

### III. Otras disposiciones

## MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**16815** *RESOLUCIÓN de 13 de octubre de 2008, de Loterías y Apuestas del Estado, por la que se hace público el resultado de los sorteos del Abono de Lotería Primitiva (Bono-Loto) celebrados los días 6, 7, 8 y 10 de octubre y se anuncia la fecha de celebración de los próximos sorteos.*

En los sorteos del Abono de Lotería Primitiva (Bono-Loto) celebrados los días 6, 7, 8 y 10 de octubre se han obtenido los siguientes resultados:

Día 6 de octubre:

Combinación ganadora: 7, 46, 29, 6, 33, 47.  
Número complementario: 3.  
Número del reintegro: 2.

Día 7 de octubre:

Combinación ganadora: 46, 18, 29, 4, 17, 27.  
Número complementario: 25.  
Número del reintegro: 3.

Día 8 de octubre:

Combinación ganadora: 17, 32, 47, 26, 43, 22.  
Número complementario: 35.  
Número del reintegro: 6.

Día 10 de octubre:

Combinación ganadora: 45, 47, 14, 38, 34, 23.  
Número complementario: 13.  
Número del reintegro: 7.

Los próximos sorteos que tendrán carácter público, se celebrarán los días 20, 21, 22 y 24 de octubre a las 21,30 horas, en el salón de sorteos de Loterías y Apuestas del Estado, sito en la calle de Guzmán el Bueno 137 de esta capital.

Madrid, 13 de octubre de 2008.—El Director General de Loterías y Apuestas del Estado, P.D. (Resolución de 10 de septiembre de 2007), el Director de Gestión y Producción de Loterías y Apuestas del Estado, Juan Antonio Cabrejas García.

## MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**16816** *RESOLUCIÓN de 29 de julio de 2008, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios, por la que se publica un resumen del Informe General de Actividad de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios correspondiente al año 2007.*

La Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios es un organismo público de los regulados en la Ley de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos.

El Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios fue aprobado por Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre.

La Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos en su artículo 10.2.f) establece que es atribución del Consejo Rector de las Agencias Estatales la aprobación de un informe general de actividad. Este informe, según el artículo 15.1.b) de la citada Ley, debe ser aprobado con anterioridad al 30 de junio del año siguiente al que se refiera.

Asimismo, la disposición adicional séptima de la referida ley de Agencias Estatales establece que las agencias estatales, a través del Ministro de Adscripción correspondiente, remitirán a las Cortes Generales o a las Comisiones parlamentarias que correspondan, el informe general de actividad aprobado por el Consejo Rector, relativo a las tareas de la Agencia y al grado de cumplimiento de sus objetivos.

El Informe General de Actividad es uno de los instrumentos mediante los cuales la Agencia cumple con el compromiso de transparencia y participación ciudadana. Por ello, el Estatuto en su artículo 8.a) establece que, una vez aprobado el Informe General de Actividad se publicará un resumen en el «Boletín Oficial del Estado», indicando, en dicha publicación, la dirección de la Pág. Web en la que se puede acceder al contenido total del mismo.

En su virtud, y de acuerdo a las competencias que se le atribuyen en el artículo 11 del Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios, esta Presidencia ha resuelto:

Primero.—Publicar el resumen del Informe General de Actividad de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios correspondiente al año 2007, aprobado por el Consejo Rector en su reunión del día 26 de marzo de 2008, cuyo texto se inserta a continuación.

Segundo.—Indicar la dirección de la Pág. Web en la que se puede acceder al contenido total del Informe General de Actividad <http://www.aeval.es>

Madrid, 29 de julio de 2008.—La Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, María Luisa Carcedo Rocés.

#### ANEXO

#### La Agencia Estatal de Evaluación y Calidad de los Servicios. Un nuevo modelo de gestión

La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios es la primera Agencia de las establecidas por la Ley 28/2006, de 18 de julio. Responde al nuevo modelo de gestión pública, basado en los principios de responsabilidad, eficiencia y participación. Principios en sintonía con el concepto de buen gobierno que impulsa la Unión Europea. La creación de las Agencias Estatales se enmarca en el proceso modernizador de la Administración pública llevado a cabo en el periodo 2004-2008.

