

## III. OTRAS DISPOSICIONES

### MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

**11656** *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.*

El artículo 23 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 («Boletín Oficial del Estado» de 3 de septiembre), dispone que «el reconocimiento a la excelencia consiste en la certificación, por parte del Ministerio de Administraciones Públicas, de las organizaciones conforme a modelos de gestión de calidad a los que se refiere el artículo 20 y la concesión de un sello, según el nivel de excelencia comprobado.» Esta certificación podrá solicitarse por aquellas organizaciones que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 21 del mismo Real Decreto, hayan realizado su correspondiente autoevaluación tomando como referencia uno de los aludidos modelos.

Por su parte, el Real Decreto 542/2009, de 7 de abril, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, atribuye al Ministerio de la Presidencia, entre otras, las competencias en materia de función pública que anteriormente correspondían al suprimido Ministerio de Administraciones Públicas.

Finalmente, la disposición adicional segunda del Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre, por la que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, así como el artículo 6.2.k) de este Estatuto, facultan a dicha Agencia para emitir acreditaciones y certificaciones, basadas en la calidad y excelencia, y en las mejores prácticas de la gestión pública, cuando las soliciten personas u organizaciones.

En virtud de lo anterior y en uso de las competencias atribuidas en el artículo 37.4 del mencionado Estatuto, el Consejo Rector de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (en adelante AEVAL), ha resuelto:

Primero. *Ámbito de aplicación.*

1. De acuerdo con lo definido en el apartado k) del artículo 6.2 del Estatuto de la AEVAL, podrán solicitar la certificación de su nivel de excelencia las organizaciones de las distintas administraciones públicas españolas que hayan realizado al menos una autoevaluación de la totalidad de la organización, conforme el punto segundo de esta Resolución, siempre que a la fecha de presentación de la solicitud no hayan transcurrido más de seis meses desde la finalización de la autoevaluación.

2. A estos efectos, se entenderá por organizaciones los órganos, organismos y unidades administrativas de la Administración General del Estado, de las Administraciones de las Comunidades Autónomas, de las Ciudades de Ceuta y Melilla, de la Administración Local, así como otros entes de derecho público.

Segundo. *Modelos de gestión de calidad y niveles de excelencia.*

1. Serán susceptibles de ser certificadas las organizaciones que se hayan autoevaluado conforme a los siguientes modelos de gestión de calidad:

«Modelo EFQM de Excelencia», de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad, en su edición vigente, íntegra y autorizada.

«Marco Común de Evaluación» (CAF), del Grupo de Servicios Públicos Innovadores de la Unión Europea.

«Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora» (EVAM), de la AEVAL.

Estos modelos se encuentran disponibles en la dirección de Internet <http://www.aeval.es>, pudiéndose solicitar información adicional en la dirección de correo electrónico [calidad.cert@aeval.es](mailto:calidad.cert@aeval.es)

2. Para cada uno de estos modelos de gestión se establecen los siguientes niveles de excelencia:

Modelo EFQM:

- Nivel + 500 puntos.
- Nivel 400-499 puntos.
- Nivel 300-399 puntos.
- Nivel 200-299 puntos.

Modelo CAF:

- Nivel + 500 puntos.
- Nivel 300-499 puntos.

Modelo EVAM:

- Nivel + 300 puntos.
- Nivel 200-299 puntos.

Tercero. *Solicitudes de certificación.*

1. La solicitud de certificación se ajustará a los modelos anexos a esta Resolución, deberá ir suscrita por el máximo responsable de la organización solicitante o por la persona en quien éste tenga delegadas las funciones en las materias relacionadas con la gestión de la calidad; en ella se indicará claramente el nivel de excelencia en el que la organización solicitante aspira a ser certificada, de entre los señalados en el punto segundo de esta Resolución, y que será vinculante para resolver.

2. Las solicitudes deberán dirigirse a la AEVAL (calle Príncipe de Vergara, 108, tercera planta, 28002 Madrid), 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.

3. Las solicitudes irán acompañadas de la documentación justificativa a la que se refiere el punto cuarto de esta resolución.

Cuarto. *Documentación acreditativa de las autoevaluaciones realizadas.*

1. La documentación justificativa exigida será la siguiente:

1.1 Descripción de la organización: Denominación completa de la organización y número de empleados, con el desglose del número total de efectivos por tipo de personal (funcionario o laboral), grupo profesional y categorías a la fecha de la solicitud.

1.2 Registros de la autoevaluación:

Modelo utilizado e instrumento de evaluación, en su caso.

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

Calendario: Especificar las fechas de comienzo y finalización de la evaluación.

