

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**7109** *Resolución de 27 de junio de 2014, 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 2013.*

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 24 de junio de 2014, ha aprobado el Informe General de Actividad del año 2013.

Asimismo, la disposición adicional séptima de la Ley de Agencia Estatales, en su actual redacción, establece que las Agencias Estatales, a través del Ministro de adscripción correspondiente, remitirán anualmente a las Cortes Generales, a través de su Oficina Presupuestaria, 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. La Oficina pondrá dicha información a disposición de los Diputados, Senadores y las Comisiones parlamentarias.

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 2013.

Segundo.

Indicar que la dirección de la página web en la que se puede acceder al contenido total del Informe General de Actividad 2013 es <http://www.aeval.es>.

Madrid, 27 de junio de 2014.–La Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, Ana María Ruiz Martínez.

## RESUMEN DEL INFORME GENERAL DE ACTIVIDAD DE LA AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013

El 20 de enero de 2013, el Consejo Rector de Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL) aprobó, de acuerdo con la previsión estatutaria, el Plan de Acción correspondiente a dicho año, acerca del cual este informe rinde cuentas.

El propósito de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios es, por una parte, 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, por otra, el impulse la gestión de la calidad en los servicios y organizaciones públicas.

### Resultados del Plan de Acción de 2013.

Durante 2013 el trabajo de la Agencia ha continuado desarrollándose en torno a los cuatro ejes estratégicos definidos por el Contrato de gestión y a las acciones, que contenidas en el Plan de Acción Anual, se han orientado a dar cumplimiento al abanico de objetivos que desarrollan cada eje. El Contrato de gestión 2008-2011 permanece como documento referencial de la Planificación Estratégica de AEVAL, al prorrogarse automáticamente dicho Contrato en los términos previstos en el Estatuto, de lo que tomó razón el Consejo Rector en su reunión de 14 de diciembre de 2011.

Con arreglo al referido Contrato de gestión, el primero de los cuatro ejes estratégicos que contiene es el Compromiso de «CREAR» Agencia, que se orienta a fortalecer, desde la organización y visibilidad de AEVAL, la evaluación y calidad en la gestión pública como elementos que manifiestan de forma tangible el compromiso con la eficacia, la cooperación, transparencia y rendición de cuentas de la Institución.

La Promoción de la cultura evaluadora, segundo eje estratégico de AEVAL, dirige la presencia y participación institucional de la Agencia, persiguiendo afianzar la evaluación como práctica necesaria y útil para la mejora del diseño e implementación de las políticas y servicios públicos.

A través del tercer eje, la Realización de evaluaciones con éxito, se responde a la configuración y ejecución del Plan de Trabajo Anual que incluye las políticas y programas públicos objeto de evaluación por la AEVAL y que es aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros en los términos establecidos por la disposición adicional primera, apartado 2, de la Ley de Agencias y el artículo 23 del Estatuto.

Con el cuarto eje del Contrato de gestión, la Mejora de la calidad en la gestión de las organizaciones públicas se contribuye a que las organizaciones públicas sean cada vez más eficientes y excelentes para cumplir el compromiso de prestar de servicios de calidad a los ciudadanos.

Es preciso señalar que el Plan de Acción de 2013 incorporaba un nuevo eje, el quinto, asociado al Proyecto de Ley de Transparencia, Acceso a la información pública y Buen gobierno, dado que en este proyecto legislativo se conferían a la Agencia competencias en dicha materia. Concluida la tramitación parlamentaria, la ley aprobada no respondió a este planteamiento inicial y por ello no fue necesario realizar las acciones previstas en el Plan Anual.

Finalmente, para dar cuenta de los resultados obtenidos en el año 2013, este apartado del informe se ordena de acuerdo a los cuatro ejes estratégicos anteriormente citados, comprendiendo para cada uno de ellos una descripción de los objetivos específicos asociados a él, un cuadro de indicadores y los resultados obtenidos.

