1.º Nivel + 300 puntos.
- 2.º Nivel 200-299 puntos.

Artículo 4. *Solicitudes de certificación del nivel de excelencia.*

1. La solicitud de certificación se realizará en la sede electrónica de la forma que se especificará en la Orden de convocatoria.

2. En la solicitud se indicará claramente el modelo y nivel de excelencia, de entre los señalados en el artículo 3.3 de esta Orden, 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 al que se refiere el capítulo III de esta Orden, en su caso.

3. En la solicitud se anexarán los documentos que se determinen en la Orden de convocatoria.

Artículo 5. Evaluación.

1. Se realizará una evaluación documental de las Memorias o de los documentos requeridos en la Orden de convocatoria según el modelo al que esté referida la solicitud. Este proceso será realizado por evaluadores designados por la Dirección General de Gobernanza Pública, de entre funcionarios u otros empleados de las distintas Administraciones Públicas que cuenten con formación y experiencia en evaluación de la excelencia y gestión de calidad.

2. Las organizaciones que en la fase de evaluación documental hayan sido valoradas con una puntuación superior a 400 puntos EFQM o CAF recibirán, previa notificación, visita de evaluación.

Artículo 6. Resolución: Certificación del nivel de Excelencia.

1. Si, a la vista de las evidencias encontradas en la evaluación realizada, se estimara que la organización solicitante acredita suficientemente el nivel de excelencia correspondiente a los resultados de su autoevaluación, la Dirección General de Gobernanza Pública resolverá certificar dicho nivel de excelencia.

En el caso de que, de las comprobaciones efectuadas, no se deduzca haber alcanzado el nivel de excelencia demandado en la solicitud, la Dirección General de Gobernanza Pública certificará el nivel realmente acreditado en la evaluación externa, comunicándoselo a la organización solicitante.

2. La Dirección General de Gobernanza Pública resolverá la certificación del nivel de excelencia alcanzado, y lo comunicará, en todos los casos, a la organización certificada mediante envío de la siguiente documentación:

a) Resolución del nivel de excelencia alcanzado firmada por la persona titular de la Dirección General de Gobernanza Pública.

b) «Sello de Excelencia», consistente en un diploma, en el que se especificará el modelo de referencia utilizado para la evaluación y el nivel de excelencia alcanzado por la organización.

c) Informe de retorno, con los resultados de la evaluación.

Artículo 7. Vigencia y renovación de la certificación del nivel de excelencia.

1. La vigencia de la certificación será de tres años desde su concesión.

2. Transcurridos tres años desde su concesión podrá solicitarse la renovación del «Sello de Excelencia». En estos casos, la renovación se efectuará, previa comprobación de la consolidación y mejora del nivel de excelencia acreditado por la organización candidata en su certificación inicial. La renovación del Sello de Excelencia correspondiente tendrá una validez de un año, no pudiendo renovarse nuevamente.

3. El proceso de renovación del «Sello de Excelencia» se inicia con la solicitud en la sede electrónica por parte de la organización, a la que se acompañará la presentación de un Plan de Mejora con tres acciones de mejora relativas a otros tantos aspectos señalados como mejorables en la organización en el momento en que se le otorgó la certificación. La Dirección General de Gobernanza Pública verificará la consolidación y mejora del nivel de excelencia solicitado, evaluando la consecución de las tres acciones de mejora presentadas.

CAPÍTULO III

Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública

Artículo 8. Modalidades de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

Los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública tendrán las siguientes modalidades:

a) Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, que tiene por objeto reconocer a las organizaciones que se hayan distinguido muy especialmente por la excelencia de su rendimiento global mediante comparación a modelos de referencia reconocidos.

b) El Premio a la Innovación en la Gestión Pública, destinado a reconocer las prácticas innovadoras en la provisión de productos o servicios, así como las iniciativas que generen una mejora organizativa o de los procesos de gestión.

c) El Premio Ciudadanía, destinado a reconocer la calidad e impacto en la ciudadanía de iniciativas singulares de mejora en los sistemas de relación con los ciudadanos o que reviertan en una mayor transparencia, participación, rendición de cuentas o integridad en la provisión de los servicios públicos.

Artículo 9. *Premio a la Excelencia en la Gestión Pública.*

1. La Dirección General de Gobernanza Pública comunicará a las organizaciones que, de acuerdo con el artículo 6, hayan sido certificadas con una puntuación superior a 400 puntos EFQM o CAF, su acceso, previa aceptación, a las candidaturas al Premio a la Excelencia en la Gestión Pública.

2. 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.

3. Asimismo, la Dirección General de Gobernanza Pública seleccionará las organizaciones que, habiendo sido certificadas, no hayan alcanzado dicha puntuación, pero puedan ser candidatas a la mención especial contemplada en el artículo 12.2 de esta Orden.

