

# I. Disposiciones generales

## MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES

**14835** *ORDENTAS/2763/2005, de 26 de agosto, por la que se distribuyen territorialmente fondos complementarios para formación continua gestionados por las Comunidades Autónomas para el año 2005.*

El Real Decreto Ley 7/2005, de 22 de abril, ha modificado la Ley 2/2004, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2005, en materia de financiación de la formación continua, permitiendo incrementar los fondos a transferir a las Comunidades Autónomas para su gestión.

El artículo 86.2 de la Ley 47/ 2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria establece que la Conferencia Sectorial correspondiente fijará los criterios objetivos que sirvan de base para la distribución territorial de los créditos de subvenciones cuya gestión han asumido las Comunidades Autónomas y que los compromisos financieros resultantes serán formalizados mediante Acuerdo del Consejo de Ministros.

La Conferencia Sectorial de Asuntos Laborales, en la reunión celebrada el 7 de junio de 2005, acordó los criterios objetivos de distribución de fondos complementarios para formación continua gestionados por las Comunidades Autónomas para el año 2005. El Consejo de Ministros, en su reunión de 29 de julio de 2005, decidió su formalización, por lo que debe procederse a la distribución de las cantidades asignadas a cada Comunidad Autónoma.

En consecuencia, he dispuesto:

### Artículo 1. *Objeto.*

Dar publicidad a los criterios objetivos de la distribución territorial a las Comunidades Autónomas de fondos complementarios para la financiación de contratos programa para la formación, para el ejercicio económico de 2005, que figuran en el anexo de esta Orden, en el que aparecen también las cantidades correspondientes a cada una de las Comunidades Autónomas.

### Artículo 2. *Justificación.*

Para la aplicación y justificación de las subvenciones objeto de la presente Orden será de aplicación lo dispuesto en los artículos 2, 3 apartados 1, 4 y 5, y disposiciones adicionales primera, segunda, tercera apartado 4, cuarta, quinta en lo relativo a la cumplimentación del anexo II.7, sexta y octava de la Orden TAS/892/2005, de 16 de marzo, por la que se distribuyen territorialmente para el ejercicio económico de 2005, para su gestión por las

Comunidades Autónomas con competencias asumidas, subvenciones del ámbito laboral financiadas con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, publicada en el BOE de 8 de abril de 2005.

Los documentos justificativos se ajustarán a los modelos que aparecen como anexos II.7, II.8, y en su caso, II.4 de la referida Orden TAS/892/2005, de 16 de marzo.

Disposición final única.

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

Madrid, 26 de agosto de 2005.

CALDERA SÁNCHEZ-CAPITÁN

Sra. Subsecretaria, Sres. Secretario General de Empleo, Director General del Servicio Público de Empleo Estatal e Interventores Delegados de la I.G.A.E. en este Ministerio y en el Servicio Público de Empleo Estatal.

### ANEXO

#### Distribución de fondos complementarios para acciones de formación continua

*Aplicación Presupuestaria: 19.101.241-A.452.50*

Disposiciones reguladoras:

Orden TAS/2783/2004, de 30 de julio por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas mediante Contratos Programa para la formación de trabajadores, dictada en desarrollo del Real Decreto 1046/2003, de 1 de agosto, modificada por las Ordenes TAS/2094/2005, de 17 de junio, y TAS/2562/2005, de 28 de julio.

Criterios de distribución:

En función del número de trabajadores ocupados de la Encuesta de Población Activa del segundo trimestre de 2004, descontados los empleados del Sector Público.

#### Distribución territorial de fondos complementarios a las Comunidades Autónomas para la financiación de contratos programa para la formación

| Comunidades Autónomas        | Contratos programa |
|------------------------------|--------------------|
| Andalucía . . . . .          | 10.755.320         |
| Aragón . . . . .             | 2.077.194          |
| Asturias . . . . .           | 1.576.845          |
| Baleares . . . . .           | 1.763.987          |
| Canarias . . . . .           | 3.171.102          |
| Cantabria . . . . .          | 934.082            |
| Castilla y León . . . . .    | 3.879.576          |
| Castilla-La Mancha . . . . . | 2.751.574          |

| Comunidades Autónomas      | Contratos programa |
|----------------------------|--------------------|
| Cataluña .....             | 12.899.109         |
| Comunidad Valenciana ..... | 8.069.790          |
| Extremadura .....          | 1.453.013          |
| Galicia .....              | 4.684.884          |
| Madrid .....               | 9.969.834          |
| Murcia .....               | 2.078.836          |
| Navarra .....              | 1.061.171          |
| Rioja (La) .....           | 517.693            |
| <b>Total .....</b>         | <b>67.644.010</b>  |

## MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**14836** 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.

