

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

21334 *Resolución de 11 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueban directrices para la aplicación de los programas del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.*

La Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, aprobó las directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, en forma de guías prácticas para facilitar su aplicación.

La experiencia acumulada desde entonces ha puesto de relieve la conveniencia de actualizar las referencias metodológicas de la mencionada Resolución y aprobar, por tanto, las Guías revisadas para el desarrollo y aplicación de los programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en la AGE, en adecuación a la situación presente.

Asimismo, los cambios en las estructuras y competencias orgánicas hacen preciso actualizar las referencias al órgano competente para la aplicación de la Resolución y los enlaces de internet para acceder a las Guías.

En su virtud, y en uso de las competencias que le atribuye el artículo 14 del Real Decreto 682/2021, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, esta Secretaría de Estado de Función Pública resuelve:

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 establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

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 se encuentran disponibles en la página web de calidad de la Dirección General de Gobernanza Pública de la Secretaría de Estado de Función Pública, a través del siguiente enlace: <https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/Metodologias-y-Guias.html>.

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 correspondiente Guía, disponible en la mencionada página web.

Tercero. Programa de Cartas de Servicios.

Las orientaciones generales sobre las cartas de servicios, a las que se refiere el capítulo III del citado Real Decreto, así como el procedimiento para su elaboración, tramitación y certificación se encuentran contenidas en los documentos accesibles en la mencionada página web.

Cuarto. *Programa de quejas y sugerencias.*

Los criterios orientativos para la gestión de las quejas y sugerencias, contempladas en el capítulo IV del mencionado Real Decreto, se encuentran en la Guía incluida en la repetida página web.

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 la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, en su interpretación para las administraciones públicas. Este modelo está indicado para la autoevaluación de organizaciones que hayan alcanzado un cierto nivel de madurez organizacional y gocen de cierta autonomía de gestión y de experiencia en gestión de calidad. Las directrices metodológicas se encuentran en la correspondiente Guía, disponible en la reiterada página web.

b) Modelo CAF «Marco Común de Evaluación», de la Red europea de Administraciones Públicas (EUPAN), modelo creado por y para el sector público, cuyas directrices se hallan en la respectiva Guía, igualmente accesible en la misma página web.

c) Modelo EVAM, «Evaluación, Aprendizaje y Mejora», del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, 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 asimismo facilitarles, en su caso, la incorporación a la práctica de la autoevaluación conforme a otros modelos reconocidos, como el modelo EFQM o el CAF. Las orientaciones prácticas se encuentran en la correspondiente Guía recogida en la mencionada página web.

d) Test de Calidad «CYKLOS», herramienta de autoevaluación simplificada, concebida para que los órganos o unidades administrativas con limitada autonomía de gestión, obtengan un primer diagnóstico de su situación conforme al ciclo PDCA. Esta herramienta está especialmente indicada a los efectos previstos en el artículo 20.3 del Real Decreto 951/2005. Su descripción y metodología se encuentran en la correspondiente Guía, incluida en la citada página web.

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 de autoevaluación de la calidad que ya se vengán aplicando o puedan aplicarse en los distintos departamentos ministeriales.

Sexto. *Programa de reconocimiento.*

Las orientaciones prácticas para la gestión de las certificaciones del nivel de Excelencia y de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados en la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, se encuentran en la Guía correspondiente, accesible en la repetida página web.

Séptimo. *Actualización.*

Cualquier modificación que se produzca en la denominación, en los procesos operativos, criterios metodológicos, modelos de formularios o materiales de trabajo especificados en las guías mencionadas más arriba se efectuará mediante la correspondiente revisión, actualización y publicación de las mismas en la página web citada.

Octavo. *Competencias.*

Por la Dirección General de Gobernanza Pública se adoptarán las medidas necesarias para la aplicación de esta Resolución y, especialmente, para la elaboración, actualización y difusión de las Guías.

Noveno. *Derogación.*

Queda derogada la 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.

Madrid, 11 de diciembre de 2021.–La Secretaria de Estado de Función Pública, Lidia Sánchez Milán.