4. La Dirección General de Gobernanza Pública elaborará un informe para el Jurado, al que se refiere el artículo 11 de esta Orden, con los resultados de la evaluación de todas las candidaturas.

5. La posterior valoración por el Jurado, y la concesión del Premio a la Innovación en la Gestión Pública está regulada en el Capítulo IV de esta Orden.

Artículo 10. *Premio a la Innovación en la Gestión Pública y Premio Ciudadanía.*

1. Las solicitudes de participación en el Premio a la Innovación en la Gestión Pública y el Premio Ciudadanía se presentarán en la sede electrónica conforme a las especificaciones que figuren en la Orden de convocatoria.

No podrán optar a cada uno de los premios aquellas organizaciones que hayan sido ganadoras en la misma modalidad, no así de accésit o mención especial, en cualquiera de las tres convocatorias anteriores.

2. La evaluación de las Memorias de las distintas candidaturas se realizará, teniendo en cuenta los criterios de valoración que se especifiquen en la respectiva Orden de convocatoria, por evaluadores, designados al efecto por la persona titular de la Dirección General de Gobernanza Pública, de entre funcionarios u otros empleados de las distintas Administraciones Públicas que cuenten con formación y experiencia en la evaluación y gestión de calidad y de la innovación en los servicios públicos y Gobierno Abierto. Éstos elaborarán los correspondientes informes de evaluación, que serán remitidos a la Dirección General de Gobernanza Pública.

3. La Dirección General de Gobernanza Pública elaborará un informe para el Jurado, al que se refiere el artículo 11 de esta Orden, con los resultados de la evaluación de todas las candidaturas.

4. La posterior valoración por el Jurado, y la concesión del Premio a la Innovación en la Gestión Pública y del Premio Ciudadanía, está regulada en el Capítulo IV de esta Orden.

5. Una vez finalizado el proceso de valoración y concesión del Premio a la Innovación y el premio Ciudadanía, la Dirección General de Gobernanza Pública proporcionará un informe de retorno a las organizaciones cuyas memorias hayan sido evaluadas.

CAPÍTULO IV

Valoración y concesión de los premios

Artículo 11. *Valoración de las candidaturas a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.*

1. Para la valoración de las candidaturas a los Premios se constituirá un Jurado o Jurados, cuyos miembros serán designados en la forma y número especificado en la Orden de la correspondiente convocatoria.

2. En la designación se señalará quiénes de entre sus miembros ejercerán la Presidencia, la Vicepresidencia y la Secretaría del Jurado.

3. El Jurado se reunirá a convocatoria de la persona que ostente la Secretaría a propuesta de la Presidencia para deliberar sobre las candidaturas evaluadas y efectuar la propuesta a la que se refiere en el punto 5 de este artículo.

4. El funcionamiento del Jurado se regulará por las normas contenidas en la sección 3.^a del capítulo II del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

5. El Jurado, analizado el informe elaborado por la Dirección General de Gobernanza Pública, al que se hace referencia en los artículos 9.4 y 10.3, elevará una propuesta de concesión de los Premios y, en su caso, de los accésits y mención especial a la persona titular del Ministerio responsable en materia de función pública.

Artículo 12. *Concesión y contenido de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.*

1. Los Premios se resolverán por Orden de la persona titular del Ministerio responsable en materia de función pública. Dicha Orden se publicará en el Boletín Oficial del Estado.

2. En la modalidad Premio a la Excelencia en la Gestión Pública se otorgará un único Premio a la organización mejor valorada en términos absolutos. Podrán otorgarse también en esta modalidad, hasta un máximo de dos accésits a aquellas candidaturas que, a juicio del Jurado, reúnan méritos suficientes para ello. Asimismo podrá otorgarse una mención especial a aquella organización certificada que acredite un esfuerzo sostenido de mejora, con independencia de la puntuación alcanzada.

3. Se otorgará un único Premio a la Innovación y un único Premio Ciudadanía, sin perjuicio de que, en ambas modalidades, puedan otorgarse hasta un máximo de tres accésits a aquellas candidaturas que, en opinión del Jurado, reúnan méritos suficientes para ello.

4. Los Premios, los accésits y la mención especial no tendrán dotación económica y consistirán en una placa o trofeo y un diploma acreditativo.

5. Los Premios podrán ser declarados desiertos, en caso de que ninguna de las candidaturas reuniera los méritos suficientes para ser galardonada con el mismo.

