

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- 17** *Resolución de 18 de diciembre de 2012, 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 2011.*

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

El Estatuto de la AEVAL 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.

El Consejo Rector de AEVAL, en su reunión del 17 de diciembre de 2012 ha tomado razón del Informe General de Actividad del año 2011.

Asimismo, la disposición adicional séptima de la referida ley de Agencia 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 la rendición de cuentas. 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 página 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 2011.

Segundo.

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

Madrid, 18 de diciembre de 2012.—La Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, Ana María Ruiz Martínez.

#### *La Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios*

El Informe General de Actividad documenta las acciones llevadas a cabo, durante el año 2011, por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) al amparo del Contrato de Gestión aprobado el 4 de septiembre de 2008. El Plan de Acción Anual, donde se concretaba el despliegue de los distintos planes

y programas en objetivos, actividades, tiempos y responsables, fue aprobado en la sesión del Pleno del Consejo Rector del día 20 de enero de 2011.

Éste es el quinto Informe General de Actividad de la AEVAL, y corresponde al último año de vigencia del Contrato de Gestión 2008-2011. El año 2011 ha sido un año significativo para la Agencia por diversas razones, que han marcado diferencias cualitativas con respecto a los años anteriores, y a las que interesa dedicar un apartado específico en este documento.

El primero de los elementos a resaltar es el Contrato de Gestión. Éste constituye el elemento nuclear y diferencial de las Agencias Estatales que determina los planes y proyectos a realizar por la Agencia, el marco de la gestión de su personal, las previsiones económico-financieras y el control de resultados. El primer contrato de gestión tenía una vigencia entre 2008 y 2011, por lo que para el año 2011 se presentaba un doble desafío: establecer las acciones anuales que habrían de cerrar el ciclo inicial de la AEVAL; y, abrir un nuevo proceso de análisis y elaboración del Contrato de Gestión que debía dirigir los pasos de la institución entre 2012 y 2015.

Si el primer Contrato de Gestión se formuló a partir de las reflexiones de la Comisión de Expertos para la creación de la AEVAL, en el 2011 la Agencia ha contado de nuevo con el concurso de los expertos y profesionales de la evaluación. Así, el 14 de abril de 2011, se celebró una reunión a la que acudieron un total de 33 expertos, y cuyo objetivo fue someter a reflexión, algunos de los elementos determinantes de la acción de la Agencia. Partiendo del conocimiento y la experiencia acumulada se podrían establecer directrices innovadoras para actuar de forma más eficaz y eficiente. Con tal objetivo, para esta sesión de trabajo se planteó una reflexión en torno a dos grandes temas: a) El progreso de la institucionalización de la evaluación; y b) Los retos políticos de la evaluación, el compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la planificación.

A partir de esta reflexión, así como de la experiencia de la Agencia, del análisis institucional realizado, y de la visión de los expertos, se elaboró un documento preliminar del nuevo Contrato, acompañado de un informe técnico, que fue aprobado por el Consejo Rector el 6 de junio de 2011. Posteriormente, a la vista de la convocatoria electoral y a la luz del nuevo escenario presupuestario quedó pendiente para la toma de decisiones. De acuerdo con la previsión contenida en el artículo 21 del Estatuto, y dado que era previsible sobrepasar la fecha límite de 31 de diciembre de 2011, para aprobar un nuevo contrato, se prorrogó el Contrato de gestión vigente y se informó al Consejo Rector en su reunión del 13 diciembre 2011.

El segundo de los aspectos a destacar del 2011 es el que atañe al proceso de cooperación entre las distintas administraciones y los distintos territorios tanto en materia de evaluación como de gestión de la calidad. Con objeto de reforzar esta vía de intercambio, la Agencia ha realizado algunas acciones vinculadas con la evaluación, la calidad y la formación.

