

# MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**3516** *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.*

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.

**3517** *RESOLUCIÓN de 14 de febrero de 2006, del Instituto Nacional de Administración Pública, por la que se convocan becas Ministerio de Administraciones Públicas-Fulbright de formación y perfeccionamiento profesional en los Estados Unidos de América para el curso académico 2007-2008.*

De acuerdo con la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y demás normativa concordante que regula la forma y requisitos para el otorgamiento de las subvenciones públicas y la Orden APU/4000/2005, de 12 de diciembre, por la que se aprueban las Bases reguladoras de las Becas Ministerio de Administraciones Públicas-Fulbright de formación y perfeccionamiento profesional en los Estados Unidos de América, dispongo:

1. *Objeto.*—Convocar, en régimen de concurrencia competitiva, en colaboración con la Comisión de Intercambio Cultural, Educativo y Científico entre España y los Estados Unidos de América, un máximo de dos becas, renovables para un segundo año, dentro del Programa de Becas Ministerio de Administraciones Públicas-Fulbright, para la realización de estudios de postgrado en Estados Unidos de América, prioritariamente, en las áreas establecidas en la Orden APU/4000/2005.

2. *Dotación de las becas.*—Las becas que se convocan se financian con cargo a la Aplicación Presupuestaria n.º 22.101.9210.483 de los Presupuestos Generales del Estado para el año 2006, siendo el importe máximo del crédito disponible de 125.000 euros (62.500 euros cada beca).

2.1 Asignaciones básicas:

- Asignación mensual de 2.200 dólares.
- Ayuda de viaje de ida y vuelta de 1.500 dólares.
- El importe de la matrícula, tasas y seguro médico obligatorios de la Universidad hasta un máximo de 35.000 dólares USA para el primer año.
- Gastos necesarios de matrícula, manutención y alojamiento para asistir a un curso de orientación preacadémica, antes de la incorporación a la Universidad de destino en los Estados Unidos. Este curso de orientación, financiado por el Gobierno de los Estados Unidos, se organiza a propuesta del organismo colaborador en Nueva York para facilitar la incorporación del becario español a la vida académica norteamericana.
- Póliza de seguro, enfermedad y accidentes, de hasta 50.000 dólares de cobertura, suscrita por el Gobierno de Estados Unidos para los becarios Fulbright.
- Una asignación única de 1.500 dólares para los gastos de primera instalación y compra de libros.

2.2 Asignaciones complementarias.—En el caso de que el becario fuera acompañado de un familiar en primer grado, percibirá las siguientes asignaciones si permanece con el becario durante su estancia en los Estados Unidos:

- 150 dólares mensuales para ayuda de manutención.
- 35 dólares al mes para la suscripción de seguro médico similar al que disfrutará el becario.
- 500 dólares, como asignación única, en concepto de ayuda de viaje.