### I. Eje Estratégico: El compromiso de «Crear» Agencia.

Dentro de este primer eje estratégico se identifican cuatro objetivos específicos orientados a crear una Institución capaz de integrar y armonizar su estructura, recursos y

procesos de modo que se garantice el cumplimiento de su misión y permita, al propio tiempo, trabajar en el marco de sus valores y en el logro de su visión.

Objetivo 1. Garantizar un funcionamiento de la AEVAL en consonancia con los criterios establecidos con la ley de agencias y una gestión integrada coherente con su estatuto. Las actividades que dan cumplimiento a este objetivo conforman el Programa Sistema Integrado de Gestión de AEVAL, en cuya implantación y mejora trabaja la Agencia desde su creación.

Objetivo 2. Alcanzar una presencia institucional adecuada a sus finalidades. Se trata de hacer visible a la Agencia para que ocupe un espacio reconocido como propio en la evaluación de las políticas públicas y en el fomento de la calidad de los servicios, en los ámbitos público y privado. A este objetivo contribuyen un conjunto de acciones relacionadas con la participación en eventos de reconocido prestigio y la publicación de artículos en revistas especializadas con las materias de la Agencia.

Durante 2013, un número considerable de los eventos en los que ha participado la Agencia han tenido como objeto, de manera significativa, los sectores de política pública sobre los que la AEVAL ha realizado evaluaciones o bien representan un interés preferente para su evaluación. En el ámbito de la gestión de la calidad destaca la participación en eventos organizados por las principales entidades que lideran la innovación en esta materia. En cuanto a la presencia de la Agencia en los medios de comunicación durante el año 2013, la institución ha despertado un mayor interés en este ejercicio en los medios digitales

La web de la Agencia, [www.aeval.es](http://www.aeval.es), continúa siendo el vehículo preferente para la divulgación e información de la actividad institucional y de los trabajos realizados. Durante 2013 el número de descargas de documentos de la página web de la Agencia ha sido de 181.605 y de 2.575.995 el número de páginas solicitadas (visitadas).

Objetivo 3. Comprometerse desde el inicio con un plan interno de calidad y una política de alianzas acorde con el mismo.

Entre los principios básicos de actuación de AEVAL se encuentra el Principio de calidad y Mejora continua, materializado en el Plan de Calidad de AEVAL. El 29 de febrero de 2013 se aprobó un nuevo Plan de Calidad 2013-2014 y se realizó la totalidad de las acciones en él contempladas, así: 1) el mantenimiento y revisión de los desarrollos alcanzados en la gestión de procesos que engloban el conjunto de actividades de la Institución; 2) el análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en 2012 a los clientes de AEVAL y el diseño y realización de un nuevo estudio correspondiente al año 2013; 4) la aprobación de la actualización de la Carta de Servicios de AEVAL, efectuada como resultado de la revisión y el seguimiento de los resultados del cumplimiento de los compromisos de la Carta aprobada en 2011; 5) La gestión de las quejas y sugerencias recibidas en el organismo, y 6) La realización de la 3.ª autoevaluación de la gestión y resultados de la Agencia, tomado como referencia el modelo EFQM de Excelencia.

El Estatuto de AEVAL también incluye como principio básico de su actuación, la cooperación interadministrativa. En el ámbito de la evaluación de políticas y programas públicos, la cooperación con otras organizaciones se articula a través de la formalización de convenios con CC.AA., en los términos establecidos en el artículo 4 del Estatuto de la Agencia y la potenciación del Comité de evaluación de políticas públicas constituido en la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios. Este comité está integrado por AEVAL, las Comunidades Autónomas de Castilla y León, Andalucía, Cataluña, Extremadura, Islas Baleares, Navarra, País Vasco, Madrid y Valencia y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

En materia de gestión de calidad en la Administraciones Públicas, en 2013 las acciones de cooperación se orientaron a: 1) Coordinar e impulsar la Red Interadministrativa de Calidad en las Administraciones Públicas, como foro de cooperación integrado por los órganos responsables de calidad y evaluación de la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), y la Agencia Nacional de

Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). Se celebraron dos reuniones ordinarias del plenario de la Red; 2) Organización y realización de la 4.ª Conferencia Estatal de Calidad en los Servicios Públicos, celebrada en 25 y 26 de noviembre; 3) Celebración de alianzas con asociaciones privadas de reconocido prestigio, como la Fundación Iberoamericana de Excelencia en la Gestión (FUNDIBEQ), como miembro de su patronato y de su comité ejecutivo; con el Club Excelencia en Gestión vía Innovación, de cuyo Foro de Administraciones Públicas, la Agencia asume la coordinación, y con la Asociación Española para la Calidad (AEC), mediante la participación en los Comités de Administraciones Públicas, Calidad de los Servicios y Gestión del Conocimiento; 4) Firma de un convenio de colaboración con la Agencia Estatal «Boletín Oficial del Estado» para la coedición de la Guía de Interpretación y del caso práctico para las Administraciones Públicas del modelo EFQM; 5) Suscripción de un memorando de entendimiento con el Ministerio Coordinador del Conocimiento y Talento Humano de la República del Ecuador en materia de programas de calidad, y 6) la realización conjunta con el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), a través de una encomienda de gestión, del estudio 2013, de percepción de los ciudadanos sobre los servicios públicos en España, correspondiendo a dicho centro la realización del trabajo de campo.

Objetivo 4. Contar con un capital humano comprometido con los valores de la institución y con las habilidades y aptitudes necesarias para cumplir con sus fines. Se desarrolla a través del Programa de Formación y Comunicación Interna, realizado anualmente, que articula un abanico de acciones prioritarias para el logro de este objetivo.

II. Eje estratégico: la promoción de la cultura evaluadora: necesidad y utilidad de la evaluación.

Este segundo eje estratégico se ocupa de instrumentalizar la acción promocional de la evaluación de políticas y programas públicos que está presente en la Misión encomendada a la AEVAL. Se trata por tanto, de formular un conjunto de objetivos específicos que contribuyan a asentar la evaluación de políticas en la Agenda de los responsables y de los directivos públicos.

Objetivo 5. Despertar el interés y motivar a los directivos públicos por la realización de análisis para la mejora de sus programas y políticas. Presenta dos líneas de acción. La primera, se dirige a proporcionar a los cuadros directivos de las administraciones públicas la información idónea para facilitar la toma de decisión, a través de la presentación de los resultados de los trabajos realizados en la Agencia. La segunda, se corresponde con las acciones formativas impartidas por AEVAL en las materias propias de su competencia en los distintos Centros.

En 2013 se ha realizado un número de acciones formativas similar al año anterior, en línea con la participación en los cursos de postgrado organizados por Universidades e Institutos Superiores de la Administración Pública. Por perfiles profesionales asistentes a los cursos, merece la pena destacar la formación impartida en materia de gestión de calidad a miembros de la Judicatura, a profesionales del Ministerio de Defensa y a otros integrados en los Cuerpos de Seguridad del Estado. La capacitación en Modelos de Excelencia ha sido la demanda mayoritaria formulada desde los Ayuntamientos y otros organismos a la Agencia durante 2013, habiéndose impartido 24 cursos a otros tantos organismos e instituciones.

Objetivo 6. Elaborar metodologías e indicadores e impulsar acciones formativas y publicaciones. La necesidad de ofrecer herramientas a los profesionales de las Administraciones Públicas que les faciliten realizar la evaluación de políticas públicas e introducir la gestión de la calidad son las razones en las que se asienta la producción metodológica de la AEVAL. En 2013 se han elaborado siete guías metodológicas que se corresponden con algunos de los programas que integran el Marco General de Calidad de la Administración General del Estado.

En cuanto al Plan Editorial 2013 de AEVAL, se ha mantenido en el camino iniciado en ejercicios anteriores, afianzando la edición digital en lugar de la utilización del soporte papel. Los títulos publicados comprenden los documentos corporativos que anualmente debe realizar la Agencia, y los informes que contienen los resultados de los trabajos encomendados a la Institución. Todos ellos forman parte de la Colección Informes.