En relación con la actividad de evaluación encomendada a la Agencia en el 2011, merece especial atención el hecho de que por primera vez se incluyeran en el Plan de Trabajo aprobado por el Consejo de Ministros la realización de evaluaciones relativas a políticas y programas públicos objeto de Convenio de Colaboración entre la Agencia y dos Comunidades Autónomas. Tal es el caso en primer lugar de la Evaluación de los Programas de Selección y Formación de la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha, realizada en el marco de Convenio de Colaboración entre la Agencia y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha; y de la Evaluación del Plan de Acción Integral de la Playa de Palma, que debía realizarse en el marco de Convenio de Colaboración entre la Agencia y la Comunidad Autónoma de Illes Balears.

En el ámbito de la formación y la promoción de la evaluación también se han dirigido acciones que pretendían fortalecer la colaboración interterritorial e interadministrativa. En 2011, la Agencia oferta por primera vez formación especializada a nivel de postgrado, en formato íntegramente virtual para minimizar costes y facilitar la participación desde cualquier territorio y nivel de administración. Se realiza con la colaboración de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), el curso de Experto Universitario

en Evaluación de las Políticas y los Servicios en las Administraciones Públicas, ofertando formación en evaluación a los empleados de las distintas administraciones públicas del territorio español.

Otro hito relevante en 2011 fue el encargo por parte del Ministro de Política Territorial y Administración Pública de un «informe relativo a la mejora en el funcionamiento del Estado Autonómico. Este informe debía centrarse en identificar las posibles duplicidades, solapamientos e ineficiencias del sistema, incluyendo las propuestas de mejora, en su caso, siempre desde la lealtad institucional, el respeto al marco constitucionalmente diseñado y a los Estatutos de Autonomía, y bajo el principio de que la descentralización debe estar ligada especialmente a la eficiencia y la calidad de la acción pública».

Este informe realizado por la AEVAL en 2011, supone un primer intento de conceptualización y catalogación de las potenciales disfunciones que pueden aparecer en el funcionamiento de los modelos descentralizados y federales de organización territorial del poder, similares al español. Para la realización del informe se ha utilizado un enfoque de política pública, que implica centrar el foco del análisis en las posibles ventajas y disfunciones que el modelo de organización territorial puede inducir en el diseño e implementación de las políticas y programas públicos y, lógicamente, en cómo éstas podrían impactar en sus resultados y en los servicios prestados.

Ejemplo igualmente del proceso de colaboración interadministrativa fue la celebración de la 3.ª Conferencia Estatal de Calidad de los Servicios Públicos, llevada a cabo en el seno de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos. A la Conferencia de 2011, asistieron más de 240 participantes tanto del Sector Público como del Privado, y las líneas de trabajo fueron: Gestión de la Calidad: eficiencia y sostenibilidad; y Trabajo en Red/Gestión de Redes.

Además de los aspectos vinculados al Contrato de Gestión y el avance en la cooperación entre administraciones y territorios, es preciso citar como tercer aspecto relevante en 2011, uno que tiene que ver con el contexto internacional, y en concreto con los planes estratégicos procedentes de Europa. Desde su creación, la AEVAL asumió la responsabilidad de evaluar algunas de las políticas incluidas en el Programa Nacional de Reformas. El 2011 ha sido el primer año del nuevo Programa Nacional de Reformas. De nuevo en este Programa, la Agencia tiene un importante papel, por cuanto en el punto V, sobre Coordinación Horizontal del propio Programa Nacional de Reformas de España, se establece la función de la Agencia como ente evaluador.

#### *Las cuatro líneas estratégicas de la Agencia*

La constitución de la Agencia se inscribe en un nuevo modelo gestor sustentado en los principios de autonomía, responsabilidad y de control que son instrumentalizados a través del Contrato de Gestión, que 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. El compromiso de «CREAR» Agencia;
2. La promoción de la cultura evaluadora: necesidad y utilidad de la evaluación;
3. La realización de evaluaciones con éxito; y
4. La mejora de la calidad en la gestión de las organizaciones públicas.

Cada uno de estos cuatro ejes se despliega a través de diferentes planes y programas sobre los que se asienta la actividad operativa de la Agencia. El Plan de Acción Anual que determina los objetivos para el año 2011, se aprobó en el Pleno del Consejo Rector del 20 de enero de 2011.