Registros de la evaluación: Especificar las puntuaciones obtenidas en la evaluación, tanto globales como desglosadas por criterios y subcriterios, para los Modelo EFQM y CAF, y por ejes en el Modelo EVAM.

Consultorías: Información sobre la participación de agentes externos a la organización, bien durante la formación previa o como asistencia durante la autoevaluación.

Reconocimientos externos obtenidos: Se indicará, en su caso, si la organización ha obtenido previamente algún tipo de reconocimiento directamente relacionado con el modelo de gestión de calidad utilizado para la autoevaluación (incluyendo la fecha de obtención, su vigencia, la entidad que lo concedió y el ámbito del reconocimiento).

1.3 Informe de validación de los registros de autoevaluación que, en el caso de las organizaciones autoevaluadas conforme al modelo de la EFQM será realizado por un licenciario autorizado de dicho modelo, indicando su número de licencia.

Si se trata de organizaciones de la Administración General del Estado el licenciario estará adscrito a la Inspección General de Servicios o de la unidad equivalente del Departamento correspondiente, en su caso.

En el caso de las organizaciones autoevaluadas con arreglo al CAF o al EVAM la validación será realizada para las organizaciones de la Administración General del Estado por la Inspección General de Servicios y para las organizaciones de las otras Administraciones por la unidad que consideren adecuada.

2. Los datos solicitados en los apartados 1.1, 1.2 y 1.3 de este punto cuarto se ajustarán a los modelos que se incluyen en los anexos II y III de esta Resolución y deberán aportarse únicamente en soporte electrónico, en formato «.odf», «.pdf» o «.doc». Estos modelos pueden conseguirse de la forma indicada en el punto segundo.1.

3. En cualquier caso, la organización deberá guardar registros detallados de la evaluación: metodología seguida, cronología de la evaluación, actas de reuniones durante la autoevaluación (incluyendo fecha de celebración, participantes y asuntos tratados), en su caso, cuestionario o formulario completo de autoevaluación cumplimentado, informe de autoevaluación (incluyendo resultados de la autoevaluación, nivel alcanzado y evidencias en las que se ha basado la misma, especificando el ejercicio presupuestario respecto a cuyos resultados y gestión corresponde la autoevaluación), que deberán estar a disposición de la AEVAL.

Quinto. *Admisión, subsanación y valoración de solicitudes.*

1. A la vista de la documentación presentada, la AEVAL requerirá, en su caso, a las organizaciones solicitantes para que aporten información adicional o acrediten algún otro extremo para avalar el nivel de excelencia alcanzado.

2. Aquellas organizaciones que reúnan todas las condiciones de participación exigidas en los puntos precedentes, recibirán confirmación de su inclusión en el proceso por parte de la AEVAL. Asimismo, serán requeridas, en función del modelo utilizado y del nivel de puntuación validado, para que en el plazo de 45 días hábiles presenten:

a) El correspondiente Plan de Acción, las organizaciones que soliciten el sello AEVAL según el modelo EFQM nivel de 200 a 299 puntos o cualquiera de los niveles del modelo EVAM,

b) La Memoria descriptiva de las realizaciones, las organizaciones que soliciten el sello AEVAL para niveles superiores a los 300 puntos del Modelo EFQM o del modelo CAF.

3. La AEVAL procederá a verificar la implantación de los Planes de Acción o a evaluar la Memoria presentada por las organizaciones. La validación de los planes de acción y la evaluación de las memorias serán realizadas por evaluadores designados por la AEVAL. En cada caso se determinará la conveniencia de realizar una visita a la organización solicitante, de la que será avisada, por parte de la AEVAL, con antelación suficiente.

4. Para facilitar a las organizaciones el cumplimiento de las distintas fases del procedimiento está disponible en la página web de la AEVAL, en la dirección de Internet <http://www.aeval.es>, la «Guía para el reconocimiento a la excelencia»,

Sexto. *Resolución.*

1. Si, a la vista de las evidencias aportadas y, en su caso, de la visita efectuada a la organización solicitante, se estimara que ésta acredita suficientemente el nivel de excelencia correspondiente a los resultados de su autoevaluación, la AEVAL certificará dicho nivel de excelencia y emitirá el «Sello AEVAL», notificándoselo al interesado.

2. En el caso de que, de las comprobaciones efectuadas, no se deduzca haber alcanzado el nivel de excelencia demandado en la solicitud, se comunicará a la organización solicitante, con el correspondiente informe motivado.