Objetivo 7. Convertir progresivamente a la Agencia en una institución de referencia, invirtiendo en recursos y acumulando activos intangibles y generando redes. La naturaleza transversal de este objetivo precisa para su consecución del concurso de algunas de las acciones concomitantes a los cuatro ejes estratégicos contemplados en el Contrato de gestión. El logro de este objetivo presenta una fuerte vinculación con la elaboración de metodologías, la participación en eventos cualificados; el desarrollo de seminarios de alto nivel y; el impulso de una red de alianzas con alto valor. El desempeño de evaluaciones con éxito y el impulso del compromiso por la calidad de los servicios, también se insertan dentro del empeño de convertir a la Agencia en una Institución referencial.

Durante 2013, la Agencia sigue participando en el Grupo de Servicios Públicos Innovadores (IPSG) de la Red Europea de Administración Pública (EUPAN). Al respecto, conviene resaltar los trabajos desarrollados por dicho Grupo, en relación con el Marco Común de Evaluación (CAF) y la Conferencia de Calidad que anualmente celebra.

Otra faceta en la que AEVAL viene prestando especial atención es la cooperación con Iberoamérica, focalizada principalmente a través de dos instituciones, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) y la Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad (FUNDIBEQ). Con la primera se ha materializado la participación en el XVIII Congreso del CLAD y con la segunda, la colaboración se manifiesta al pertenecer como en años anteriores al Patronato y Comité Ejecutivo y ostentar una de las dos Vicepresidencias de la Fundación.

La cooperación bilateral con algunos países centroamericanos también ha estado presente en las acciones desarrolladas por la AEVAL en 2013. Cabe mencionar la participación en la V Semana de la Calidad en Republicana Dominicana y la suscripción de un memorándum que afianza la colaboración con la República del Ecuador.

Un aspecto significativo de la acción de AEVAL es recurrir a la participación de grupos de expertos, ya sean constituidos en la propia Agencia o promovidos por otras organizaciones en los que la Agencia es invitada a los mismos de forma recurrente. La Agencia es miembro de la Sociedad Española de Evaluación, de la Asociación Española de la Calidad, en donde participa en los Comités de Calidad de los Servicios, de Administraciones Pública y de Gestión del Conocimiento, del Club Excelencia en Gestión Vía Innovación, FUNDIBEQ y finalmente, en AENOR donde participa en el Comité Técnico de Normalización «Gestión de la calidad y evaluación de la conformidad» y en el Subcomité 1 «Sistemas de Gestión».

### III. Eje estratégico: realizar evaluaciones con éxito.

Este tercer eje estratégico remite al mandato evaluador contenido en la Misión de AEVAL. En esa dirección define tres objetivos específicos, de forma que su logro convierte a la evaluación en una pieza fundamental para hacer efectiva la rendición de cuentas a la ciudadanía y para contribuir a la mejor toma de decisión de los directivos acerca de las políticas, programas y servicios públicos.

Objetivo 8. Presentar propuestas de evaluación al Gobierno, en programas y políticas de alto valor añadido, tanto para su evaluación directa por la Agencia, como aquellas otras cuyo seguimiento y supervisión deba realizar (art. 22.2.c del Estatuto).

Objetivo 9. Facilitar la transparencia y rendición de cuentas respecto de las intervenciones públicas.

El Acuerdo del Consejo de Ministros de 12 de julio de 2013, aprobó el Plan de Trabajo Anual 2013 que, a diferencia de los cinco Planes de Trabajo desarrollados por la Agencia

desde su creación, incluía no sólo las evaluaciones de programas y políticas públicas sino que incorporaba también tareas de análisis, estudio y de elaboración metodológica vinculadas a actuaciones a desarrollar por la Administración General del Estado relacionadas con políticas internas de reforma y racionalización y modernización de sus estructuras, recursos y procesos.