De esta forma, la estrategia de la organización se muestra sólidamente definida y programada y en coherencia con sus valores y principios.

Eje 1. El compromiso de «CREAR» Agencia.

Las acciones incluidas en este eje responden al concepto de creación de una Agencia que debe ser entendido en una dimensión más amplia que la estrictamente asociada a la provisión de recursos económicos y humanos, de la logística y de la estructura necesaria para el desarrollo de sus funciones. El artículo 7 del Estatuto establece para la AEVAL los principios básicos que deben guiar su actuación. Consecuentemente, las acciones se dirigen a la construcción de una institución que interiorice la participación, colaboración y transparencia como ejes rectores de su funcionamiento material, asimilando con ello la nueva cultura de gestión pretendida y alcanzando todo el potencial funcional establecido en su Estatuto.

El desarrollo de cada principio da lugar a unas acciones concretas. Así, la apuesta por la calidad y la mejora continua conlleva la aplicación del Plan de Calidad. Lo mismo ocurre con la cooperación y la participación institucional, que han sido desarrolladas mediante el Plan de Alianzas. De la misma manera, disponer de un avanzado Sistema Integrado de Gestión propio permite a la Agencia afianzar el binomio autonomía-responsabilidad por la gestión que establece el modelo de agencia. Y, más allá de estos programas de actuación, la Agencia se ha dotado con un Código Ético propio que enmarca la voluntad de mantener la actuación de todos sus integrantes siempre sujeta a los valores de ética profesional y responsabilidad pública. Por último, la necesidad de transparencia y de participación genera un adecuado mecanismo de información a través de la página web. A continuación se describen algunas de las acciones desarrolladas por la Agencia en 2011 vinculadas a este eje.

Calidad y mejora continua.

El Plan de Calidad (2008-2011) de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios, se aprobó por Resolución de la Presidenta de la Agencia de 18 de septiembre de 2008, una vez informado el Consejo Rector, en su reunión del 17 de julio de 2008. Durante el año 2011 se han realizado las siguientes actividades: elaboración del informe preceptivo previo y aprobación de la Carta de Servicios convencional AEVAL por el Subsecretario de Política Territorial y Administraciones Públicas; gestión de quejas y sugerencias, habiendo sido en este año 25 las quejas recibidas y únicamente 1 sugerencia; gestión de procesos, continuándose con la definición y documentación de los procesos clave de la Agencia; y evaluación de la Calidad, revisándose el informe final de la autoevaluación realizada en 2010, con el modelo CAF. La puntuación global obtenida en la auto-evaluación fue de 305,42 puntos sobre un total de 900, lo que supuso un significativo avance respecto a los resultados de la anterior autoevaluación llevada a cabo en 2008 con el EVAM.

Para la continuación de las acciones de mejora, la Presidenta de la Agencia, por Resolución de 29 de septiembre de 2011, aprobó el segundo Plan de Mejora de AEVAL, elaborado a partir de los resultados del análisis del Informe de la autoevaluación CAF 2010, de los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes realizada en 2010 y del Informe de Control Financiero Permanente correspondiente al ejercicio 2009 de la IGAE.

Las Alianzas.

En el ámbito de la evaluación, los objetivos de la cooperación se centran en la construcción e impulso de un Sistema Público de Evaluación que genere sinergias y evite duplicidades de acción. Respecto a la gestión de calidad en las administraciones públicas (cuyas acciones se presentan más consolidadas), la cooperación se asienta en la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos y en establecer selectivamente estrategias de colaboración y de aprendizaje mutuo con otros niveles de la Administración en España, así como con otras instituciones públicas o privadas de carácter sectorial.

Durante 2011, además de los convenios formalizados con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, Principado de Asturias, Junta de Castilla y León y la Región de Murcia, hay que destacar la inclusión en el plan de trabajo de AEVAL, por primera vez, de procesos de evaluación de políticas y programas públicos en colaboración con las Comunidades Autónomas de Baleares y de Castilla-La Mancha.