3. La Agencia de Evaluación y Calidad publicará en su página web, <http://www.aeval.es>, la relación de certificaciones emitidas cada año.

Séptimo. *Contenido y efectos de la certificación.*—La certificación consistirá en un «Sello AEVAL», en el que se especificará el modelo de gestión de calidad utilizado para la evaluación y el nivel de excelencia alcanzado por la organización. La vigencia de la certificación será de tres años.

Octavo. *Renovación de la certificación.*

1. Transcurridos tres años desde su emisión podrá solicitarse la renovación del «Sello AEVAL». 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 correspondiente tendrá una validez de tres años, no pudiendo renovarse nuevamente.

2. El proceso de renovación del Sello AEVAL se inicia con la solicitud por parte de la organización a la que se acompañará la presentación de 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 AEVAL verificará la consolidación y mejora del nivel de excelencia solicitado, evaluando la consecución de las tres acciones de mejora presentadas, pudiendo incluir una visita a la organización.

Noveno. *Gestión del proceso.*—Por el Departamento de Calidad de los Servicios de la AEVAL se adoptarán las medidas necesarias para la aplicación y desarrollo de este procedimiento, así como para resolver cuantas consultas puedan plantearse al respecto.

Décimo. *Precios públicos.*—La emisión de los Sellos estará sujeta al abono de los derechos establecidos en la correspondiente Orden de precios públicos de la AEVAL.

Undécimo. *Aceptación del procedimiento.*—La presentación de solicitudes a la certificación del nivel de excelencia de las organizaciones por la AEVAL es voluntaria y supone la aceptación del procedimiento, así como la asunción de los gastos ocasionados por las visitas a la organización, a las que se alude en los puntos quinto 3 y octavo 2 de esta resolución.

Madrid, 18 de junio de 2009.—La Presidenta del Consejo Rector de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, María Luisa Carcedo Roces.

## ANEXO I

### FORMULARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DEL NIVEL DE EXCELENCIA

#### DATOS DE LA ORGANIZACION SOLICITANTE

Denominación oficial de la organización solicitante <sup>1</sup> _____
Dirección postal completa _____
Responsable de la organización solicitante (nombre, apellidos y cargo) _____
Número de empleados <sup>2</sup> _____ Funciones y servicios _____
Organización o unidad superior de la que depende, en su caso _____
Ámbito administrativo <sup>3</sup> _____
Modelo de gestión de la calidad utilizado para la autoevaluación/evaluación externa: EFQM: <input type="checkbox"/> CAF: <input type="checkbox"/> EVAM: <input type="checkbox"/>
Nivel de Excelencia para el que se solicita la certificación:
- Modelo EFQM Nivel +500 puntos <input type="checkbox"/>
- Modelo EFQM Nivel 400-499 puntos <input type="checkbox"/>
- Modelo EFQM Nivel 300-399 puntos <input type="checkbox"/>
- Modelo EFQM Nivel 200-299 puntos <input type="checkbox"/>
- Modelo CAF Nivel + 500 puntos <input type="checkbox"/>
- Modelo CAF Nivel 300-499 puntos <input type="checkbox"/>
- Modelo EVAM Nivel + 300 puntos <input type="checkbox"/>
- Modelo EVAM Nivel 200-299 puntos <input type="checkbox"/>
Persona de contacto <sup>4</sup> _____
Teléfono _____ Fax _____
Correo electrónico _____

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en el presente Anexo I

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN <sup>5</sup>

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

<sup>1</sup> Órgano, organismo o unidad administrativa que solicita la certificación.

<sup>2</sup> Adjuntar certificado incluyendo el desglose del número total de efectivos por tipo de personal y por niveles y categorías.

<sup>3</sup> Administración General del Estado, Administraciones de las Comunidades Autónomas, ciudades de Ceuta y Melilla, Administración Local u otros entes de Derecho Público.

<sup>4</sup> Interlocutor designado para comunicaciones respecto a la solicitud

<sup>5</sup> Firma del máximo directivo de la organización solicitante

## ANEXO II

## FICHAS DE DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA

<b>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
<b>1. Descripción de la organización</b>	
1.a. Número total de empleados de la organización	
1.b. Número total de funcionarios	
Nº funcionarios Subgrupo A1	
Nº funcionarios Subgrupo A2	
Nº funcionarios Subgrupo B	
Nº funcionarios Subgrupo C1	
Nº funcionarios Subgrupo C2	
Nº funcionarios Grupo E	
1.c. Número total de efectivos de Personal Laboral	
Nº en el Grupo 1	
Nº en el Grupo 2	
Nº en el Grupo 3	
Nº en el Grupo 4	
Nº en el Grupo 5	

<b>2. REGISTROS DE LA EVALUACIÓN</b>				
2.a. Metodología	EFQM		CAF	EVAM
	Cuestionario	Formulario		
Modelo de Gestión de Calidad				
<b>2. b. Personal implicado</b>				
2. b.1. Composición del Equipo de Autoevaluación				
Nombre	Puesto de trabajo	Grupo profesional	Nivel de CD	Papel que desempeña dentro del equipo (por ejemplo, coordinador, secretario, evaluador...)