Las razones que justificaban la realización de cada uno de los trabajos contenidos en el referido Acuerdo aparecían formuladas en los siguientes términos:

Plan de trabajo de evaluación políticas y programas públicos durante 2013.

1. Evaluación del Plan de Ahorro y Eficiencia Energética 2008-2012.

«Finalizado el último Plan de Ahorro y Eficiencia Energética 2008-2012 incluido en el período de aplicación de la Estrategia de Ahorro Eficiencia Energética 2004-2012, y estando ya iniciados los trabajos para la revisión del Plan de Acción de Ahorro y Eficiencia Energética 2011-2020, parece necesario contar con una evaluación sobre la eficacia de las medidas establecidas en el citado Plan, así como de su implementación y resultados obtenidos, básicamente en los aspectos relacionados con el sector de la edificación, por su importante peso en el consumo de energía en nuestro país y sobre el que en principio, es más necesario fijar la atención.»

En la fecha de presentación del Informe General de Actividad 2013, la previsión es que el informe correspondiente a esta evaluación sufra un retraso de aproximadamente dos meses sobre la fecha inicialmente programada para su finalización (30 de junio de 2014).

2. Evaluación de la Formación dirigida a los empleados públicos de la Administración General del Estado.

«Tradicionalmente la evaluación de las acciones formativas dirigidas a empleados públicos se ha centrado básicamente en los aspectos organizativos de la propia formación, en la capacidad didáctica y en el nivel de conocimientos del profesorado y en la satisfacción de las personas receptoras de la misma. No se han abordado de manera generalizada aspectos como la adecuación de la formación a las políticas de recursos humanos, la eficacia de la formación para mejorar los conocimientos de los empleados públicos en función de las competencias necesarias para desempeñar sus puestos de trabajo o el impacto de la formación en las organizaciones públicas. Por esta razón parece conveniente abordar una evaluación sobre la formación en la Administración General del Estado desde esta perspectiva. Esta evaluación podría ampliarse al Programa de Formación en las Administraciones Públicas durante el año 2012, previo acuerdo de la Comisión General de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas.»

Como en el caso anterior es previsible una demora de dos meses en la finalización del informe de evaluación.

3. Evaluación del Plan de Medidas para Mejora de los Servicios de Sanidad Exterior.

«Transcurridos ocho años desde la aprobación del Plan parece conveniente abordar una evaluación del grado de implementación y de los resultados alcanzados, analizando en paralelo la pertinencia y diseño del Plan y de las medidas que contempla, a la vista de los cambios producidos en el contexto en el que desarrollan su actividad los servicios de sanidad exterior. La evaluación se desarrollará en dos fases, centrándose la primera de ellas en las medidas de carácter organizativo contempladas en el Plan.»

La evaluación está finalizada por parte de AEVAL. En el momento de publicar este informe General de Actividad se encuentra pendiente de la recepción y posterior valoración de las observaciones realizadas por la Dirección General de Coordinación de la Administración Periférica del Estado.

Análisis, estudios y desarrollos metodológicos durante 2013.

4. Diseño de una metodología para caracterizar las funciones desarrolladas por los servicios centrales de la Administración General del Estado.

«El objeto de este estudio es la elaboración de una metodología que permita conocer y clasificar el conjunto de funciones y actividades que se desarrollan en los Servicios Centrales de la Administración General del Estado –excluidas las que se desarrollan en las áreas horizontales de los Ministerios– con el objetivo de establecer un sistema de comparación entre los distintos Departamentos ministeriales así como de sus unidades, actividades y recursos asignados, aportando criterios objetivos para la toma de decisiones tanto en materia de recursos humanos –planificación de las ofertas de empleo público, itinerarios formativos, determinación de áreas funcionales, etc.–, o de estructuras y recursos compartidos.»

El estudio está finalizado, previéndose su publicación en torno al mes de julio de 2014.