También en febrero de 2011 se firmó un convenio de colaboración entre la AEVAL y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) para la mejora de la calidad de las Administraciones locales y la evaluación de las políticas públicas. Fruto de este convenio se han elaborado y publicado dos guías cuyo objetivo ha sido apoyar la evaluación de las intervenciones públicas y fomentar y proporcionar herramientas para el proceso de gestión de la calidad en las organizaciones de las Administraciones Locales. Sus títulos son: Guía para la elaboración y gestión de una carta de servicios en la administración local; y Guía de modelos de evaluación para la administración local.

Con las Universidades, se han mantenido las alianzas establecidas en los convenios marco firmados y en su particularización, a través de los convenios específicos, bien para la realización de estudios, análisis o investigaciones, o bien para reforzar las competencias y cualificaciones de su personal. Así se puede citar la colaboración con la Universidad Complutense de Madrid y el Instituto de investigación Ortega y Gasset, la Universidad de Alcalá de Henares y la Universidad Carlos III de Madrid. En 2011, se ha firmado un convenio con la Universidad Nacional de Educación a Distancia cuyo objeto ha sido el diseño y la gestión del curso de Experto Universitario en Evaluación de Políticas y Servicios en las Administraciones Públicas, reconocido como título propio de la UNED y gestionado de forma conjunta entre ambas instituciones.

Además, la Institución ha reforzado acciones de colaboración con Entidades Profesionales como la Sociedad Española de la Evaluación, de la que es socio institucional y con la que ha colaborado en la organización y ha asistido a la VII Conferencia Bienal de Evaluación de Políticas de Innovación convocada bajo el lema «Políticas de Innovación» y celebrada en Sevilla los días 26, 27 y 28 de octubre de 2011. La Conferencia contó en su inauguración con la intervención del Vicepresidente del Gobierno y Ministro de Política Territorial y Administración Pública. También la AEVAL es socio institucional del Club de la Excelencia en la Gestión y de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad (FUNDIBEQ), de cuyo patronato y comité ejecutivo forma parte. Además, con esas entidades se desarrollaron, en 2011, los proyectos de colaboración de la Coordinación del Foro de Administraciones Públicas y, la elaboración de la Guía de interpretación EFQM 2010 para Administraciones Públicas en el caso del Club de la Excelencia en la Gestión, y con FUNDIBEQ la actualización del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

#### Visibilidad y presencia institucional.

La comunicación es entendida por la Agencia como un valor necesario en la prestación de sus servicios, con la que, también, rendir cuentas a la sociedad y, a la vez, promover la información y participación sobre la evaluación de políticas públicas y la calidad de los servicios entre sus grupos de interés.

Las acciones de la institución en este sentido han estado centrados en la continuación de la ejecución del Plan de Visibilidad: Información y Comunicación 2010-2011. En él se establecían las acciones de la Agencia que debían ser objeto de comunicación, así como los procedimientos para ello. Más concretamente, en 2011 las acciones realizadas han estado centradas en potenciar: la web de la Agencia como soporte de difusión de sus trabajos; la Agencia como unidad editora; la presencia de la institución en los medios de comunicación; la presencia de la institución en publicaciones especializadas; y la visibilidad institucional en eventos.

La página web de la Agencia [www.aeval.es](http://www.aeval.es) constituye una herramienta de especial relevancia para la difusión de la información. Desde su creación en 2008, ha habido una creciente actividad de comunicación vinculada a la página web, observándose los



siguientes datos acumulados: a) Páginas solicitadas: 5.320.869; b) Descargas de documentos: 670.434; y c) Sitios web que enlazan con aeval.es: 6.093.

Eje 2. Promocionar la cultura de la evaluación.

La evaluación es una pieza clave en el ciclo de la intervención pública, bien sea en el ámbito político, en la formulación de la política o programa público, bien en el ámbito gerencial cuando tiene lugar la implementación de la intervención. El objetivo estratégico a alcanzar es situar a la evaluación y la gestión de la calidad 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.

