

### III. OTRAS DISPOSICIONES

#### MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

**15779** *Resolución de 1 de septiembre de 2010, 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 correspondiente al año 2009.*

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 Agencia Estatales establece que las agencia 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 2009, aprobado por el Consejo Rector en su reunión del día 17 de junio de 2010, cuyo texto se inserta a continuación.

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

Madrid, 1 de septiembre de 2010.—La Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios, María Luisa Carcedo Rocas.

LA AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.  
FORTALECIMIENTO DE LA ACCIÓN EVALUADORA

El Informe General de Actividad, correspondiente al ejercicio 2009, es el tercero de esta naturaleza que presenta la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL). Su elaboración responde a la obligación contenida en el artículo 15 de la Ley 28/2006 de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos. Este informe tiene carácter público, en coherencia con el principio de transparencia, fomentándose además, mediante la información recogida en el mismo, la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

La AEVAL se crea con el propósito de promocionar y realizar evaluaciones de las políticas y programas públicos cuya gestión corresponde a la Administración General del Estado, de manera que se favorezca el uso racional de los recursos y se impulse la gestión de la calidad de los servicios.

En 2009 la Agencia pasaba a depender del Ministerio de la Presidencia como consecuencia de la reestructuración gubernamental y asumía en su integridad los programas de gestión de calidad, establecidos en el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, que anteriormente correspondían a la Secretaría de Estado para la Administración Pública. También como resultado de esta reestructuración, la función de diseño, impulso y supervisión de la ejecución de la política de mejor normativa, incluyendo el análisis de impacto normativo, pasaba a ser competencia de la Secretaría de Estado para la Función Pública.

El trabajo de la Agencia durante el ejercicio del año 2009, ha puesto especial énfasis en tres direcciones fundamentales: la consolidación de la evaluación de políticas públicas, la potenciación de la acción interadministrativa para la calidad de las instituciones y servicios, y la apuesta por escenarios de cooperación internacional.

Desde su creación en 2007, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios ha realizado un total de 23 evaluaciones, siendo 9 las realizadas en este año 2009. Estos informes de evaluación contribuyen a consolidar la actividad evaluadora a nivel Institucional en nuestro país, y constituyen una pieza importante para dotar a la Administración Pública de mayor transparencia.

La segunda dirección en la que ha trabajado la Agencia ha sido la de potenciar la calidad de las instituciones públicas a través del establecimiento o la consolidación de interacciones y sinergias con otras instancias, y del apoyo, seguimiento y refuerzo de las Administraciones que establecen su apuesta por prestar servicios de máxima calidad. Entre los elementos a destacar, indudablemente merece especial mención la Carta de compromisos con la calidad de las Administraciones Públicas Españolas, que fue aprobada por la Conferencia Sectorial de Administración Pública celebrada el 16 de noviembre de 2009. Esta carta, que se ha elaborado en el seno de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos, establece un compromiso con los ciudadanos, orientando la gestión pública hacia los resultados y hacia la satisfacción de los ciudadanos en su condición tanto de usuarios de los servicios como de copartícipes en el diseño, implementación y evaluación de las políticas y servicios públicos.

La tercera trayectoria en la que se han orientado los esfuerzos durante el 2009 ha sido impulsar la cooperación internacional en materia de evaluación y calidad. La Unión Europea nos ha ofrecido numerosos escenarios para la cooperación, ya que la Agenda incorporaba la preparación de la Presidencia Española en la Unión Europea, que tendría lugar en el primer semestre de 2010, y que en el caso de la Agencia se correspondía con la Presidencia del Grupo IPSPG de la Red Europea de Administraciones Públicas (EUPAN). Por otra parte, la Agencia ha establecido durante el 2009 numerosos contactos con Iberoamérica, habiendo reforzado su participación en redes como la Red de Monitoreo y Evaluación de América Latina y Caribe, impulsada por el Banco Mundial y el Programa PRODEV del Banco Interamericano de Desarrollo.

Por último, este Informe ofrece información detallada sobre la actividad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios y constituye en sí mismo una invitación a afrontar los retos planteados para el 2010, donde el contexto de dificultad económica confiere a la evaluación y la calidad un carácter imprescindible para asegurar la calidad de la democracia y profundizar en la legitimidad de la acción política.