CAPÍTULO V

Efectos y compromisos

Artículo 13. *Efectos del reconocimiento a la Excelencia y de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.*

1. Las organizaciones ganadoras de los premios, así como las que hayan obtenido certificación del nivel de excelencia, podrán exhibir, por tiempo indefinido, en sus publicaciones, material impreso, páginas web y otros canales o medios electrónicos y en sus instalaciones, el logotipo o documento acreditativo de la obtención del correspondiente reconocimiento o galardón, si bien haciendo constar en todos los casos el año de concesión del mismo.

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

a) Otorgar el reconocimiento que estimen oportuno al personal que haya participado en las acciones conducentes a la obtención del Premio, accésit, o mención especial, según la normativa de aplicación, en cada caso.

b) 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 Articulada de Funcionarios Civiles del Estado, aprobada por Decreto 315/1964, de 7 de febrero, y se anotarán en el Registro Central de Personal.

c) La participación del personal de las organizaciones galardonadas en las acciones conducentes a la obtención del correspondiente Premio, accésit o mención especial podrá ser tenida en cuenta por los órganos competentes a efectos de la retribución por el complemento de productividad, de acuerdo con la normativa aplicable en cada caso.

Artículo 14. *Compromisos de los participantes y evaluadores en el subprograma de Reconocimiento y en los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.*

1. Las personas que intervengan en el proceso de gestión y evaluación del programa de Reconocimiento y en los Premios guardarán la debida confidencialidad sobre los resultados de las evaluaciones que se realicen a las organizaciones solicitantes.

2. Las organizaciones premiadas se comprometen a participar en las acciones de difusión –presencial, gráfica, electrónica, o audiovisual– del Programa de Reconocimiento y, en general, de los programas para la mejora de la calidad de los servicios que se realicen por el Ministerio responsable en razón de la materia. Asimismo, autorizan a la Dirección General de Gobernanza Pública a publicar, por medios impresos o electrónicos, propios o de terceros, en su caso, las Memorias presentadas.

3. La presentación de solicitudes de certificación del nivel de excelencia de las organizaciones públicas ante la Dirección General de Gobernanza Pública, así como de candidaturas a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública es voluntaria y supone la aceptación del procedimiento.

Artículo 15. *Precios públicos y gastos de los procesos.*

1. La tramitación de las solicitudes de reconocimiento a la excelencia estará sujeta al abono de los precios públicos establecidos al efecto.

2. Los gastos ocasionados por las visitas a las organizaciones que se determinen en cada convocatoria serán asumidos por las mismas.

Disposición transitoria primera. *Solicitudes y certificaciones anteriores.*

Las solicitudes de certificación del nivel de excelencia recibidas antes de la entrada en vigor de esta Orden así como las renovaciones de las certificaciones obtenidas antes de la entrada en vigor de esta Orden, se tramitarán conforme al procedimiento establecido en la Resolución de 18 de junio de 2009, del Consejo Rector de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, por la que se aprueba el procedimiento de certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de las Administraciones Públicas.

Disposición transitoria segunda. *Régimen de precios públicos.*

En tanto no se dicte una nueva regulación de precios públicos por actividades de certificación previstas en esta Orden, seguirá aplicándose la Resolución de 22 de octubre de 2009, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, por la que se aprueban los precios públicos de las actividades de certificación y acreditación.

Disposición transitoria tercera. *Candidaturas al Premio a la Excelencia en la Gestión Pública.*

Excepcionalmente, en las tres primeras convocatorias del Premio a la Excelencia en la Gestión Pública que se produzcan tras la entrada en vigor de esta Orden, podrán presentar su solicitud de participación directa en las convocatorias del Premio a la Excelencia en la

Gestión Pública, aquellas organizaciones que ya se encontraran en posesión de una certificación CAF o EFQM, en las que se haya acreditado un nivel 400-499 puntos o superior, de la Dirección General de Gobernanza Pública, de AEVAL, del Club Excelencia en Gestión vía Innovación o de cualquier otra entidad reconocida que promueva la excelencia, vigente en la fecha de entrada en vigor de la correspondiente Orden de convocatoria. Las solicitudes deberán ir acompañadas, además, de la documentación justificativa que se determine en la respectiva Orden de convocatoria. En dichos casos se producirá la visita de evaluación prevista en el artículo 5 de esta Orden, y las organizaciones recibirán un informe de retorno de la Dirección General de Gobernanza Pública.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogada la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio, por la que se da nueva regulación a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

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

Queda sin efectos la Resolución de 18 de junio de 2009, del Consejo Rector de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, por la que se aprueba el procedimiento de certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de las Administraciones Públicas del Estado.

Madrid, 18 de septiembre de 2019.–El Ministro de Política Territorial y Función Pública, P. S. (Real Decreto 351/2019, de 20 de mayo), el Ministro de Agricultura, Pesca y Alimentación, Luis Planas Puchades.

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.