

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

7711 *Resolución de 6 de julio de 2016, 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 2015.*

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.

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 2015.

Segundo.

Indicar que la dirección de la página web en la que se puede acceder al contenido total del Informe General de Actividad 2015 es <http://www.aeval.es>.

Madrid, 6 de julio de 2016.–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 LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS CORRESPONDIENTE AL AÑO 2015

El 9 de febrero de 2015 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 impulso de la gestión de la calidad en los servicios y organizaciones públicas.

Resultados del Plan de Acción de 2015

Durante 2015 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 2015, 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 2015 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 2015 también se asocian al cumplimiento a este objetivo

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 2015 los directivos y técnicos de la Agencia presentaron un total de 30 ponencias o comunicaciones en diferentes Congresos o Jornadas.

Entre las intervenciones de carácter internacional podemos citar las realizadas en el XX Congreso Internacional CLAD 2015 (Perú), en el Encuentro iberoamericano sobre

institucionalización de la evaluación (Colombia), en la VII Semana de la Calidad, o la participación en la Jornada «Aplicando modelo de calidad a la gestión policial» (estas dos últimas en República Dominicana). Dentro de las intervenciones en el ámbito nacional podemos destacar las realizadas en el Congreso Novagob 2015 (Tenerife) o en las Jornadas sobre transparencia de la FEMP (Madrid).

En relación a los eventos a los que la AEVAL ha asistido durante el año 2015, podemos destacar entre otros las entregas de sellos de excelencia a la AEMPS, a la Subdelegación del Gobierno en Vizcaya y a Madrid Salud y la participación la Ceremonia de Entrega de los Premios Fundibeq y la asistencia a distintos foros como: el Día Mundial de la Calidad organizado por AEC, la Jornada Interadministrativa de Responsabilidad Social en las Administraciones Públicas del INAP, el VII Foro de Economía en el Centro de Estudios de Políticas Públicas y Gobierno de la Universidad de Alcalá, o la Conferencia Stanley Presser sobre «Métodos de prueba y evaluación de cuestionarios» organizada por el CIS.

Por lo que respecta a la publicación de artículos en revistas especializadas, en 2015 la revista GAPP publicó el artículo «La participación ciudadana como criterio de valor en evaluaciones de carácter integral. Una aproximación desde la experiencia de AEVAL» y Nueva Revista de la UNIR en su monográfico sobre la Reforma de la Administración Pública, publicó el artículo «Las duplicidades administrativas ¿Tenemos demasiados niveles administrativos?».

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 2015 el número de páginas solicitadas (visitadas) ha ascendido a 4.435.209.

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.

Tras la obtención de la certificación EFQM +300 concedida a la Agencia por AENOR y CEG, se hace necesario seguir avanzando en la gestión de la calidad. Para ello y con base al informe de evaluación externa realizado para alcanzar dicha certificación, el Comité de Calidad elevó a la Presidenta una Propuesta de Plan de Mejora, que incluía tres acciones de mejora y que finalmente fue aprobado por Resolución de la Presidenta de fecha de 5 de marzo de 2015.

Además en 2015 se ha realizado la encuesta de satisfacción de los usuarios con los productos y servicios de la AEVAL (trabajo de campo en 2015) y se ha realizado la encuesta de clima laboral del año 2015.

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 2015 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), que se reunió en sesión plenaria en septiembre; 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 distintos

Comités; c) la realización conjunta con el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), a través de una encomienda de gestión, del estudio 2015 de Percepción de los ciudadanos sobre los servicios públicos en España, correspondiendo a dicho Centro la realización del trabajo de campo.

Igualmente, durante 2015 se han firmado los siguientes convenios: el convenio específico de colaboración entre AEVAL y la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears mediante la Consejería de Administraciones Públicas para la evaluación del Plan de Calidad en la gestión de los Recursos humanos de los servicios generales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears; el convenio marco de colaboración entre la AEVAL y la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) para la colaboración en los ámbitos de la gestión de la calidad de los servicios públicos y el convenio marco de colaboración entre la AEVAL y la Fundación Centro de Educación a Distancia para el desarrollo económico y tecnológico en materia de docencia, asistencia técnica y capacitación de recursos humanos.