## LAS CUATRO LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE LA AGENCIA

El Contrato de Gestión por el que se regula el funcionamiento de la Agencia fue aprobado el 4 de septiembre de 2008. Por consiguiente, el Informe General de Actividad que aquí comienza es el primero que informa de las acciones llevadas a cabo, durante todo el año, por la Institución al amparo del mismo. Este proceso anual comenzaba, a efectos de planificación, con la presentación del Plan de Acción Anual, donde se concretaba

el despliegue de los distintos planes y programas en objetivos, actividades, tiempos y responsables, y que fue aprobado en la sesión del Pleno del Consejo Rector del día 28 de enero de 2009, siguiendo igualmente el mandato del Estatuto.

El Contrato de Gestión establece para el cuatrienio 2008-2011 dos objetivos estratégicos:

Afianzar la apuesta por la evaluación emprendida por el Gobierno y el Parlamento con la creación de la Agencia

Impulsar la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos.

Para alcanzar estos objetivos se formulan cuatro ejes estratégicos a través de los cuales la Agencia articula su actuación:

1. La realización de evaluaciones con éxito.
2. La promoción de la cultura evaluadora: necesidad y utilidad de la evaluación.
3. La mejora de la calidad en la gestión de las organizaciones públicas: Un compromiso con la ciudadanía y la rendición de cuentas; y,
4. El compromiso de «CREAR» Agencia.

#### REALIZAR EVALUACIONES CON ÉXITO

La evaluación constituye una herramienta de mejora de la gestión y de la toma de decisiones, así como de rendición de cuentas de la acción pública.

La evaluación de políticas y programas públicos constituye un pilar básico en la acción de la Agencia, que cuenta con mandatos gubernamentales específicos de evaluación y con informes de evaluación de carácter público, lo que refuerza la legitimidad de su actividad.

La Agencia tiene encomendada la evaluación anual del grado de implementación y éxito de las principales medidas contempladas en el Programa Nacional de Reformas de España. A finales de 2007 se encomienda igualmente a la Agencia la evaluación, en colaboración con el Observatorio de la Sostenibilidad de España, de la Estrategia Española de Desarrollo Sostenible.

De esta manera, la configuración del Plan de Trabajo de la Agencia ha de tener en cuenta ambos mandatos a la hora de seleccionar las políticas y programas objeto de evaluación cada año.

El proceso de Evaluación desarrollado responde a las fases típicas de planificación, ejecución y resultados, añadiéndose al proceso una fase previa de análisis del encargo y una posterior de impactos.

El Plan de Trabajo de Evaluación a realizar por la Agencia durante el año 2009 responde al Mandato establecido por Acuerdo de Consejo de Ministros de 8 de abril de 2009. En este Plan se determinan el alcance de cada una de las evaluaciones, los plazos para su ejecución y la unidad administrativa de la Agencia responsable de su ejecución. Este Plan contempla la evaluación de 8 intervenciones públicas, de ellas 5 se corresponde con las medidas incluidas en el Programa Nacional de Reformas (PNR) y a su vez, en otras dos intervenciones se muestran coincidentes con las contenidas en la Estrategia Española de Desarrollo Sostenible (EEDS).

Plan de Trabajo 2009. Mandato de evaluación.

Del Programa Nacional de Reformas:

Plan Estratégico de Seguridad Vial 2005-2008.

Gestión y Funcionamiento de las Confederaciones Hidrográficas.

Plan Nacional de Transición a la Televisión Digital Terrestre.

Política de Bonificaciones y Reducciones de Cuotas a la Seguridad Social destinadas a personas en situación de discapacidad.

Programa Aprendiendo a Exportar.

Las Medidas de Racionalización y Mejora de la gestión de Incapacidad Temporal.  
El Sistema de Gestión Colectiva de los derechos establecidos por la Política de Propiedad Intelectual.

Los Programas de formación de la Cooperación Española al Desarrollo.

Además, la Agencia en 2009 ha realizado la evaluación del Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración (PECI) encargado por el Ministerio de Trabajo e Inmigración. En este caso, el encargo se articuló a través de un convenio, ya que era una petición particularizada al margen del mandato anterior.