3. CALENDARIO DE REALIZACIÓN DE LA AUTOEVALUACIÓN	
<b>3.a. Periodo de tiempo</b>	
3. a.1. Fecha de comienzo de la evaluación	
3. a.2. Fecha de finalización de la evaluación	
<b>3.b. Número de reuniones del equipo de evaluación</b>	

4. REGISTROS DE LA EVALUACIÓN						
4. a. puntuación obtenida						
MODELO EFQM			MODELO CAF		MODELO EVAM	
	CUESTIONARIO	FORMULARIO				
Criterio 1			Criterio 1		Eje 1	
Criterio 2			Criterio 2		Eje 2	
Criterio 3			Criterio 3		Eje 3	
Criterio 4			Criterio 4		Eje 4	
Criterio 5			Criterio 5		Eje 5	
Criterio 6			Criterio 6		<b>Puntuación global</b>	
Criterio 7			Criterio 7			
Criterio 8			Criterio 8			
Criterio 9			Criterio 9			
<b>Puntuación global</b>			<b>Puntuación global</b>			

5. CONSULTORÍAS	
<b>5. a. Participación de Agentes Externos</b>	
<b>SI</b>	
Durante la formación previa	
Como asistencia durante la evaluación	
<b>NO</b>	

6. RECONOCIMIENTOS EXTERNOS OBTENIDOS (directamente relacionados con el Modelo de Gestión de Calidad utilizado)	
<b>6. a. Denominación</b>	
<b>6. b. Fecha de obtención</b>	
<b>6. c. Vigencia</b>	
<b>6. d. Entidad que lo concedió</b>	
<b>6. e. Ámbito del reconocimiento</b>	

*El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las instrucciones operativas para la certificación recogidas en esta Resolución*

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> Firma del máximo directivo de la organización solicitante

## ANEXO III.a

### MODELO PARA LA VALIDACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN REALIZADA CON MODELO EFQM DE EXCELENCIA

D./ D.<sup>a</sup> .....,  
Licenciario/a autorizado del Modelo EFQM de Excelencia, con N° de licencia .....,  
Con puesto de trabajo (*indicar cargo desempeñado*)..... destinado en  
 **Administración Pública** (*indicar denominación de la Administración: Ministerio, Consejería, Ayuntamiento, Universidad, organización, etc.*).....  
en la **unidad** (*Inspección General de servicios o unidad equivalente, órgano de control, otras*).....  
 **Empresa** (*indicar denominación de la empresa*).....  
en el **departamento** (*indicar denominación del departamento*).....

#### MANIFIESTA

A la vista de los registros de la autoevaluación efectuada por (*denominación de la organización solicitante y ámbito administrativo*)....., durante (*período de realización*) y que finalizó el (*fecha de la autoevaluación*) ....., conforme al modelo EFQM de Excelencia, considera válida la autoevaluación realizada, acreditando una puntuación de ..... puntos.

**Motivación** (*resumen de las evidencias analizadas que justifican la puntuación acreditada*)  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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



## ANEXO III.b

### MODELO PARA LA VALIDACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN REALIZADA CON MODELO CAF O MODELO EVAM

D./ D.<sup>a</sup> .....  
**Con puesto de trabajo** (*indicar cargo desempeñado*)..... **destinado**  
**en la Administración Pública** (*indicar denominación de la Administración: Ministerio, Consejería, Ayuntamiento, organización, etc.*)....., **en la unidad**  
*(Inspección General de Servicios o unidad equivalente, órgano de control, otras)*.....

#### MANIFIESTA

**A la vista de los registros de la autoevaluación efectuada por** (*denominación de la organización solicitante y ámbito administrativo*) .....  
 ....., **durante** (*período de realización*)  
 .....y **que finalizó el** (*fecha del informe de autoevaluación*)  
 ....., **conforme al modelo:**

 CAF EVAM

considera válida la autoevaluación realizada, acreditando una puntuación de..... puntos.

**Motivación** (*resumen de las evidencias analizadas que justifican la puntuación acreditada*)  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

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