El desarrollo y la aplicación de los principios generales de las Administraciones públicas contenidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como de los principios de funcionamiento establecidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, constituye una exigencia para lograr efectivamente la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos.

Sobre la base de esta consideración, se dictó 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, norma bajo cuyo amparo se ha venido desplegando durante los últimos años un plan de calidad con el objetivo de perseguir, mediante la introducción de la cultura y los instrumentos de la gestión de calidad, unas organizaciones públicas eficientes, comprometidas y prestadoras de servicios de calidad. Si bien el balance de este período indica que los diversos órganos y organismos de la Administración General del Estado han experimentado una evolución globalmente aceptable en su funcionamiento interno y en su relación con los usuarios de los servicios, el desenvolvimiento social, cultural y administrativo, junto con las enseñanzas adquiridas durante estos últimos años, justifican la oportunidad de profundizar en las medidas ya implantadas y abordar otras nuevas desde una perspectiva integral que redunden en el mejor funcionamiento de la Administración General del Estado y, por ende, en el incremento de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Por otro lado, la importancia estratégica que la agenda del Gobierno concede a la cultura de la evaluación y de la gestión de calidad se manifiesta claramente en el proyecto de próxima creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

El objeto de este real decreto se refiere al diseño de un marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado que permite integrar de forma coordinada y sinérgica una serie de programas básicos para mejorar continuamente los servicios, mediante la

participación de los distintos actores interesados: decisores políticos y órganos superiores, gestores y sociedad civil.

El concepto de calidad que se prevé en este real decreto deriva, tal como se ha señalado anteriormente, de los principios recogidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado. Esta ley, en el capítulo I de su título II, asigna a los órganos superiores y directivos de los ministerios competencias y funciones esenciales para el desarrollo efectivo de dichos principios. En consecuencia, tanto el propio concepto de calidad como el ordenamiento jurídico subrayan el imprescindible compromiso al máximo nivel de los órganos superiores y directivos para el impulso, desarrollo, seguimiento y control de los programas que se regulan en este real decreto, en cuya aplicación se incluirán además las medidas necesarias para favorecer la igualdad entre hombres y mujeres.

El texto de este real decreto se estructura en nueve capítulos, cinco disposiciones adicionales, una transitoria, una derogatoria y dos finales, que recogen de manera ordenada los distintos aspectos que se ha considerado necesario regular con una norma de este rango. Por una parte, se trata de que los órganos y organismos de la Administración General del Estado cuenten con un marco normativo homogéneo para desarrollar los programas de calidad. Por otra, se pretende que los usuarios de los servicios y los ciudadanos en general dispongan de elementos para intervenir más activamente en la mejora de la Administración. Para la regulación más detallada se prevé en cada caso que el Ministerio de Administraciones Públicas dicte las correspondientes instrucciones operativas.

El capítulo I está dedicado a la definición y objeto del marco general para la mejora de la calidad, al enunciado de los programas que lo componen, según su secuencia lógica, y a la delimitación de su ámbito de aplicación.

En los capítulos II a VII se establece el contenido de cada uno de los programas. Cuatro de estos constituyen una reformulación de los ya existentes e introducen significativas modificaciones con respecto a la situación anterior. Así, por lo que se refiere a las cartas de servicios, se prevé la posibilidad de establecer medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, sin que puedan dar lugar a responsabilidad patrimonial, de realización de verificaciones y certificación y de elaborar, en su caso, cartas interorganizativas o interadministrativas. A su vez, el programa de quejas y sugerencias, antes incluido en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, se integra plenamente en el marco para la mejora de la calidad ahora establecido como una herramienta de detección de la voz del usuario y de mejora continua. En el programa de evaluación de la calidad de las organizaciones, se aclaran los papeles respectivos de la autoevaluación y la evaluación externa y sus correspondientes procedimientos. El programa de reconocimiento amplía el ámbito de aplicación de los premios a todas las Administraciones públicas e introduce otra forma de reconocimiento como es la certificación del nivel de excelencia.

Por su parte, los programas de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción y del Observatorio representan una importante innovación. En el primero se regulan por primera vez de forma explícita las prácticas de consulta a los usuarios de los servicios, mediante el empleo de técnicas y metodologías de investigación social homologables y consolidables en el conjunto de la Administración General del Estado y asociando sus resultados al desarrollo de otros programas del marco general, como son las cartas de servicios, la evaluación de la calidad de las organizaciones y el Observatorio de la Calidad. Por último, con el Observatorio de la Calidad de los Servi-