## PROMOCIONAR LA CULTURA DE LA EVALUACIÓN

El objetivo estratégico a alcanzar es situar a la evaluación en un lugar destacado dentro de la agenda de los responsables y de los directivos públicos, y convertirla en una práctica habitual en nuestra Administración. Se pretende que la evaluación de los programas y políticas públicas y el análisis de la calidad de los servicios se incorporen al ciclo de gestión en las áreas y ámbitos que se consideren más prioritarias.

Estas líneas estratégicas requiere desarrollar varias vías de acción como son: que los directivos se identifiquen con su utilidad y que se formen profesionales en las Administraciones Públicas para poder dedicarse a ejecutar tareas relacionadas con la evaluación; transferir y difundir el conocimiento entre profesionales de la Administración e instituciones científicas y académicas; adecuar los materiales clásicos y los de nueva generación y, así, construir un acervo común en el conjunto de las organizaciones públicas con el objeto de proporcionar a los profesionales el banco documental de los trabajos de evaluación ejecutados y los materiales metodológicos; por último, es importante, fomentar e impulsar la investigación y el intercambio de experiencias en este campo de trabajo.

Entre las actividades de información dirigidas al ámbito político y cuadros directivos, cabe destacar la participación de la Presidenta de la Agencia en eventos nacionales organizados por Institutos de Administración Pública, Sociedades científicas y profesionales y Universidades.

Por lo que respecta a las ponencias presentadas en foros internacionales presentan un marcado carácter político, poniendo de relieve su clara intención en ser una referencia de la institucionalización de la evaluación de políticas públicas. Con este propósito se han presentado ponencias invitadas en el Congreso Anual del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), sobre la reforma del Estado y la administración pública, donde desarrolló dos paneles: El continuo de la evaluación: De políticas a servicios, y El Premio Iberoamericano de la Calidad; en la Red de Monitoreo y Evaluación de América Latina y Caribe, que tenía especial interés en analizar los distintos mecanismos institucionales que aplican los países para la evaluación de las políticas públicas; y del GpRd en el que se compartió un tema de particular interés en nuestro país, como es la evaluación de las políticas públicas en un gobierno descentralizado.

Merece la pena destacar la I Edición del curso de Experto universitario en Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios, que es Título Propio de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), en virtud del convenio suscrito para tal fin entre AEVAL y UCM. Es una experiencia innovadora en cuanto a la formación de funcionarios en materia de evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios.

La I Edición del curso de Experto en Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios llevado a cabo entre enero y mayo de 2009 formó a un total de 30 funcionarios. De ellos el 43% pertenecían a la Administración General del Estado, el 34% a las Comunidades Autónomas, y otro 23% estaba compuesto por funcionarios de las Administraciones Locales, dando así cumplimiento al objetivo de sensibilizar a todas las administraciones la evaluación de las políticas y la gestión de la calidad en las administraciones públicas.

Asimismo, en materia de divulgación de la evaluación y la gestión de la calidad la construcción de un fondo editorial contribuye a este objetivo, que incluye tres colecciones: Informes, Guías y Papeles de Evaluación y Calidad.

En lo que respecta a su meta de convertirse en una institución de referencia, durante el año 2009 la Agencia ha desarrollado una importante actividad, entre la que destaca la destinada a la preparación de la Presidencia Española de la Unión Europea (UE) durante el primer semestre de 2010, que además se ve acompañada por la presidencia del grupo IPSP de la Red Europea de Intercambio de Experiencias y Mejores Prácticas de Administraciones Públicas (EUPAN), red que se viene reuniendo desde los años 70 para compartir experiencias e intercambiar información en temas de modernización de las Administraciones Públicas de los Estados Miembros.

Como parte de las acciones que desarrolla la Agencia para promover la investigación, la formación, la difusión de experiencias y la realización de estudios, encontramos la convocatoria de cinco becas de formación para titulados superiores universitarios en materias relacionadas con la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios. La primera convocatoria se realizó por Resolución de 27 de junio de 2007 y en el año 2009 finalizaron su estancia los becarios de esta primera promoción.