Dentro de este eje estratégico se pueden identificar a su vez tres objetivos específicos, que se dirigen a Despertar el interés y motivar a los directivos públicos por la realización de análisis para la mejora de sus programas y políticas; Elaborar metodologías e indicadores e impulsar acciones formativas y publicaciones, y Convertir progresivamente a la Agencia en una institución de referencia, invirtiendo en recursos, y acumulando activos intangibles y generando redes.

Para alcanzar este propósito es preciso poner en marcha un conjunto de acciones de naturaleza informativa, formativa y metodológica. Algunas dirigidas a los directivos, enfocadas a lograr que éstos conozcan y se identifiquen con la utilidad de la evaluación como instrumento de mejora en el diseño, la planificación y la implementación de las políticas públicas. Otras dirigidas a los profesionales, ya que es imprescindible un gran esfuerzo de formación de evaluadores en las Administraciones Públicas con objeto de extender la práctica de la evaluación en el conjunto de las organizaciones públicas. No se debe obviar el carácter instrumental que tiene la evaluación y consecuentemente los estándares de calidad, rigor y evidencia que requiere para que resulte de utilidad. Además, generar, transferir y difundir el conocimiento a profesionales de los distintos niveles de gobierno posibilita obtener criterios de valor comunes.

En definitiva, se busca adecuar los materiales clásicos y desarrollar otros de nueva generación para construir un acervo común en las organizaciones públicas para proporcionar a los profesionales el banco documental de los trabajos de evaluación ejecutados y los materiales metodológicos.

La formación desarrollada por la Agencia en 2011, se realiza tanto en cursos de Postgrado, en programas universitarios y Títulos Propios, como en institutos específicos de formación de funcionarios, o en otras instituciones públicas o privadas que hacen llegar su interés e invitación a la Agencia.

Además de las acciones formativas que la Agencia realiza en el contexto de programas formativos de otras instituciones, la Agencia, a su vez posee una oferta propia de formación especializada de postgrado desde el curso 2008/2009. En su última edición, esta oferta se ha gestionado en colaboración con la Universidad Nacional de Educación a Distancia, concretándose en el curso de Experto Universitario en Evaluación de Políticas y Servicios en las Administraciones Públicas. Este curso tiene la consideración de Título Propio de la UNED, está dirigido a empleados públicos de todas las Administraciones, y está financiado con cargo a los fondos de formación continua del INAP, convocados por Resolución de 29 de diciembre de 2010, en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas. En su última edición se rediseñó para dotarle de un formato totalmente virtual, lo que ha permitido reducir costes económicos y de desplazamiento y asistencia de los participantes; fomentando la participación desde los distintos territorios; y aumentar el número de participantes (de 30 en 2008/2009 y 2009/2010, a 40 participantes en su última edición).

Asimismo, en materia de divulgación de la evaluación y la gestión de la calidad la construcción de un fondo editorial, estructurado en tres colecciones Informes, Guías y Papeles de Evaluación y Calidad contribuye a este objetivo. En total los títulos publicados en 2011 han sido 16: 11 informes, 4 guías y la Carta de Servicios de la AEVAL.

Por último, y también para cumplir adecuadamente las funciones que desarrolla la Agencia para promover la formación, la difusión de experiencias y la realización de

estudios y, en particular con la finalidad de contribuir a la formación de profesionales sobre temas relacionados con las líneas de actuación de la Agencia, se convocaron en 2009 cinco becas de formación de personal, en materia de evaluación y calidad para titulados superiores universitarios. Ésta es la segunda convocatoria, que se ha realizado por Resolución de 6 de noviembre de 2009. Las becas se concedieron para un período de 12 meses, y cuatro de ellas fueron prorrogadas otros 12, de modo que a lo largo del 2011, los becarios han continuado su labor en la Agencia, habiendo permanecido hasta final de febrero de 2012.

Eje 3. Realizar evaluaciones con éxito.