5. Diagnóstico de situación y rediseño del Sistema de Información Administrativa.

«La actividad a desarrollar por AEVAL en relación con el Sistema de Información Administrativa, en colaboración con la Dirección General de Modernización, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica, consistirá en la realización de un diagnóstico de la calidad de la información existente, en la determinación de las necesidades de adaptación de los procedimientos a los criterios de clasificación definidos por dicha Dirección General, en la identificación de procedimientos administrativos no catalogados, en la revisión de la actual base de datos para que dé respuesta a las necesidades reales de información en esta materia y en el diseño de un cuadro de mando con esta misma finalidad.»

El estudio está finalizado por parte de AEVAL y en el momento de publicar este Informe se encuentra pendiente de la recepción y posterior valoración de las observaciones realizadas por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica.

6. Elaboración de un Manual de racionalización y eliminación de duplicidades.

«Este estudio forma parte del conjunto de medidas contempladas en el Informe de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas. El objetivo que persigue la elaboración de este manual es la identificación de los principales tipos de ineficiencias y duplicidades interadministrativas existentes en el ámbito competencia! de cada Departamento Ministerial. El Manual de duplicidades identificará las áreas en las que se han detectado las principales disfunciones sobre las que cada Departamento Ministerial deberá incidir, señalará los instrumentos que serían aplicables para corregir o al menos racionalizar estas duplicidades y finalmente definirá los mecanismos que permitan evaluar la eficacia de cada Ministerio en la corrección de las disfunciones previamente identificadas. Independientemente de las áreas específicas que se definan para cada Departamento Ministerial, el Manual propondrá actuaciones para corregir disfunciones e ineficiencias en relación con la toma conjunta de decisiones entre el Estado y las Comunidades Autónomas, el funcionamiento de los órganos de cooperación, la financiación de las políticas públicas responsabilidad de cada Ministerio y los sistemas de información.»

Durante el ejercicio 2013, se finalizó y remitió a la Secretaria de Estado de Administraciones Públicas el estudio: «Diseño de una metodología para caracterizar las funciones desarrolladas por los servicios centrales de la Administración General del Estado», de acuerdo con la previsión temporal para octubre de 2013 establecida en el Plan de Trabajo, que señalaba la finalización del resto de los trabajos en el año 2014.

Este Manual está finalizado y pendiente de recepción de las observaciones de los distintos centros directivos de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

Objetivo 10. Ayudar a incrementar la productividad de las administraciones con las enseñanzas y recomendaciones aportadas por la evaluación de las políticas y a mejorar la calidad del gasto comprobando la capacidad de la intervención para alcanzar las finalidades.

En 2012 se establecieron las bases del sistema de seguimiento de las evaluaciones de la Agencia, mediante el diseño y documentación del proceso de seguimiento y sus indicadores. A finales de ese mismo año se concluyó el cuestionario de seguimiento aplicado a dos evaluaciones correspondientes al Plan de Trabajo de 2011 para normalizar su aplicación a sucesivos trabajos. Este sistema de seguimiento no se ha implantado en 2013 en la medida que todavía no se dispone de evaluaciones finalizadas y totalmente preparadas para ello, si bien aprobada la publicación y difusión del trabajo evaluador «Diseño de una metodología para caracterizar las funciones desarrolladas por los servicios centrales de la Administración General del Estado», se iniciará la encuesta a los actores relevantes para el seguimiento de la evaluación.

Las acciones de colaboración para trabajos de consultoría con instituciones públicas, también han requerido la ocupación de la Agencia durante 2013. Estas acciones de asistencia técnica y consultoría se desarrollan con el propósito de facilitar la implantación de programas o metodologías de evaluación y de calidad.

IV. Eje estratégico: la mejora de la calidad en la gestión de las organizaciones públicas. Un compromiso con la ciudadanía y la rendición de cuentas.