El objeto de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios viene claramente expresado en el artículo uno de su Estatuto y no es otro que la promoción y realización de evaluaciones de las políticas y programas públicos cuya gestión corresponde a la Administración General del Estado, favoreciendo el uso racional de los recursos públicos y el impulso de la gestión de la calidad de los servicios. Adicionalmente, la Agencia, cuando ese sea el deseo de las Comunidades Autónomas y se firme al efecto convenios de cooperación, podrá evaluar políticas y programas públicos gestionados por ellas.

En consonancia con las recomendaciones de la Comisión de Expertos constituida para su creación, se concibió y creó como una institución estratégica, con objetivos a medio y largo plazo, vinculada a los principios y requisitos de la Unión Europea y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) sobre buen gobierno y a la necesidad de mejorar la calidad de la regulación pública y el reforzar el papel del sector público como factor de crecimiento económico y bienestar social, en línea con la estrategia renovada de Lisboa.

Su doble finalidad, política-mejorar la acción pública (rendición de cuentas, transparencia, calidad democrática)—y económica —mejorar su eficiencia (racionalización en el uso de los recursos, adopción de decisiones basadas en evidencias, valoración de los impactos en la sociedad)—,

tiene reflejo expreso en su normativa de creación. Y el informe de la propia Comisión de Expertos, concluía recordando, que en un entorno de estabilidad presupuestaria y dentro del contexto de necesaria mejora de la productividad y la competitividad de la economía española, la apuesta por impulsar de forma integral, al máximo nivel institucional, la evaluación debía considerarse «una política clave de reforma estructural en este caso de modernización de la Administración Pública Española».

En ese sentido el Programa Nacional de Reformas (PNR) incluyó la creación de la Agencia entre las medidas previstas para mejorar el marco regulatorio y modernizar las Administraciones Públicas. Y este instrumento encarga a la Agencia la realización anual de la evaluación del grado de aplicación y de éxito de las principales medidas del propio Programa.

También, en el caso de la Estrategia Española de Desarrollo Sostenible, y con el propósito de obtener una evaluación independiente, la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos encargará a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios y al Observatorio de Sostenibilidad de España, la evaluación de la aplicación y el éxito de algunas políticas concretas contenidas en esta Estrategia.

#### *Evaluación y análisis de políticas y programas públicos*

La realización de ocho evaluaciones durante el primer año de existencia de la Agencia y el cumplimiento del mandato del Gobierno para 2007 en tiempo y forma, deben considerarse la contribución más importante de la Institución a la difusión y promoción de la cultura de la evaluación en la Administración Pública.

El Consejo de Ministros aprobó en su reunión del 30 de marzo de 2007, a propuesta del Ministro de Administraciones Públicas, los siguientes programas y políticas públicas objeto de evaluación por la Agencia:

1. Medidas de racionalización del gasto farmacéutico.
2. Política de seguridad energética.
3. Programas de fomento de la I+D+i.
4. Las líneas de financiación para el fomento de la actividad emprendedora.
5. Los trámites administrativos para la creación de empresas.
6. El registro nacional de derechos de emisión de gases de efecto invernadero (RENADE).
7. La calidad de los servicios de los museos de titularidad estatal.

A este encargo hay que añadir la realización de una octava evaluación sobre el programa de bonificación de las cuotas sociales en Ceuta y Melilla para el fomento del empleo.

Todas las evaluaciones, excepto, parcialmente, la relativa a Ceuta y Melilla, se han efectuado por el equipo profesional de la Agencia. Es importante destacar el interés y el alto nivel de colaboración prestada por la gran mayoría de los departamentos ministeriales implicados, que ha contribuido a proporcionar rigor y transparencia a las evaluaciones.

El punto de partida en el diseño de la evaluación ha sido siempre el mismo: delimitar claramente la política o programa a evaluar e identificar claramente la razón de la intervención pública. Dependiendo del grado de implementación o de la tipología de la política, programa o servicio, se ha puesto mayor o menor acento en los distintos aspectos evaluados, que incluyen desde el diseño y el análisis de lo adecuado de la actuación, hasta el análisis de los impactos y resultados obtenidos en comparación con los objetivos perseguidos. Las cuestiones de eficacia y, cuando ha sido posible, de eficiencia en el uso de los recursos, han ocupado un papel central.

En todos los casos se ha cumplido con los plazos de presentación de los informes de evaluación previstos en el mandato del Consejo de Ministros, noviembre de 2007 para las evaluaciones del Programa Nacional de Reformas y diciembre del 2007 para el resto.

