

ANEXO II**Especificaciones de la Memoria****1. Contenido y páginas**

1.1 Portada (una página): Nombre de la organización, logotipo y título de la «práctica» que se presenta.

1.2 Copia del formulario de participación.

1.3 Índice general de contenidos (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, siguiendo todos o algunos de los criterios que figuran en anexo III 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.

2. Configuración

Las páginas de la Memoria, mecanografiadas por una sola cara y numeradas, se configurarán en formato A4 (210 mm x 297 mm), con interlineado sencillo y 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. Soporte

La Memoria se confeccionará en soporte papel y soporte informático. El soporte informático será un CD ROM conteniendo la Memoria en archivo «.doc» («Microsoft Word») y archivo «.pdf» («Acrobat»).

A fin de evitar problemas de distorsión, todos los gráficos que se incluyan en la memoria deberán estar insertados en las páginas del archivo de «Microsoft Word».

4. Presentación

Se presentarán en la Subsecretaría correspondiente los siguientes ejemplares de la Memoria:

Tres ejemplares en soporte papel, en formato Word.

Dos ejemplares en soporte electrónico, en formato Word.

Dos ejemplares en soporte electrónico, en formato Acrobat.

Las Subsecretarías remitirán, junto con sus respectivos formularios de participación, en el plazo señalado en la Orden de convocatoria, a la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios del Ministerio de Administraciones Públicas dos ejemplares en soporte papel (Word) y un ejemplar en cada uno de los soportes electrónicos (formato Word y Acrobat), de aquellas candidaturas preseleccionadas conforme a lo establecido en el punto quinto de esta Orden.

ANEXO III**Criterios para la valoración de candidaturas**

La evaluación de las candidaturas a la 4.^a edición de los Premios a las Mejores Prácticas en la Administración General del Estado se realizará teniendo en cuenta las evidencias mostradas en la Memoria en relación con todos o algunos de los siguientes criterios:

1. Receptividad y compromiso: Transparencia de la organización y accesibilidad del servicio (formas de suministro de información y comunicación con los usuarios); fijación de estándares de rendimiento y calidad, declaración pública de compromisos.

2. Participación: Formas de consulta a los clientes externos (ciudadanos y usuarios) e internos (personal, otras unidades), según proceda; mecanismos de implicación de los usuarios, externos e internos (encuestas, entrevistas, foros, equipos, grupos focales, comités consultivos, etc.).

3. Gestión de Recursos y Alianzas: Acciones en materia de economía, eficacia, eficiencia en el manejo de los recursos; cooperación y trabajo conjunto con otras organizaciones y grupos de interés: rentabilidad y beneficio mutuo.

4. Innovación y aprendizaje: Evaluación, revisión y mejora de la gestión; rectificación de las cosas mal hechas (retroalimentación interna y externa); fórmulas de aprendizaje, uso de la creatividad y la innovación.

5. Resultados de la gestión: Resultados del rendimiento de la práctica en la organización (indicadores objetivos); resultados de las encuestas y otras formas de consulta (indicadores subjetivos). Por la propia definición que de «mejor práctica» hace el artículo Segundo de la Orden, este criterio 5 deberá contemplarse obligatoriamente.

20590 *ORDEN APU/3113/2003, de 23 de octubre, por la que se convoca la IV edición del Premio a la Calidad en la Administración General del Estado, correspondiente a 2003.*

El Real Decreto 1259/1999 de 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los Premios a la Calidad en la Administración General del Estado («Boletín Oficial del Estado» de 10 de agosto), crea en su artículo 13, apartado 2, el Premio a la Calidad en la Administración General del Estado, con el fin de reconocer al órgano u organismo que se haya distinguido muy especialmente en el incremento de la calidad de sus servicios mediante la mejora de sus procesos y sus resultados.

El artículo 14 del citado Real Decreto, en su apartado 2, establece que este premio se convocará cada año por Orden del Ministerio de Administraciones Públicas, al que podrán presentarse los órganos y organismos de la Administración General del Estado que lo deseen siempre que tengan publicada su correspondiente Carta de Servicios.