La progresiva implantación de la excelencia como valor en nuestras Administraciones Públicas y el compromiso de las organizaciones con la ciudadanía por la transparencia y rendición de cuentas son los atributos conductores de este cuarto eje estratégico. Los programas contenidos en el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, regulado por el Real Decreto 951/2006, de 29 de julio, y el mandato contenido en la Ley de Agencias Estatales son la base sobre la que se formulan los objetivos específicos.

Objetivo 11. Asentar la implantación de modelos de gestión de la calidad en las organizaciones públicas, especialmente en los organismos dependientes de la AGE. La Certificación y los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública constituyen las dos acciones básicas promovidas por la AEVAL para afianzar en las organizaciones públicas su apuesta por la gestión de la calidad.

La certificación del nivel de excelencia de las organizaciones y la certificación de cartas de servicios, que realiza la Agencia, contribuyen a consolidar la práctica de la autoevaluación en las organizaciones aportando el impulso del reconocimiento externo, en forma de certificación, del nivel de excelencia alcanzado en ellas y, por otra, favorecen a la mejora y aseguramiento de los compromisos establecidos en las cartas de servicios.

En el año 2013 se han tramitado un total de 50 expedientes de certificación del nivel de calidad de las organizaciones públicas, la mayoría pertenecientes a los ámbitos de la Administración Local, la gestión recaudatoria del Sistema de Seguridad Social y la administración de la Defensa.

Los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública están destinados a reconocer y galardonar a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en alguno de los ámbitos de: 1) La excelencia de su rendimiento global por comparación a modelos de referencia reconocidos; 2) La innovación en la gestión de la información y del conocimiento, así como de las tecnologías utilizadas, y 3) La calidad e impacto de las iniciativas singulares de mejora implantadas, tanto internas como por impacto externo. En el año 2013, se gestionó y se entregaron los Premios correspondientes a la edición 2012,



convocados por Orden HAP/2312/2012, de 24 de octubre, «Boletín Oficial del Estado» de 29 de octubre de 2012.

Objetivo 12. Promover el desarrollo de los programas del Marco General de Calidad de la AGE desde una perspectiva integral y escalable, adaptada a la realidad de las distintas organizaciones.

Se trata de facilitar los instrumentos metodológicos idóneos para que los directivos y técnicos de las organizaciones públicas puedan desarrollar los programas contenidos en el Marco General de Calidad de acuerdo al grado de complejidad y de progreso en gestión de calidad de su organización.

Entre las acciones de la Agencia se encuentra la elaboración de documentos metodológicos y guías de trabajo que faciliten el tránsito hacia el mejor modelo gerencial. El número de entidades demandantes de formación en el ejercicio 2013 se ha mantenido en cifras similares al año anterior, habitualmente la acción formativa se complementa de forma adecuada con labores de asistencia técnica.

Objetivo 13. Analizar y difundir información relativa al nivel de calidad de los servicios públicos. Este objetivo responde a la previsión contenida en el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado acerca del Informe que, periódicamente, debe realizar la Agencia relativo al nivel de calidad con el que se prestan los servicios públicos. En 2013 se realizó el informe correspondiente al año 2012 que, además de evaluar el grado de implementación y los resultados de los programas que integran el Marco General de Calidad de la Administración General del Estado, incluyó como aspectos complementarios la transparencia, sostenibilidad e innovación. También en el ejercicio 2013 se elaboró el informe del estudio de percepción ciudadana sobre el funcionamiento de los servicios públicos en colaboración con el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) con los datos de la encuesta realizada en 2012.

Objetivo 14. Presentar anualmente un informe 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. La realización de este informe responde al mandato establecido en la disposición adicional primera, apartado tercero, de la Ley de Agencias estatales. En 2013, el Consejo Rector en su reunión del 28 de octubre aprobó el informe correspondiente a la actividad desplegada por la citada Agencia durante 2012, y se remitió al Congreso de los Diputados el 5 de noviembre de 2013.

Presupuesto.

La previsión definitiva del presupuesto de ingresos de 2013 alcanzó la cifra de 4.333,38 miles de euros. De dicho montante 3.935,72 miles de euros corresponden a operaciones no financieras y 397,66 miles de euros provienen de operaciones financieras.