#### IMPULSAR LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Corresponde a la Agencia dar un impulso visible y productivo a la mejora de la calidad de los Servicios Públicos mediante la gestión y prestación de una serie de servicios a los destinatarios de su actividad, que son, en primera instancia, los decisores políticos y los gestores y organizaciones públicas y, en última instancia, los ciudadanos.

Este eje se articula en tres programas:

##### PROGRAMA DE CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS

El Programa de Calidad de la Gestión de las Organizaciones Públicas, responde a una doble motivación. Por un lado, trata de asegurar y asentar el nivel de calidad en la gestión alcanzado por las organizaciones públicas; por otro, trata de promover el desarrollo de los programas del Marco General de Calidad de la Administración General del Estado desde una perspectiva adaptada a la realidad singular de cada organización. En este programa se incorporan acciones tales, como certificaciones, premios, etc.

La Agencia certifica el nivel de excelencia de las organizaciones públicas conforme a los modelos de gestión de calidad previamente reconocidos. Con la certificación se homologa las mejores prácticas al tiempo que se respeta la singularidad organizativa. En 2009 se concedió el «Sello» de excelencia a 17 de las 24 organizaciones solicitantes.

Los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública son otro instrumento de la Agencia para fomentar la gestión de calidad, a través del aprendizaje mutuo y el reconocimiento externo. En 2009 se concluyó el proceso de gestión de la convocatoria 2008 que comprendía las modalidades de: Premio a la Excelencia, Premio Ciudadanía a la Buenas Prácticas en los Servicios Públicos y el Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna.

Además, una acción que ha requerido de una atención especial de la Agencia en 2009 es la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas, que responde a la iniciativa anunciada por la titular del Ministerio de Administraciones Públicas en su comparecencia ante la Comisión correspondiente del Senado. El hecho de que este compromiso se adquiriera ante la Cámara de representación territorial y se vinculara a las iniciativas relacionadas con la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios ya da idea de que la Carta de Compromisos se concebía desde el inicio como un proyecto de ámbito interadministrativo. La Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos, a la que se dedica un apartado específico en este Informe, constituye un espacio de colaboración. Por esta razón, se consideró que la Red Interadministrativa era la instancia idónea para elaborar la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas españolas. La Carta constituye una reflexión que, partiendo de los principios de la Gobernanta Europea (apertura, responsabilidad, eficacia, participación y coherencia), así como de valores, objetivos y estrategias de una gestión pública de calidad compartidos por todas las administraciones españolas, ofreciera



un conjunto de compromisos concretos por parte de todas ellas, y pudiera erigirse en el marco común de referencia para guiar su actuación en el futuro inmediato. Finalmente, la Carta fue aprobada por la Conferencia Sectorial de Administración Pública celebrada el 16 de noviembre de 2009.

La Y Conferencia Estatal de Calidad en los Servicios Públicos tuvo lugar en Logroño, durante los días 24 y 25 de noviembre de 2009, tras el ofrecimiento del Gobierno de La Rioja de celebración de este evento en dicha Comunidad Autónoma. La Conferencia, cuyo lema fue «Evaluación, calidad y eficiencia. Políticas de calidad y calidad de las políticas», se desarrolló a lo largo de tres ejes:

- Evaluación de políticas y programas públicos.
- Calidad de los Servicios Públicos.
- Eficiencia de la gestión pública.

Estas conferencias tienen carácter bienal y hacen visible el trabajo de la Red Interadministrativa de Calidad. Asimismo, actúan como mecanismos periódicos y consensuados para promover la calidad y la evaluación en el sector público, presentar buenas prácticas de gestión, difundir enfoques innovadores, constituir un foro de contactos y discusión para la definición de la estrategia futura, trasladar propuestas a los responsables de las Administraciones Públicas y para proyectar a la sociedad civil lo que dichas Administraciones hacen para mejorar los servicios públicos.