En cumplimiento de lo anterior y de conformidad con lo previsto en la Disposición final primera del Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, dispongo:

Primero. *Convocatoria del Premio a la Calidad en la Administración General del Estado.*

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, y con el fin de reconocer al órgano u organismo que se haya distinguido muy especialmente en el incremento de la calidad de sus servicios mediante la mejora de sus procesos y resultados de gestión, se convoca la IV edición del Premio a la Calidad en la Administración General del Estado, correspondiente a 2003.

Segundo. *Ámbito de aplicación.*

1. El Premio a la Calidad en la Administración General del Estado está dirigido a los órganos de la Administración General del Estado, a los organismos autónomos vinculados o dependientes de la misma y a las entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social, así como a los restantes organismos públicos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 14 y en la disposición adicional única del Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio.

2. Podrán presentarse al Premio todas las organizaciones mencionadas en el número anterior siempre que tengan publicada su respectiva carta de servicios a la fecha de finalización del plazo de presentación de Memorias y que no hayan obtenido este premio en las tres ediciones anteriores.

Tercero. *Contenido del Premio.*

1. El premio consistirá en una placa y un diploma acreditativo.

2. Asimismo, podrán otorgarse menciones honoríficas, consistentes también en una placa y un diploma acreditativo, a aquellas candidaturas que, a juicio del Jurado, reúnan méritos suficientes para ello.

Cuarto. *Solicitudes para presentarse al premio.*

1. Los órganos y organismos que deseen presentarse al premio deberán formalizar su inscripción mediante el modelo de solicitud que figura como anexo I, que habrá de remitirse al Director general de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios del Ministerio de Administraciones Públicas (calle María de Molina, 50, tercera planta; 28071 Madrid), hasta el 15 de diciembre del año 2003, por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 27 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, según redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

2. Los órganos y organismos que reúnan las condiciones de participación y hayan formalizado su inscripción en el plazo previsto, elaborarán una Memoria descriptiva de su funcionamiento que será remitida al Director general de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios, por cualquiera de los medios citados en el número anterior, hasta el 12 de abril del año 2004.

Quinto. *Memoria.*

1. La Memoria describirá la gestión del órgano u organismo siguiendo todos y cada uno de los criterios y subcriterios del modelo EFQM de Exce-

lencia (versión 2003) en su adaptación a la Administración Pública. Este modelo puede solicitarse a la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios, encontrándose asimismo disponible en su página de Internet <http://www.igsap.map.es/calidad/calidad.htm> (apartado «Modelo EFQM»).

2. La elaboración de la Memoria se ajustará a las especificaciones que figuran en Anexo II. Las Memorias que no se ajusten a tales requisitos no serán tomadas en consideración y, por tanto, no serán evaluadas.

Sexto. *Criterios para la concesión del premio y de las menciones.*

Para la evaluación de las candidaturas y la concesión del premio y, en su caso, de las menciones honoríficas, se tendrá en cuenta el modelo E.F.Q.M. de Excelencia, en su adaptación a las organizaciones administrativas, al que se hace referencia en el punto quinto de esta Orden.

Séptimo. *Fases del proceso de evaluación y concesión.*

El proceso general constará de dos fases: En la primera se evaluarán las Memorias y complementariamente, si así lo acuerda la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios, se podrán visitar los órganos u organismos por parte de los equipos a que se refiere el punto octavo de esta Orden, elaborándose el correspondiente informe de evaluación; la segunda fase consistirá en la concesión de los galardones, que será resuelta por Orden del Ministro de Administraciones Públicas, a propuesta del Jurado.

Octavo. *Equipos de evaluación.*

1. Para la realización de la evaluación se constituirán los equipos de evaluación precisos, que estarán integrados por funcionarios y, en su caso, otros profesionales, todos ellos expertos en el modelo E.F.Q.M. de Excelencia, designados por el Director general de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios, de entre quienes estuvieran acreditados como evaluadores del modelo por la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (E.F.Q.M.) o por el Club Gestión de Calidad, representante para España de la citada Fundación.

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 el punto séptimo. Una vez concluidos los informes se remitirán, a través de la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios al Jurado.