Otra de las líneas de actuación de la Agencia en materia de evaluación es apoyar la elaboración de análisis de impacto normativo por parte de los departamentos ministeriales responsables de la elaboración de normas, mediante la redacción de guías principalmente y la identificación y difusión de buenas prácticas.

Durante el año 2007, y en espera de que se apruebe la norma que regulará en España la evaluación de impacto normativa, la Agencia ha mantenido un papel activo en la promoción de este instrumento de evaluación «ex ante». Ha participado en el desarrollo de la política de mejora de la regulación en Europa, ha trabajado activamente para que España asuma el objetivo de reducción del 25 por ciento de las obligaciones de información impuestas por la legislación nacional.

#### *Fomentar la mejora de la calidad de los servicios públicos como compromiso con la ciudadanía*

La línea de fomento de la mejora de la calidad de los servicios públicos se ha dirigido en el año 2007 a la realización de actividades de investigación, formación y asistencia técnica tendentes a apoyar el desarrollo del Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General

del Estado, aprobado por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Estas actividades se han organizado en tres programas:

#### *Programa de Calidad en la gestión de las organizaciones públicas*

Su objetivo es asentar la implantación de modelos de gestión de la calidad en las organizaciones públicas, especialmente en las dependientes de la Administración General del Estado.

Las actuaciones más relevantes se han dirigido, en primer lugar, a dar apoyo a las organizaciones mediante la publicación de guías metodológicas, en segundo término, a colaborar en actividades formativas en materia de gestión de calidad; y, finalmente a proporcionar asesoramiento y asistencia directamente a organizaciones concretas.

Se han elaborado o revisado las Guías que contienen directrices para la evaluación con el Modelo EFQM de Excelencia, el Marco Común de Evaluación (CAF), el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión y el Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM). Mención especial merece este último, ya que constituye la apuesta principal de la Agencia por dotar a las organizaciones públicas de un modelo a la vez riguroso, asequible y pedagógico que les facilite integrar progresivamente la calidad en el ciclo de la gestión.

Las actividades formativas se pueden separarse en dos grandes áreas. Por una parte, las acciones formativas programadas por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Por otra, los cursos de tipo singularizado, impartidos a petición de organizaciones concretas. El número de empleados públicos directamente afectados por estas acciones formativas asciende a unos 650.

La Agencia ha desarrollado labores de apoyo y asesoramiento directo a algunas organizaciones públicas a demanda de éstas. Entre ellas, por ejemplo, la Vicesecretaría General de la Presidencia del Gobierno y la Subsecretaría de Justicia para efectuar autoevaluaciones con el Modelo EVAM y otras unidades responsables de la coordinación programas de calidad.

#### *Programa de Evaluación Externa y Reconocimiento*

Se pretende consolidar la práctica de la autoevaluación organizacional mediante su validación y reconocimiento externo.

Con la certificación se otorga el reconocimiento público a las organizaciones en forma de un «Sello AEVAL» acorde al nivel de excelencia comprobado de los resultados alcanzados en las autoevaluaciones. Un total de 9 organizaciones públicas han sido certificadas conforme al Modelo EFQM, habiendo alcanzado niveles de excelencia situados entre 200 y 399 puntos. A resultados de las certificaciones la Secretaría General para la Administración Pública del Ministerio de Administraciones Públicas ha concedido en 2007 los incentivos al rendimiento contemplados en el Real Decreto 951/2005. El importe total ha sido de 800.000 euros.

La Orden APU/1521/2007, de 14 de mayo, convocó los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, que se inspiran en un enfoque de Gobernanza, por lo que están abiertos a la participación voluntaria e igualitaria de todas las Administraciones Públicas y a otros entes de Derecho Público. El número de candidaturas presentadas fue de 23 y el número de evaluadores actuantes en las distintas categorías ha sido 65. En la edición 2007, por primera vez en el ámbito de las Administraciones Públicas españolas, se ha convocado un premio específico para la Innovación y la Gestión del Conocimiento al que se presentaron 13 candidaturas.

#### *Programa de Ciudadanía y Calidad: Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos*

Su objeto es la constitución y puesta en funcionamiento del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos como plataforma de análisis permanente del nivel de calidad de los servicios prestados y como espacio de participación ciudadana. En colaboración con las unidades de calidad de los departamentos ministeriales, se ha desarrollado una batería de indicadores que constituyen la base del sistema de información de los Programas de Marco General de Calidad.

Los estudios de percepción ciudadana del funcionamiento de los servicios se obtiene de los estudios de opinión que anualmente realiza la Agencia en colaboración con el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).

