

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

8300 *Resolución de 15 de julio 2015, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios, por la que se publica el resumen del Informe General de Actividad correspondiente al año 2014.*

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 30 de junio de 2015 ha aprobado el Informe General de Actividad del año 2014.

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 2014.

Segundo.

Indicar que la dirección de la página web en la que se puede acceder al contenido total del Informe General de Actividad 2014 es <http://www.aeval.es>.

Madrid, 15 de julio 2015.–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 2014

El 24 de junio de 2014 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 2014.

Durante 2014 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.

Para dar cuenta de los resultados obtenidos en el año 2014, este apartado del informe se ordena de acuerdo a los cuatro ejes estratégicos contemplados en el Contrato de Gestión y los objetivos y programas vinculados a cada uno de estos ejes.

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. Este objetivo se despliega a través del Programa de Sistema Integrado de Gestión.

Durante 2014 en el ámbito de la gestión económico-financiera se efectuó la formulación y publicación de las cuentas anuales, la elaboración de los anteproyectos de presupuestos y escenarios presupuestarios de conformidad con los requerimientos de la Oficina Presupuestaria del Ministerio, elaboración y seguimiento de la contratación administrativa con objeto de conseguir mayor eficacia en la asignación de los recursos presupuestarios. Las actividades de mantenimiento de las infraestructuras tecnológicas y los servicios de logística de la Agencia realizadas en 2014 también se asocian al cumplimiento a este objetivo. En este ejercicio se ha dedicado una especial atención a la mejora en el sistema de seguimiento del Contrato de Gestión mediante la revisión y mejora del cuadro de mando de la Agencia.

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 contribuye el Plan de Visibilidad: Información y Comunicación.

En el año 2014 los directivos y técnicos de la Agencia presentaron un total de 10 ponencias o comunicaciones en diferentes Congresos o Jornadas.

Entre las intervenciones de carácter internacional se pueden citar las realizadas en el XIX Congreso Internacional CLAD 2014 (Quito), en el Foro Iberoamericano de la Calidad

celebrado en el Salvador, o en la Escuela Superior de Administración Pública de Colombia. Y dentro de las intervenciones en el ámbito nacional la participación en las Jornadas sobre evaluación organizadas por Universidad del País Vasco o en el Encuentro Internacional de la Sociedad Española de Evaluación en Sevilla.

En relación a los eventos a los que la AEVAL ha asistido durante el año 2014, se pueden citar entre otros, las entregas de sellos de excelencia a la Dirección General de la Policía y a la Dirección Provincial del INSS de Valladolid, la participación como Jurado en diversos Premios: Fundibeq, Innovando Juntos (Ayuntamiento de Madrid), la participación en entregas de premios como Ceremonia de Entrega Premio Plata y Mención Especial del Premio Iberoamericano de la Calidad 2013, el acto de entrega de los premios excelencia CARM y la asistencia a distintos foros como: Encuentro sobre los 25 años de la Cooperación Española en América Latina y Caribe, Conferencia de la OCDE «Innovating the Public Sector: From Ideas to Impact».

Por lo que respecta a la publicación de artículos en revistas especializadas, en 2014 la revista GAPP publicó el artículo «La gestión de la calidad en las administraciones públicas: balance y perspectivas».

La Web de la Agencia, www.aeval.es, continúa siendo el vehículo preferente para la divulgación e información de la actividad institucional y de los trabajos realizados. Durante 2014 el número de descargas de documentos de la página web de la Agencia ha sido de 214.589 y de 5.142.568 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. A este objetivo se vinculan el Plan de Calidad y el Plan de Alianzas.

Cabe destacar que en el Plan de calidad para 2013 – 2014, aprobado por Resolución de la Presidencia de 26 de febrero de 2013, se estableció entre otros objetivos el alcanzar un reconocimiento externo del nivel de excelencia de la Agencia, que finalmente se ha materializado en la obtención de la certificación EFQM +300 por parte de AENOR y CEG.

Además en 2014 se ha realizado la encuesta de satisfacción de los usuarios con los productos y servicios de la AEVAL (trabajo de campo en 2013), se ha actualizado y publicado la carta de servicios de la Agencia (2014-2017), se ha llevado a cabo una revisión de todos los procesos de la Agencia y se ha elaborado el Plan de Mejora para 2015 derivado del Informe de evaluación asociado a la certificación EFQM.