El número de asistentes fue de 249 personas y la valoración global de satisfacción con el contenido y organización de la Conferencia fue de 7,69 puntos sobre diez

## PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DEL DESPLIEGUE DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LAS AGENCIAS ESTATALES

El Programa se corresponde con el mandato contenido en la Disposición Adicional Primera de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos, para que la Agencia presente un informe anual al Congreso de los Diputados acerca de la actividad desplegada por las Agencias estatales, y sus compromisos para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

En enero de 2009 se remitió al Congreso de los Diputados el informe acerca de la actividad desplegada por las agencias estatales, y sus compromisos para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos. Con las Agencias estatales se mantiene un marco de colaboración continuo de tal suerte que la Agencia proporciona a otras Agencias asesoría y apoyo técnico para la implantación los programas del Marco General y verifica la inclusión de planes de calidad en los Contratos de gestión.

## PROGRAMA DE CIUDADANÍA Y CALIDAD: OBSERVATORIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

El Contrato de Gestión enmarca el desarrollo del Observatorio de la Calidad dentro de su Programa de Ciudadanía y Calidad. El propósito de este programa es el análisis de la percepción de la ciudadanía acerca de la calidad proporcionada por los servicios públicos y la valoración del desempeño de las organizaciones públicas en la implantación de los programas de calidad que integran el Marco General.

Se ha realizado el «Informe seguimiento de la actividad de los ministerios en relación con los programas del Marco General para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado durante 2008». En este informe se ha querido proporcionar una panorámica general de la situación de los programas, que servirá para que los propios Ministerios puedan conocer en qué situación están en relación con el resto de Departamentos y aprovecharse mutuamente de sus iniciativas. Las conclusiones en su mayoría están fundamentadas en la información suministrada por los propios Ministerios a instancia de AEVAL, fruto de un análisis que va más allá del seguimiento de lo hasta ahora efectuado por cada departamento. Las recomendaciones incluyen propuestas para la mejora tanto de la implementación como de los resultados de los propios programas y, en consecuencia,

de los servicios públicos. Los resultados del informe se comunicaron a las Inspecciones Generales de Servicios de los Departamentos Ministeriales de la AGE a través de:

La presentación de resultados en la reunión de la Comisión Coordinadora de las Inspecciones Generales de Servicios de los Departamentos Ministeriales.

Reuniones sectoriales, con las Inspecciones Generales de Servicios de cada Ministerio, más la Inspección de la Abogacía del Estado.

También se ha elaborado el Informe de Percepción Social de los Servicios Públicos (1985-2008). El Observatorio realiza anualmente un Informe de Percepción Ciudadana de los Servicios Públicos, para el cual desarrolla una encuesta a los ciudadanos españoles en colaboración con el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), quien realiza el trabajo de campo. El Informe de Percepción Ciudadana de los Servicios Públicos realizado en el año 2009 es un análisis de la evolución de la percepción social sobre el funcionamiento de los servicios públicos en España durante veintitrés años (el periodo comprendido entre 1985 y 2008).

#### «CREAR» AGENCIA

La finalidad de este eje es que la institución interiorice la participación, colaboración y transparencia como aspectos básicos de su funcionamiento material, asimilando con ello la cultura de gestión por resultados y alcanzando todo el potencial funcional establecido en su Estatuto.

Con esta finalidad, la Agencia se ha comprometido desde el inicio con: i) un funcionamiento en consonancia con los criterios establecidos en la Ley de Agencias y una gestión integrada coherente con su Estatuto; ii) un Plan Interno de Calidad y una Política de Alianzas acorde con el mismo; iii) alcanzar una presencia institucional adecuada a sus finalidades, y; iv) una gestión de las personas asentada en los valores de la Agencia y con las habilidades y aptitudes necesarias para cumplir sus fines.

Las actividades principales desarrolladas por la Agencia en 2009, encuadradas en los diferentes programas que integran este eje han sido:

Respecto al Plan de Calidad aprobado por Resolución de 18 de septiembre de 2008 de la Presidencia de la Agencia para el período 2008-2011, cabe destacar el estudio general de análisis de demanda, que fue elaborado en 2008 mediante un cuestionario dirigido a los grupos de interés ya identificados, para determinar el grado de conocimiento de las actividades de la Agencia y poder conocer sus expectativas sobre las cuestiones más relevantes referidas a dichas actividades.