Como parte de los trabajos de la red interadministrativa de calidad de los servicios constituida con las Comunidades Autónomas, el Observatorio coordina, desde finales de 2007, un grupo de trabajo específico para el diseño de una red de observatorios de calidad de los servicios.

#### *Promoción de la evaluación y la calidad*

Un objetivo fundamental perseguido por la Agencia a medio y largo plazo es que las Administraciones Públicas interioricen la evaluación de sus programas y políticas y el análisis de la calidad de los servicios que prestan para hacer de ello una herramienta básica de su gestión.

### *Política de Cooperación y Alianzas*

Se orienta a impulsar un «Sistema público de Evaluación» que genere sinergias y evite duplicidades de acción. Ésta es una tarea importante y necesaria, particularmente en un panorama como el español, en el que existen diversos niveles de gobierno, y teniendo en cuenta la pluralidad de actores, públicos y privados, involucrados en evaluación de políticas y programas y en la implantación de sistemas de gestión de calidad.

La cooperación en materia de calidad con las Comunidades Autónomas se ha canalizado a través de los contactos de una red interadministrativa de carácter voluntario. La presentación oficial de esta red y de los resultados de sus primeros trabajos tuvo lugar durante la 1.ª Conferencia Estatal de Calidad en los Servicios Públicos, convocada bajo el lema «Calidad para la Gobernanza». En el ámbito de la evaluación se han firmado convenios marco con universidades para apoyo técnico y formación con las Universidades Carlos III y Complutense de Madrid, con la Universidad de Alcalá y con la Universidad Internacional de Sevilla. En el marco de la colaboración con distintos ministerios se organizaron las primeras Jornadas de Evaluación en la Administración General del Estado, convocadas con el lema de: «Evaluación, aprendizaje y rendición de cuentas. Mejores prácticas en la evaluación de políticas públicas».

La Agencia colabora con las principales instituciones que son referentes en la gestión de la calidad en España y en Iberoamérica.

### *Difusión y visibilidad*

Las publicaciones de la Agencia buscan servir de plataforma de divulgación de la práctica de la evaluación de políticas y de la gestión de la calidad y difundir el desarrollo de nuevos conocimientos en esta materia. La Agencia ha colaborado, además, en distintas publicaciones con artículos especializados en materias de evaluación y calidad así. Entre los trabajos a reseñar están la coordinación del número de mayo-junio de la revista de economía «Información Comercial Española», dedicada a la Evaluación de políticas públicas y la publicación de artículos en la revista «Gestión y Análisis de Políticas Públicas».

La Agencia ha participado en numerosos congresos, seminarios y cursos organizados en España y en el extranjero.

Se han presentado ponencias en dos congresos internacionales: uno organizado por la Red de Seguimiento, Evaluación y Sistematización en América Latina y el Caribe (RELAC), sobre «Aportes del Seguimiento y la Evaluación a la Gobernabilidad y Democracia», y el otro por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) sobre «La Reforma del Estado y de la Administración Pública».

### *Contribución al desarrollo de metodologías, indicadores y estándares. Participación Internacional*

La Agencia tiene como perspectiva convertirse en el centro de referencia para el desarrollo de principios técnicos de evaluación y elaboración de directrices y metodologías que sean reconocidas por los distintos actores. Este ambicioso propósito exige que la Agencia vaya realizando una doble labor: de una parte la elaboración de herramientas de evaluación adaptadas a las diversas materias; y por otra, participación activamente en los foros e instituciones internacionales en donde tenga lugar la puesta en común de experiencias y la producción de elementos metodológicos armonizados.

Se ha prestado una especial atención a la participación en el Grupo de Alto Nivel de expertos nacionales en reforma de la legislación (GAN) de la Comisión Europea y en la Red Internacional Standard Cost Model (SCM Network) establecida por la Unión Europea para la medición de cargas administrativas. Igualmente, la Agencia participa en el Comité del Buen Gobierno Público (Public Governance) y en el Grupo de trabajo sobre la Gestión de la Reglamentación (Regulatory Management) ambos de la OCDE; y en el Grupo de Servicios Públicos Innovadores (IPSG). En Iberoamérica se ha orientado hacia la colaboración en la construcción de capacidad evaluadora en Administraciones latinoamericanas mediante la difusión del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, la participación en centros de formación y la asistencia técnica a países.