Noveno. *Jurado.*

1. El Jurado estará constituido por seis miembros designados por el Ministro de Administraciones Públicas, entre personas de reconocida experiencia en la Administración o en la gestión de calidad. La presidencia del Jurado recaerá en el miembro que el Ministro determine al efectuar la designación. Actuará de Secretario el Director general de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios. Un funcionario de la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios, designado por su Director general, actuará como Secretario de actas con voz, pero sin voto.

2. El Jurado, a la vista de la documentación a que se refiere el punto octavo, número 2 de esta Orden, elevará una propuesta al Ministro de Administraciones Públicas, que resolverá la concesión del premio y, en su caso, de las menciones honoríficas.

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.

4. La resolución del premio se publicará en el «Boletín Oficial del Estado».

Décimo. *Compromisos del Ministerio de Administraciones Públicas y de los órganos y organismos candidatos.*

1. Las personas que intervengan en el proceso de organización, evaluación y concesión de premio guardarán la debida confidencialidad sobre los resultados de las evaluaciones que se efectúen a los órganos y organismos candidatos.

2. Los órganos u organismos participantes facilitarán la entrada del equipo de evaluación en sus instalaciones, en caso de que realicen la visita contemplada en el punto séptimo de esta Orden.

3. Una vez finalizado el proceso de evaluación y concesión del premio, la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios proporcionará a cada órgano y organismo evaluado un informe sobre los resultados cualitativos de su evaluación. Asimismo, les comunicará si en la evaluación han obtenido una puntuación superior a 200, a los efectos previstos en el número 7 de este mismo punto décimo.

4. El órgano u organismo premiado, así como los que hayan obtenido una mención honorífica, se comprometen a participar en las acciones de difusión -presencial, gráfica o audiovisual- de los premios y, en general, de los programas de calidad que se realicen directamente por el Ministerio de Administraciones Públicas o en colaboración con el Club Gestión de Calidad o la Fundación Europea para la Gestión de Calidad. Igualmente, autorizarán la publicación, en su caso, de las Memorias a que se refiere el punto quinto de la presente Orden.

5. De conformidad con lo previsto en el artículo 15 del Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, el órgano u organismo premiado podrá:

5.1 Hacer constar en sus publicaciones y material impreso, durante los tres años siguientes, la circunstancia de haber obtenido el Premio.

5.2 Anunciarlo en sus instalaciones por tiempo indefinido.

5.3 Otorgar el reconocimiento que estimen oportuno al personal que haya participado en las acciones conducentes a la obtención del galardón. En todo caso, estos reconocimientos tendrán la consideración prevista en el artículo 66.1.a) de la Ley Articulada 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.

5.4 Obtener facilidades para asistir a cursos, conferencias o jornadas en materia de calidad organizados por el Ministerio de Administraciones Públicas.

6. Los órganos u organismos que, en su caso, hayan obtenido una mención honorífica se beneficiarán de los efectos citados en los números 5.3 y 5.4.

7. Los órganos u organismos candidatos que hayan recibido la comunicación de la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios a la que se refiere el número 3 de este mismo punto podrán solicitar al Club Gestión de Calidad que inicie el proceso de tramitación del «Sello de Excelencia» en sus diferentes categorías, conforme a las puntuaciones acreditadas por la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios. Dicho «Sello de Excelencia» será convalidable, si el órgano u organismo candidato así lo solicita, con el correspondiente nivel europeo de los «Levels of Excellence» de la «Fundación Europea para la Gestión de la Calidad» (EFQM).

8. La participación del personal de las organizaciones galardonadas con el premio o las menciones honoríficas en las acciones conducentes a la obtención de los mismos, 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.

Undécimo. *Ordenación del proceso del Premio.*

1. Se autoriza a la Secretaría de Estado para la Administración Pública a dictar las resoluciones e instrucciones que procedan para el desarrollo del proceso de acuerdo con lo establecido en la normativa de creación y en esta convocatoria.

2. Corresponde a la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios la instrucción del procedimiento y la organización del dispositivo preciso para la evaluación de candidaturas y la concesión del premio.

Duodécimo. *Aceptación de la convocatoria.*

La presentación de candidaturas es voluntaria y supone la aceptación de las disposiciones contenidas en la presente Orden.