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 CCAA, en los términos establecidos en el art. 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, Aragón, Cataluña, Extremadura, Canarias, Islas Baleares, Navarra, Murcia, País Vasco, Madrid y Valencia, y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

En materia de gestión de calidad en la Administraciones Públicas las acciones de cooperación se dirigieron en 2014 a: a) la coordinación e impulso de la Red Interadministrativa de Calidad en las Administraciones Públicas, 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 (ANECA). Se celebraron tres reuniones del plenario de la Red. (Madrid, julio y noviembre, y Málaga, octubre); b) La celebración de alianzas con asociaciones de reconocido prestigio, como la Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad (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; c) La realización conjunta

con el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), a través de una encomienda de gestión, del estudio 2014 de Percepción de los ciudadanos sobre los servicios públicos en España, correspondiendo a dicho Centro la realización del trabajo de campo.

Igualmente, durante 2014 se ha firmado un Convenio Marco de Colaboración con el Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología que contempla actuaciones en materia de gestión de calidad (formación a licenciados en modelos de excelencia) así como actividades de promoción y difusión de las actividades de la Agencia o de investigación en materia de políticas públicas, entre otros aspectos.

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. El diseño del programa de 2014 se ha realizado a partir de los resultados que se obtuvieron en la encuesta de identificación de necesidades de formación que, a finales de 2013, cumplimentaron las personas que trabajan en la Agencia y en función de las necesidades de cada departamento, previa consulta con su responsable.

Los contenidos de los cursos recibidos en 2014 por las personas de la Agencia pueden agruparse según áreas temáticas: Gestión y Administración: formación relativa a Prevención de riesgos laborales, Dirección y liderazgo, transparencia, acceso a la información y buen gobierno, gestión de RRHH; Informática: programas de la AGE, redes sociales; Evaluación de políticas públicas: técnicas de recopilación y análisis de datos; Idiomas: inglés y francés.

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. A este objetivo se vincula el Programa de Presentaciones y acciones formativas que 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 2014 se han realizado 7 presentaciones de los resultados de las evaluaciones correspondientes al Plan de Trabajo 2013 a petición de diversas organizaciones públicas de los tres niveles de la administración pública española.

Las acciones formativas impartidas se han estructurado en torno a tres tipos de instituciones: Instituciones Universitarias, entre otras el Magíster en Evaluación de Políticas Públicas, Universidad Complutense de Madrid o el Módulo Quejas y Sugerencias y de Cartas de Servicios (on-line), Universidad de Castilla la Mancha; Centros de Formación de la Administración Pública: entre otros el Curso de Alta gerencia en asuntos públicos. INAP; Evaluación Planes de Actuación. Instituto Andaluz de Administración Pública (2 ediciones); Cómo elaborar un proyecto evaluación. Instituto Adolfo Ramón Posadas Asturias; Máster Evaluación y Calidad de los Servicios, INAP; y Otras instituciones: entre otros EFQM 2013 y memoria, ISM; Curso de evaluación de la calidad Instituto Cervantes, 3ª y 4ª edición; Programa de especialización e innovación en la Gestión Pública, REGTSA; Sesión formativa en materia de Calidad, Ayuntamiento de Albacete; Integración de la Calidad en el sistema de gestión, Ministerio de la Presidencia.

En total se han impartido 53 acciones formativas a lo largo de 2014 lo que supone un incremento del 43% respecto de 2013.

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. A este objetivo se vinculan el Programa de Metodología y Guías y el Plan de Publicaciones.

En 2014 se han elaborado cuatro guías metodológicas: Guía apoyo para la presentación a los premios Excelencia en Gestión Pública, Guía apoyo para la presentación a los Premios a la Innovación, Guía apoyo para la presentación a los Premios Ciudadanía, Guía para la realización de Estudios de Análisis de la Demanda y de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios.

En cuanto al Plan Editorial 2014 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. A este objetivo se vincula el Programa Agencia como institución de referencia.

Este objetivo tiene una clara naturaleza transversal, en la medida que compromete y orienta acciones vinculadas al conjunto de planes y programas que integran los cuatro ejes estratégicos del Contrato de Gestión de la institución.

La actuación de la Agencia en el marco de este programa supone la creación y mantenimiento de redes profesionales e institucionales, actividades ligadas a la presencia internacional, relación con los principales evaluadores de la Unión Europea, Sectoriales, Autonómicos, Profesionales y con los Centros de Investigación en materia de políticas públicas y calidad de los servicios.