Los derechos reconocidos de las operaciones no financieras ascendieron a 3.967,94 miles de euros, lo que supone el 100,82% de las previsiones definitivas no financieras (en el ejercicio de 2012 fue del 97,90%). El nivel de realización del total de las previsiones definitivas (91,58%) no es relevante debido a que procede del remanente de tesorería, ya reconocido en otros ejercicios.

Las operaciones corrientes del presupuesto de ingresos (tasas, precios públicos y otros ingresos; transferencias corrientes; e ingresos patrimoniales) tuvieron una previsión definitiva de 3.783,01 miles de euros y se reconocieron por 3.815,23 miles de euros, lo que representa el 100,85% (en el ejercicio de 2012 fue del 97,78%).

Las operaciones de capital del presupuesto de ingresos partieron de una previsión definitiva de 152,71 miles de €, y se reconocieron por la misma cuantía (en el ejercicio de 2012 fueron ambas de 159,40 miles de euros). Las operaciones financieras proceden básicamente de recursos excedentes de otros ejercicios (remanente de tesorería).

El presupuesto de gastos definitivo de 2013 ofrece un crédito total de 4.333,38 miles de euros, con una ejecución de obligaciones reconocidas de 3.487,62 miles de euros, lo que ha supuesto un 80,48% respecto del presupuesto definitivo (en el ejercicio de 2012

alcanzó el 78,81%). Esta mayor ejecución se debe fundamentalmente a que los créditos aplicados a dotaciones de personal, en el ejercicio de 2013, se han reducido por la amortización de puestos de trabajo debido a jubilaciones. En 2013 el crédito definitivo de gastos de personal asciende a 2.966,28 miles de euros, y en .012 era de 3.147,39 miles de euros, lo que supone una reducción del 5,75%, mientras que la minoración de gastos de personal reconocidos ha sido del 0,41%.

Las operaciones corrientes del presupuesto de gastos (gastos de personal, bienes y servicios y transferencias corrientes) tuvieron un crédito total de 4.180,67 miles de euros y la ejecución de las obligaciones alcanzó los 3.479,88 miles de euros, es decir, un 83,24% de dicho crédito total (en el ejercicio de 2012 fue del 81,71%). El crédito de las operaciones de capital del presupuesto de gastos ascendió a 152,71 millones euros, y se contrajeron operaciones por 5,30 miles de euros, lo que supone el 3,47% de estas operaciones. Las operaciones financieras carecen de significación.

#### Recursos humanos.

A 31 de diciembre de 2013, el número total de efectivos que prestaban sus servicios en la Agencia es de 43 personas (24 mujeres y 19 hombres).

#### Indicadores.

El Contrato de Gestión de AEVAL dispone de siete indicadores sintéticos o índices asociados y distribuidos entre los cuatros ejes estratégicos. Estos indicadores integran componentes que, a su vez, son representativos para medir el grado de consecución de los objetivos incluidos en los citados los ejes estratégicos, cuyos valores alcanzados en 2013 figuran a continuación:

Indicadores	2013	
	Meta	Realizado
I/1.1 Indicador de gestión. Indicador anual de gestión integrada (% según nivel de cumplimiento).	100%	100%
I/1.2 Indicador de impacto. Visibilidad de la Agencia (n.º anual de comparecencias ponderadas de la Agencia).	317	317
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).	336 1	318 1
III/1.1 Indicador de gestión. Evaluaciones realizadas en el año respecto a las aprobadas por el Consejo de Ministros.	7	7
II/1.2 Indicador de gestión. N.º de acciones de consultoría, asesoramiento y estudios.	106	103
IV/1.1 Indicador de impacto. Índice de mejora de la calidad de los servicios.	100%	100%
IV/1.3 Indicador de gestión. Presentación de Informes Anuales en plazo al Consejo de Ministros y al Congreso de los Diputados.	-	-