Decimotercero. *Recursos.*

Contra la presente Orden, podrá interponerse, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo que corresponda, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, o potestativamente, y con carácter previo, recurso administrativo de reposición ante el mismo órgano que la dictó, en el plazo de un mes (artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, según redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero).

Decimocuarto. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 23 de octubre de 2003.

GARCÍA-VALDECASAS SALGADO



MINISTERIO
DE ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS

Cuartillas para el Boletín
Oficial del Estado
Pág. 11

ANEXO I

SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN EL PREMIO A LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

IV EDICION, 2003

DATOS DE LA ORGANIZACION SOLICITANTE

Denominación _____
Dirección completa _____
Órgano/Organismo Autónomo/Ente Público/Otros _____
Ministerio _____
Responsable de la organización solicitante (nombre y cargo) _____
Persona de contacto _____ Teléfono _____
Fax _____ Correo electrónico _____
Número de empleados _____
Funciones y actividades _____
Principales servicios prestados _____

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del Premio a la Calidad en la Administración General del Estado para el año 2003.

_____ de _____ de _____

FIRMA DEL RESPONSABLE,

Ilmo. Sr. Director general de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios. Ministerio de Administraciones Públicas.

ANEXO II**Especificaciones de la Memoria**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 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 (máximo 75 páginas). No se tendrán en cuenta a la hora de su evaluación las páginas que excedan de las indicadas para este apartado.
- f) Anexo: Relación de siglas y acrónimos empleados.

2. *Configuración*

Las páginas de la Memoria, mecanografiadas por una sola cara y numeradas, se configurarán en formato A4 (210 mm x 297 mm), con interlineado sencillo y 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 inteligibles.

3. *Soporte*

La Memoria se confeccionará en soporte papel y soporte informático. El soporte informático será un CD ROM conteniendo la Memoria en archivo «.doc» («Microsoft Word») y archivo «.pdf» («Acrobat»).

A fin de evitar problemas de distorsión, todos los gráficos que se incluyan en la Memoria deberán estar insertados en las páginas del archivo de «Microsoft Word».

4. *Presentación*

La memoria se enviará a la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios del Ministerio de Administraciones Públicas (calle María de Molina, 50, tercera planta; 28071 Madrid) en los siguientes soportes y número de ejemplares:

1. Dos ejemplares en soporte papel, en formato Word.
2. Un ejemplar en soporte electrónico, en formato Word.

3. Un ejemplar en soporte electrónico, en formato Acrobat.
5. Elementos de apoyo.

Para facilitar la redacción de la Memoria, la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios podrá proporcionar a los candidatos la «Guía de apoyo para la elaboración de la Memoria de presentación al Premio a la Calidad en la Administración General del Estado», que también se encuentra disponible en su página de Internet <http://www.igsap.map.es/calidad/calidad.htm> (apartado «Premios a la Calidad, Cuarta Edición»). Asimismo, la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios organizará con la colaboración del Club Gestión de Calidad un curso teórico-práctico sobre Evaluación EFQM y elaboración de memorias, al que podrán asistir las personas que designen al efecto las organizaciones candidatas.

MINISTERIO DE ECONOMÍA

20591 *RESOLUCIÓN de 5 de noviembre de 2003, de la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo, de corrección de errores de la de 29 de octubre de 2003, por la que se convocan para el año 2004 becas de especialización en control de calidad de productos objeto de comercio exterior.*

Advertido error en la Resolución de 29 de octubre de 2003, de la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo, publicada en el «Boletín Oficial del Estado» n.º 264, de 4 de noviembre de 2003, en el punto Seis, primer párrafo, línea 4, se omitió incorporar como Anexo I el modelo de instancia de solicitud.

El plazo de presentación de solicitudes empezará a contar desde el día siguiente a la publicación en el Boletín Oficial del Estado de esta corrección de errores.

Madrid, 5 de noviembre de 2003.—P. D. (Resolución de 10 de mayo de 2001, BOE 12-05-2001), el Secretario general de Comercio Exterior, P. S. (Res. 25-9-00, BOE 30-10-00), el Subdirector general de Coordinación y Evaluación Comercial, Francisco Javier Parra Rodríguez.