Durante 2014, la Agencia ha seguido participando en el Grupo de Servicios Públicos Innovadores (IPSG) de la Red Europea de Administración Pública (EUPAN). A ese 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. Asimismo, la AEVAL ha venido participando regularmente en los trabajos del Observatorio para la Innovación en el Sector Público (OPSI) de la OCDE, en el que ostenta la representación española.

Otra faceta en la que la 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 XIX Congreso del CLAD y con la segunda, la colaboración se manifiesta al pertenecer como en años anteriores al Patronato, del que la AEVAL ostenta la Vicepresidencia, y al Comité Ejecutivo.

Un aspecto significativo de la acción de la AEVAL es 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. Así, la Agencia es miembro de la Sociedad Española de Evaluación; de la Asociación Española para la Calidad, donde participa en los Comités de Calidad de los Servicios, de Administraciones Públicas y de Gestión del Conocimiento; del Club Excelencia en Gestión Vía Innovación, cuyo Foro de Administraciones Públicas preside; en la Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad-FUNDIBEQ como se ha indicado; y finalmente, en AENOR, donde participa en el Comité Técnico de Normalización «Gestión de la calidad y evaluación de la conformidad» y en su 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.

Objetivos 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. La mayoría de los estudios y evaluaciones correspondientes a este Plan de Trabajo tenían como fecha de finalización 30 de junio de 2014.

Todos los trabajos contemplados en el Plan finalizaron en la fecha prevista con la excepción de la evaluación del Plan de Ahorro y Eficiencia Energética 2008-2012 que sufrió un retraso de un mes y la evaluación de la Formación para el empleo de los empleados públicos que, como consecuencia de las dificultades técnicas para la administración de una encuesta a empleados públicos, a partir de la que se obtenía una parte sustancial de la información necesaria para la evaluación, ha sufrido un retraso de 9 meses sobre la fecha prevista.

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 se ha implantado en 2014 para todas las evaluaciones y estudios incluidos en el Plan de Trabajo 2013.

Las acciones de colaboración para trabajos de consultoría con instituciones públicas, también han requerido la ocupación de la Agencia durante 2014. 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. Las principales actuaciones han sido la asistencia para la implantación de un Sistema gestión de la calidad de la Inspección de la Secretaría de Estado de de Seguridad del Ministerio del Interior, la asistencia para la implantación del Modelo CAF en la Oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y la realización de una Consultoría sobre Encuestas de Satisfacción para el Ministerio de Administración Pública de la República Dominicana. Igualmente se han desarrollado tutorías para alumnos del Máster en Dirección Pública y del Máster Administración y Gerencia Pública, ambos del INAP así como a funcionarios de nuevo ingreso del Cuerpo de Gestión de la Administración Civil del Estado.

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. A este objetivo se vincula el Programa de Calidad en la gestión en las Administraciones Públicas.

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.

Afianzar en las organizaciones públicas su compromiso con la gestión de la calidad implica el desarrollo de acciones de reconocimiento a la Excelencia a través de la certificación y los premios a la calidad e innovación en la gestión pública. En ese sentido el Marco General de la Calidad en la Administración General del Estado establece un programa de reconocimiento.

A lo largo del año 2014 se han tramitado un total de 49 expedientes de certificación del nivel de calidad de las organizaciones públicas y se ha certificado una Carta de Servicios.

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 2014, se gestionaron y entregaron los Premios correspondientes a la edición 2013, convocados a través de la Orden HAP/1988/2013, de 23 de octubre, en desarrollo, por vez primera, en la nueva Orden reguladora de los Premios

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. También a este objetivo se vincula el Programa de Calidad en la gestión en las Administraciones Públicas.

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 2014 ha sido de 16. Esta formación, habitualmente, se complementa 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. Se despliega a través del Programa de Ciudadanía y Calidad.

El análisis realizado se sitúa en una doble perspectiva interna y externa. La perspectiva interna atañe a las organizaciones en la medida que se realiza un informe del seguimiento de la actividad de los Ministerios en relación con los programas que integran el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado. Informe que se presenta al Consejo de Ministros. En 2014 se realizó el informe correspondiente al año 2013, 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 otros aspectos complementarios tales como la innovación.

La dimensión externa del análisis se corresponde con el estudio de percepción ciudadana sobre el funcionamiento de los servicios públicos realizado en colaboración con

el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). En 2014 se elaboraron dos informes de resultados 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 las encuestas realizadas en 2013 y 2014. El objetivo es, a partir de 2014, elaborar el informe en el mismo año en que se realiza el trabajo de campo de la encuesta.