Asimismo, el Plan de Alianzas ha manejado durante 2009 para su desarrollo las herramientas que se indican a continuación:

Para la colaboración entre diferentes instituciones de la AGE, comunidades autónomas y Universidades el convenio y,

Con otros actores del ámbito de la evaluación y de la calidad con los que la acción de la Agencia no puede sentirse ajena, se han servido del convenio y la intensificación de redes.

En lo que se refiere a este último punto, merece la pena destacar la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos como foro de cooperación integrado por los órganos responsables de calidad y evaluación de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANEGA). La Red tiene por objetivo institucionalizar la cooperación Interadministrativa en los ámbitos relacionados con la calidad y la excelencia en los servicios públicos y la evaluación.

También otra vía de actuación enmarcada en este eje fue la aprobación y ejecución del primer Plan de Formación y Comunicación Interna propio, que fue precedido por una encuesta de necesidades formativas dirigidas a todos los empleados. En total se realizaron

19 cursos con un total de 145 horas de formación y una valoración media de la satisfacción de un 7,5 (sobre 10).

Igualmente, la institución ha trabajado para mejorar su presencia y sus esfuerzos han estado centrados en realizar las acciones necesarias para: incrementar su visibilidad y crear y asentar su participación en espacios del ámbito nacional, europeo e iberoamericano (ya mencionados anteriormente).

Durante 2009 se ha elaborado el primer Plan de Comunicación e Información, para hacer efectivo los principios de transparencia y participación ciudadana de acuerdo con el mandato contenido en el Estatuto. En este sentido, como actuación destacada que responde al criterio de transparencia, la página web de la Agencia se consolida como herramienta fundamental de comunicación de AEVAL que mejora cada año y obtiene los siguientes resultados:

- 1.033.065 páginas solicitadas durante el periodo,
- 1 18.3 10 documentos descargados,
- 749 páginas web enlazan con nuestro web como enlace directo de interés,
- 1.669 páginas enlazan con alguna página de nuestro web y,
- 2.648 páginas de nuestro web se encuentran «indexadas» en algún buscador, directa o indirectamente.

Por último, se ha elaborado el Cuadro Integral de Mando de la Agencia como herramienta básica de seguimiento del Plan de Acción Anual y del desarrollo del Contrato de Gestión, basado en el Mapa de Valor de la organización para obtener una visión global del conjunto de objetivos a alcanzar, estratégicos y operativos, estructurada y jerárquica, y para transformarlos en elementos de gestión.

#### ORGANIZACIÓN, RECURSOS E INDICADORES

El gobierno de la Agencia corresponde a su Presidencia y al Consejo Rector. Éste incorpora como consejeros representantes designados por los Ministerios de Presidencia, de Economía y Hacienda 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. En el seno del mismo se integran la Comisión Permanente, la Comisión Científica y Profesional y la Comisión de Control.

En lo que respecta a la política de recursos humanos de la Agencia, se presenta acorde con el modelo organizativo previsto en las Agencias Estatales. Los trabajos que desarrolla en materia de Evaluación y Calidad requieren competencias técnicas muy cualificadas que posibiliten la independencia de criterio, la innovación metodológica y un fuerte compromiso con la ética profesional. Así, un 70% de la plantilla son técnicos o directivos (técnicos, 45% y directivos, 25%), siendo el resto en su mayoría personal de apoyo administrativo. Para alcanzar la estrategia definida para el cuatrienio (2008-2011), las políticas de gestión de recursos humanos se basan en:

Estabilidad del personal, para evitar los desajustes que, en una plantilla profesionalizada, ocasionarían las vacantes: apostando por el talento interno.

Desarrollo profesional mediante la formación y participación en proyectos innovadores a través de equipos de alto desempeño: fomentando la gestión del conocimiento y la vanguardia metodológica.

Impulsar los resultados como eje de gestión y evaluación: interiorizando los aspectos de gestión externos en la perspectiva propia de la organización.

El presupuesto de gastos definitivo de 2009 fue de 5.960.522,80 €. La ejecución ascendió a 5.601.938,42 €, lo que ha supuesto un 93,98% de ejecución presupuestaria (superior al año 2008).

En relación con los indicadores establecidos en el Contrato de Gestión se ha de indicar que han tenido como resultado global un cumplimiento del 91%.