La evaluación de políticas y programas públicos constituye un pilar básico en la acción de la AEVAL. Si la evaluación de políticas públicas y servicios es un elemento para la eficacia y la eficiencia de la acción pública, en una situación de dificultad económica en la que los fondos públicos son particularmente limitados, el conocimiento de qué acción es eficaz y eficiente y cuál no lo es, resulta absolutamente imprescindible para poder legitimar la intervención pública de cara a los ciudadanos.

La Agencia cuenta con mandatos gubernamentales específicos de evaluación y con informes de evaluación de carácter público, lo que refuerza la legitimidad de su actividad. La incorporación de la evaluación en el ciclo de las políticas públicas impulsa, a su vez, el aprendizaje y las mejoras que facilitan la adopción de medidas orientadas a incrementar la productividad y eficiencia de las intervenciones públicas.

Por lo que respecta al Plan de Trabajo de 2011, el quinto de los formulados desde la desde la constitución de la Agencia, se aprobó por Acuerdo del Consejo de Ministros del 4 de marzo de 2011 y publicado (Orden TAP/700/2011, de 17 de marzo). Este Plan no incluía un apartado con las evaluaciones vinculadas a las medidas e intervenciones del Programa Nacional de Reformas por haber finalizado su vigencia en 2010. Las evaluaciones contenidas en el Plan inciden en políticas orientadas a la dinamización económica. También incorpora la evaluación externa de calidad de un servicio público de la administración tributaria.

El Acuerdo del Consejo de Ministros también incorporó el mandato del Vicepresidente Tercero del Gobierno y Ministro de Política Territorial y Administración Pública, para que se elaborara «un informe relativo a la eliminación de las posibles duplicidades, solapamientos e ineficiencias en el estado Autonómico».

Además, en 2011 la Agencia incorpora, por primera vez, en virtud de lo previsto en la Disposición Adicional Primera, punto 4, de la Ley de Agencias Estatales, procesos de evaluación de políticas y programas públicos contemplados en Convenios de colaboración celebrados entre la propia Agencia y diversas Comunidades Autónomas con el objetivo de impulsar la evaluación de políticas públicas y la calidad de los servicios, en consonancia con los principios que inspiran la construcción de un Sistema Público de Evaluación. Así, el Plan de Evaluaciones para la Agencia en el año 2011, incorporaba el encargo de las siguientes evaluaciones

- Las líneas ICO-PYME (segunda fase).
- Evaluación sobre las trabas administrativas para la creación de empresas.
- Evaluación externa de la calidad del servicio prestado por ventanilla única para el comercio exterior de canarias (VEXCAN).
- Evaluación del plan de acción integral de la playa de palma. A propuesta de la comunidad autónoma se ha aplazado la realización de esta evaluación hasta que finalicen los trabajos de revisión y elaboración de un nuevo plan de acción integral de la playa de Palma.
- Informe relativo a posibles duplicidades, solapamientos e ineficiencias en el estado autonómico.
- Evaluación de los programas de selección y formación de la escuela de administración regional de Castilla-La Mancha.

Eje 4. 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. Las actividades de la Agencia en 2011 se estructuran en torno a distintos tipos de actividad.

Certificación de Cartas de Servicios y del Nivel de Excelencia.

El reconocimiento a la excelencia se despliega a través de las certificaciones y los premios a la calidad, acciones destinadas a afianzar la apuesta por la excelencia de las organizaciones públicas. Con este fin, el Marco General de la Calidad en la Administración General del Estado establece el correspondiente programa, que persigue orientar la gestión de las organizaciones a través de dos subprogramas: reconocimiento a la excelencia, y premios a la calidad.