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. El programa de Seguimiento de las Agencias Estatales se vincula a este objetivo. La realización del informe responde al mandato establecido en la disposición adicional primera, apartado tercero, de la Ley de Agencias estatales. El informe correspondiente a la actividad desplegada por las citadas Agencias durante 2013, fue presentado al Consejo Rector de la Agencia y a la Secretaria de Estado de Administraciones Públicas en diciembre de 2014.

Presupuesto:

El total de las previsiones definitivas del presupuesto de ingresos de 2014 alcanzó la cifra de 3.859,55 miles de €, de dicho montante 3.631,89 miles de € corresponden a operaciones no financieras y 227,66 miles de € provienen de operaciones financieras.

Los derechos reconocidos de las operaciones no financieras ascendieron a 3.745,98 miles de €, lo que supone el 103,14% de las previsiones definitivas no financieras (en el ejercicio de 2013 fue del 100,82%). El nivel de realización del total de las previsiones definitivas (97,11%) no es relevante porque fundamentalmente la previsión definitiva de operaciones financieras ya ha sido reconocida en otros ejercicios (procede de remanente de tesorería).

Las operaciones corrientes del presupuesto de ingresos (tasas, precios públicos y otros ingresos; transferencias corrientes; e ingresos patrimoniales) tuvieron una previsión definitiva de 3.479,18 miles de € y se reconocieron por 3.593,27 miles de €, lo que representa el 103,28% (en el ejercicio de 2013 fue del 100,85%). 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 2013 fueron ambas de 152,71 miles de €). Las operaciones financieras básicamente proceden de recursos excedentes de otros ejercicios (remanente de tesorería).

El presupuesto de gastos definitivo de 2014 ofrece un crédito total de 3.859,55 miles de €, con una ejecución de obligaciones reconocidas de 3.036,31 miles de €, lo que ha supuesto un 78,67% respecto del presupuesto definitivo (en el ejercicio de 2013 alcanzó el 80,48%). El total de las obligaciones reconocidas, del ejercicio de 2014 respecto al de 2013, se han minorado en una tasa del 12,94%.

Las operaciones corrientes del presupuesto de gastos (gastos de personal, bienes-servicios y transferencias corrientes) tuvieron un crédito total de 3.706,84 miles de € y la ejecución de las obligaciones alcanzó los 3.019,82 miles de €, es decir un 81,47% de dicho crédito total (en el ejercicio de 2013 fue del 83,24%). El crédito de las operaciones de capital del presupuesto de gastos ascendió a 152,71 miles de € y se contrajeron operaciones por 16,50 miles de €, lo que supone el 10,80% de estas operaciones. Las operaciones financieras carecen de significación.

El resultado presupuestario derivado de la diferencia entre los derechos reconocidos (3.748,07 miles de €) y las obligaciones reconocidas (3.036,31 miles de €) ofrece un saldo presupuestario del ejercicio de 711,77 miles de € (en el ejercicio de 2013 fue de 481,02 miles de €).

Recursos humanos:

A 31 de diciembre de 2014, el número total de efectivos que prestan sus servicios en la Agencia es de 39 personas. Se distribuyen en altos cargos: 1; personal funcionario: 37; y personal laboral: 1. Por género los efectivos se distribuyen en 18 hombres y 21 mujeres.

Indicadores:

El Contrato de Gestión de AEVAL dispone de siete indicadores sintéticos o índices asociados y distribuidos entre los cuatro 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:

Ejes estratégicos/Indicadores	Meta	Realizado	Resultado global
I/1.1 Indicador de gestión. Indicador anual de gestión integrada (% según nivel de cumplimiento).	100%	100%	100,0%
I/1.2 Indicador de impacto. Visibilidad de la Agencia (N.º anual de comparecencias ponderadas de la Agencia).	3867	3809	98,5%
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).	551	544	98,7%
III/1.1 Indicador de gestión. Evaluaciones realizadas en el año respecto a las aprobadas por el Consejo de Ministros.	5	4	80,0%
III/1.2 Indicador de gestión. N.º de acciones de consultoría, asesoramiento y estudios.	10	8	80,0%
IV/1.1 Indicador de impacto. Índice de mejora de la calidad de los servicios.	100	99	99,0%
IV/1.2 Indicador de gestión. Presentación de Informes anuales en plazo al Consejo de Ministros y al Congreso de los Diputados.	100%	100%	100,0%
			93,8%