### *Análisis de la actividad desplegada por las agencias estatales para mejorar la calidad del servicio al ciudadano*

La Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos, en el apartado 3 de la disposición adicional primera, encomienda expresamente a la Agencia de Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios el análisis de la actividad desplegada por las agencias estatales en su compromiso de mejorar la calidad del servicio al ciudadano y la presentación anual al Congreso de los Diputados del correspondiente informe de situación.

Se coordinó el grupo de trabajo constituido en la Secretaría General de Administración Pública con el objetivo de ejercer de impulsor, conductor y facilitador del proceso de creación de las nuevas agencias. También, en el marco de ese objetivo, participó en los grupos de trabajo encargados de elaborar una Guía para la elaboración del contrato de gestión/plan de acción inicial de actuación de las agencias estatales y las novedades que con respecto a la gestión de los recursos humanos y personal directivo se introducen en la ley de Agencias Estatales.

### *Estructura de gobierno, recursos humanos y financieros*

El gobierno de la Agencia corresponde a su Presidencia y al Consejo Rector. Éste incorpora como consejeros representantes designados por los Ministerios de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda, de Presidencia y de Asuntos Exteriores y Cooperación. En el Consejo Rector figuran también tres consejeros independientes de reconocido prestigio todos ellos profesionales expertos en las materias propias de la Agencia. El Presidente de la Agencia y algunos miembros del Consejo Rector integran la Comisión Científica y Profesional.

La estructura organizativa presenta un carácter mixto, de modo que la imprescindible jerarquía convive con estructuras y equipos de carácter horizontal y una organización fundamentada en procesos y proyectos.

La política de recursos humanos de la Agencia se presenta acorde con el modelo organizativo previsto en las Agencias Estatales. Se ha favorecido esencialmente la incorporación de funcionarios públicos, de la máxima competencia, procedentes de las distintas especialidades.

El número de personas que trabajan en la Agencia es de 51 (21 funcionarios del grupo A1, 14 del grupo A2, 14 del grupo C1 y C2 y 2 de personal laboral). Su plantilla la componen 73 puestos. La formación permanente y reciclaje de personal ha ocupado un espacio preferente en las actividades desarrolladas por la Agencia en el año 2007. En el ámbito de la formación sectorial se ha contado con la presencia, entre otros, de Robert E. Stake, Profesor emérito de la Universidad de Illinois y Director del Center for Instructional Research and Currículo Evaluation (CIRCE); Eric Monnier, Profesor de la Universidad de Ginebra y Director General de EurévalC3; el catedrático de Economía de la Universidad Pompeu Fabra, Guillem López Casasnova; y con el consultor Osvaldo Feinstein.

El presupuesto de la Agencia para el año 2007 fue de 4.901.000 euros.

### *Contrato de gestión*

El contrato de gestión es el documento que identifica y singulariza la figura de las Agencias Estatales. Su objeto es regular la actividad de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios y las relaciones entre la misma y los Ministerios de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda. Con el contrato de gestión para el cuatrienio 2008-2011, la Agencia contempla dos objetivos estratégicos: afianzar la apuesta por la evaluación emprendida por el Gobierno y el Parlamento al crear la Agencia e Impulsar la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos. La propuesta de contrato de gestión fue presentada a la Comisión Permanente el 18 de abril de 2007, y aprobada por el Consejo Rector en su reunión del miércoles 3 de octubre de 2007. Posteriormente remitida por el Presidente para su aprobación por orden conjunta de los Ministerios de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda.

**16817** *RESOLUCIÓN de 6 de octubre de 2008, del Instituto Nacional de Administración Pública, por la que se convocan programas de enseñanza multimedia individualizada en lengua inglesa, alemana y francesa.*

El INAP, consciente de la importancia que el conocimiento de lenguas extranjeras tiene en las organizaciones modernas como herramienta indispensable de los empleados públicos para el ejercicio de su profesión, ha venido considerando la programación de cursos de formación en idiomas como una de sus actividades prioritarias.

Dentro del Plan Interadministrativo de Formación Continua en el área de idiomas, se va a proceder a iniciar una nueva edición del Programa de enseñanza multimedia individualizada en lengua inglesa, alemana y francesa, que abarcará todo el año 2009, con objeto de satisfacer la demanda de aprendizaje de inglés, alemán y francés, mediante una metodología basada en la flexibilidad de horarios y la adaptación de la formación a las necesidades individuales de los empleados públicos. El programa tiene lugar en el laboratorio de idiomas del INAP, tal y como se describe en los anexos I y II.