Las certificaciones que realiza la Agencia presentan una doble finalidad. Por una parte, contribuir a consolidar la práctica de la autoevaluación mediante el reconocimiento externo en forma de certificación de calidad y, por otra, la consolidación y mejora de las cartas de servicios. A lo largo del 2011, se ha mantenido e incluso incrementado el esfuerzo de órganos y organismos, principalmente de la AGE, por la obtención del «sello AEVAL» ya que en 2011 las certificaciones totales gestionadas a través de este programa ascendieron a 56, suponiendo un considerable aumento en relación a las 41 de 2010 y las 24 de 2009. De ellas, 24 han sido certificaciones concedidas a organizaciones, una certificación denegada, una certificación de una carta de servicios, y seis renovaciones del nivel de excelencia conseguido en años anteriores. Otras tres han desistido de continuar con el proceso y 21 continúan en proceso de tramitación al cierre de 2011. La AEVAL certifica a las organizaciones públicas conforme a los modelos EFQM, EVAM y CAF. Las certificadas conforme al modelo EVAM suelen ser organizaciones que aún se encuentran en estados iniciales en cuanto a la gestión de la calidad. De las organizaciones que han obtenido la certificación en el ejercicio 2011, tres lo hicieron a través de este modelo. El resto de las organizaciones solicitantes, lo han hecho a partir de su autoevaluación según el modelo EFQM.

Premios a la Calidad e Innovación.

En lo relativo a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, durante el año 2011 se ha gestionado casi en su totalidad (a excepción de la publicación del libro correspondiente, prevista en 2012) la convocatoria correspondiente a 2010 (Orden PRE/2761/2010 de 7 de octubre). Al Premio a la Excelencia en la Gestión Pública presentaron su candidatura siete organizaciones, mientras que al de Gestión del Conocimiento, si bien se presentaron tres solicitudes antes del 23 de diciembre de 2011, finalmente sólo se sustanciaron dos de ellas presentando la memoria correspondiente. En total, han sido nueve organizaciones las que han presentado su candidatura a las dos modalidades de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública convocadas en 2011.

Informes preceptivos previos a la Aprobación de Cartas de Servicios.

En 2011 se han recibido un total de 107 solicitudes de informes a propuestas de Cartas de Servicios, respecto de las cuales se han emitido 63 informes favorables. El plazo medio de emisión de dichos informes ha sido de 7,75 días a partir de la recepción en AEVAL de la propuesta definitiva. Como parte del proceso de tramitación y gestión de los informes se han efectuado 319 observaciones y consultas previas a los órganos solicitantes del informe y el plazo medio de formulación de dichas observaciones ha sido de 5,9 días a partir de la recepción de los sucesivos borradores de Cartas.



#### Informes del Observatorio la Calidad de los Servicios Públicos.

Estos informes presentan un doble propósito: 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 ya citado Marco General de Calidad. El 28 de abril de 2011 se presentó el informe «Agenda Pública y Satisfacción con los Servicios Públicos en el Estado Autonómico» que fue elaborado durante 2010. El informe incluye la valoración de los ciudadanos sobre más de cuarenta servicios. El documento identifica los asuntos que más preocupan en las distintas comunidades autónomas, con independencia de cuál sea la administración responsable (estatal, autonómica o local). Un segundo estudio fue realizado en 2011, se trata del Informe «La Administración Pública a juicio de los ciudadanos», finalizado en junio de 2011, fue presentado el 21 de septiembre del mismo año. En este informe se estudian el grado y los determinantes de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos y las actitudes hacia el gasto público en varios sectores de política pública. En esta ocasión, se presta una atención especial a los servicios públicos de tipo administrativo y se incluye el análisis de las opiniones de los ciudadanos hacia los empleados públicos, así como las actitudes de la población en relación con la administración electrónica y el programa de quejas y sugerencias, que fue puesto en marcha en su día por la administración con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que presta.

#### Seguimiento de los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en Ministerios.

La realización de esta acción se corresponde con el mandato recogido en 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, en su artículo 28, se establece la obligatoriedad de realizar un informe acerca de la aplicación de los programas de calidad regulados en ese Real Decreto.

Durante 2011 se ha presentado el informe correspondiente a 2009 y realizado el Informe de Seguimiento de Ministerios 2010. En diciembre de 2011 estaba redactado un borrador, que se envió a los Ministerios para que realizasen sus observaciones y comentarios. Recibidos e incorporados éstos, se envió el Informe Final a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

#### Informe de Seguimiento de Agencias Estatales.

La disposición adicional primera de la Ley 28/2006 de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos determina en su punto tercero que anualmente la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL), elaborará un informe sobre la actividad desplegada por las Agencias Estatales y sus compromisos para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos, que se enviara al Congreso de los Diputados.

