



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

Ministerio de Administraciones Públicas
«BOE» núm. 50, de 28 de febrero de 2006
Referencia: BOE-A-2006-3516

TEXTO CONSOLIDADO

Última modificación: 24 de diciembre de 2021

Resolución derogada por el apartado noveno de la Resolución de 11 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Función Pública. [Ref. BOE-A-2021-21334](#)

El 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) regula los aspectos básicos de los programas que integran dicho marco y prevé en los correspondientes artículos que el Ministerio de Administraciones Públicas dictará las oportunas instrucciones operativas para el desarrollo de cada uno de ellos.

Por otra parte, la propia naturaleza de los programas de calidad aconseja que tales instrucciones operativas sean más bien de carácter orientativo que prescriptivo, por lo que se ha estimado más eficaz y adecuado que revistan la forma de guías prácticas con los correspondientes criterios metodológicos y de gestión, que faciliten a los distintos órganos y organismos involucrados el ejercicio de las competencias que les atribuye el Real Decreto 951/2005, especialmente en su artículo 29. No obstante, estas guías incorporan obviamente aspectos de índole normativa para la aplicación y desarrollo del Real Decreto, de modo que, en las materias tratadas en las guías, no será necesario utilizar nuevas resoluciones de esta Secretaría General para modificar, en su caso, tales aspectos, sino que bastará con actualizar las guías en la parte correspondiente.

En su virtud, y en uso de las competencias que se le atribuyen en el artículo 8 del Real Decreto 1320/2004, de 28 de mayo, y en el artículo 30 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, esta Secretaría General para la Administración Pública ha resuelto:

Primero. *Aprobación de las Guías para el desarrollo y aplicación de los programas del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.*

Se aprueban las guías para el desarrollo y aplicación de los programas del marco general para la mejora de la calidad, que se señalan en los siguientes apartados y que estarán disponibles en la sección «Evaluación y Calidad» de la dirección de Internet: <http://www.map.es>

Segundo. *Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios.*

El marco metodológico para la realización de los trabajos de investigación a que se refiere el artículo 6.2 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, estará constituido por la Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción.

Tercero. *Programa de Cartas de Servicios.*

El procedimiento para la elaboración, tramitación y certificación de Cartas de Servicios, a las que se refiere el capítulo III del citado Real Decreto, está recogido en la Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios.

Cuarto. *Programa de quejas y sugerencias.*

El contenido mínimo de los formularios de presentación de quejas y sugerencias y la estructura básica de códigos para su clasificación, previstos en el artículo 15 del mencionado Real Decreto, así como otros criterios orientativos para la gestión de las mismas, se encuentran en la Guía para la gestión de quejas y sugerencias.

Quinto. *Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.*

1. Los modelos de gestión de calidad reconocidos, a los que se refiere el artículo 20.1 del repetido Real Decreto, serán:

a) «Modelo EFQM de Excelencia», de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, en su adaptación realizada por el Ministerio de Administraciones Públicas. Este modelo está indicado para la autoevaluación de unidades administrativas que hayan alcanzado un cierto nivel de madurez organizacional y de experiencia en gestión de calidad. Las directrices para su aplicación se encuentran en la Guía de Autoevaluación para la Administración Pública. Modelo EFQM de Excelencia. Asimismo podrá tomarse como referencia, en su caso, el «Marco Común de Evaluación» (CAF), cuyas directrices se hallan en la Guía de uso del CAF.

b) Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM) diseñado por el Ministerio de Administraciones Públicas como una metodología sencilla y asequible que permite a las organizaciones sin mayor experiencia en gestión de calidad conocer el nivel de su rendimiento y facilitarles, en su caso, la incorporación a la práctica de la autoevaluación conforme al modelo EFQM. Las directrices para su aplicación se encuentran en la Guía de Evaluación. Modelo EVAM.

2. Los órganos y organismos de la Administración General del Estado escogerán como referencia, de entre los modelos a los que se refiere el número anterior, el más adecuado a su situación y necesidades, sin perjuicio de otros modelos que ya se vengán aplicando o puedan aplicarse en los distintos departamentos ministeriales.

Sexto. *Programa de reconocimiento. Reconocimiento a la Excelencia.*

El procedimiento para la certificación de las organizaciones al que alude el artículo 23 del Real Decreto de referencia se ajustará a lo descrito en la Guía para el reconocimiento a la excelencia.

Séptimo. *Actualización.*

Cualquier modificación que se produzca en los procedimientos operativos, criterios metodológicos, modelos de impresos o materiales de trabajo especificados en las mencionadas guías se efectuará mediante la correspondiente actualización de las mismas.

Octavo. *Competencias.*

Por la Dirección General de Inspección, Evaluación y Calidad de los Servicios se adoptarán las medidas necesarias para la aplicación de esta Resolución y, especialmente, para la difusión y actualización de las guías.

Madrid, 6 de febrero de 2006.—El Secretario General, Francisco Javier Velásquez López.

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.