En 2011 se ha presentado el informe correspondiente a 2009. Respecto al informe del año 2010, en diciembre de 2011 se ha enviado el borrador de Informe a las Agencias Estatales para la realización de comentarios, si fuera el caso. Recibidos e incorporados estos, el 24 de febrero de 2012 se ha remitido el Informe Final a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas para su traslado al Congreso de los Diputados.

#### *Recursos humanos y presupuestarios, e indicadores*

El presupuesto de ingresos de 2011 alcanzó la cifra de 5.015,90 euros (en miles de euros), y el estado de liquidación del presupuesto de gastos fue de 4.736,68 miles de euros, lo que supone una ejecución del 94,41 % del presupuesto de ingresos.

En aplicación del Real Decreto-Ley 8/2010, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público y el Acuerdo del Consejo de Ministros

de 2 de julio de 2010, por el que se acuerdan determinadas medidas de austeridad y eficiencia en materia de empleo público, y como continuación de la amortización de 14 vacantes que se realizó el pasado ejercicio, este año 2011, se han amortizado 3 plazas vacantes, reduciéndose la Relación de Puestos de Trabajo de la Agencia de 58 a 55 dotaciones. Durante el ejercicio de 2011, se ha mantenido una ocupación media de la plantilla de 50 efectivos.

– Personal funcionario: Ha habido una disminución de 4 efectivos (de 52 a 48 efectivos). Dos por jubilación, uno por cambio de destino, y otro por paso a la situación de servicios especiales (de Directora de Departamento de Evaluación a Presidenta de la Agencia)

– Personal laboral de alta dirección: disminuye en 1 efectivo (de dos a un efectivo) De las dos plazas existentes, una ha quedado vacante el 31 de octubre de 2011, y el contrato de la otra finaliza el próximo 16 de junio de 2012.

– Personal laboral: sin variación (un efectivo).

Durante el año 2011 se han realizado los siguientes procedimientos de provisión de puestos:

– Concurso de méritos: se han convocado tres plazas de las que dos se han cubierto, quedando una desierta.

– Libre designación: Se ha resuelto una convocatoria para adjudicar dos puestos de Director de División en el Departamento de Evaluación.

– Actualmente dos funcionarios desempeñan su puesto de trabajo con carácter temporal: un Responsable de Área N. 29 del Departamento de Evaluación en comisión de servicios, y un Evaluador Principal de N. 28 del Departamento de Calidad con adscripción provisional.

Finalmente, en relación con los indicadores establecidos en el Contrato de Gestión se ha de señalar que han tenido como resultado global un cumplimiento del 94,35 %, según el desglose que a continuación se muestra:

Indicadores	Objetivos 2011		
	Meta	Real	Porcentaje de cumplimiento
I/1.1. Indicador de gestión. Indicador anual de gestión integrada(% según nivel de cumplimiento).	100%	100%	100
I/1.2.–Indicador de impacto. Visibilidad de la Agencia (Nº anual de comparecencias ponderadas de la Agencia).	265	265	100
II/1.1.–Indicador de impacto. Índice de conversión de la Agencia en una institución de referencia y de calidad (n.º anual acciones ponderadas de la Agencia).	360	360	100
III/1.1.–Indicador de gestión. Evaluaciones realizadas en el año respecto a las aprobadas por el Consejo de Ministros.	10	10	100
III/1.2.–Indicador de gestión. Número de acciones de consultoría, asesoramiento y estudios.	4	4	100
IV/1.1.–Indicador de impacto. Índice de mejora de la calidad de los servicios.	165	146	88,48
IV/1.3.–Indicador de gestión. Presentación de Informes anuales en plazo al Consejo de Ministros y al Congreso de los Diputados.	100%	72%	72
			94,35