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 2015 se ha realizado a partir de los resultados que se obtuvieron en la encuesta de identificación de necesidades de formación que, a finales de 2014, 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 2015 por las personas de la Agencia pueden agruparse según áreas temáticas: a) gestión y administración: gestión presupuestaria avanzada, seguridad y salud en el trabajo y prevención de incendios y planes de emergencia y evacuación; b) informática: programas de la AGE, Microsoft Project, Prezi; c) evaluación de políticas públicas: econometría, evaluación de impacto en la evaluación de políticas públicas, software R, STATA; d) calidad: evaluador EFQM, redacción de memorias del modelo EFQM y e) formación en inglés.

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 2015 se han realizado 9 presentaciones de los resultados de las evaluaciones correspondientes al Plan de Trabajo a petición de diversas organizaciones públicas de los tres niveles de la administración pública española.

En total se han impartido 43 acciones formativas a lo largo de 2015, que se han estructurado en torno a tres tipos de instituciones: a) instituciones universitarias, como el Módulo Quejas y Sugerencias y de Cartas de Servicios (on-line), Universidad de Castilla la Mancha; el Magister de Evaluación de Políticas Públicas de la Universidad Complutense de Madrid b) centros de formación de la Administración Pública: el Master en Liderazgo y

Dirección Pública y en el Curso selectivo sobre el desarrollo de la Función Inspectoral organizados por el INAP; y c) otras instituciones: entre otros el Curso de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos en el Instituto Cervantes; el Curso de gestión de la calidad 15.ª edición y el Curso de evaluación de las políticas públicas 1.ª edición, ambos organizados por la Fundación CEDDET, o la formación en materia de calidad a otras instituciones públicas como el Ayuntamiento de Ibiza, la Dirección provincial del ISM en Huelva o Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

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 2015 se han elaborado cinco 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, Libro de Premios a la Calidad 2013; Guía práctica para el diseño y la realización de evaluaciones de políticas públicas y la Guía para el marco común sobre las cartas de servicio en las Administraciones Públicas.

En cuanto al Plan editorial 2015 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 2015, la Agencia sigue 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 XX 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.

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 23 de enero de 2015, aprobó el Plan de Trabajo Anual con la indicación de las políticas y programas públicos objeto de evaluación en 2015. Dos de las evaluaciones tienen plazo de presentación enero 2016 y son la Evaluación anual de la Ley de garantía de la unidad de mercado y la Evaluación del conjunto de medidas orientadas a resolver los problemas derivados de los retrasos en la liquidación de las obligaciones contraídas por los distintos niveles de la administración pública en España. Por tanto durante 2015 dichas evaluaciones están en ejecución.

Por otro lado, la Evaluación del plan de calidad de los recursos humanos de los servicios generales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, realizada en el marco de Convenio de Colaboración entre la Agencia y la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, se finalizó en el plazo previsto durante el primer semestre de 2015.

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.

Las acciones de colaboración para trabajos de consultoría con instituciones públicas, también han requerido la ocupación de la Agencia durante 2015. 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 del Modelo EFQM en el ayuntamiento de Guadarrama, el asesoramiento para la autoevaluación conforme al modelo EVAM en la Secretaría de Estado de Empleo, la asistencia para la implantación de un Plan de gestión de la calidad en la Agencia Estatal Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios y la asistencia en la evaluación de la formación de los empleados públicos del Ayuntamiento de Málaga.

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 2015 se han tramitado un total de 57 expedientes de certificación del nivel de calidad de las organizaciones públicas.

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 2015, se gestionaron y entregaron los Premios correspondientes a la edición 2014, convocados a través de la Orden HAP/1621/2014, de 2 de septiembre, en desarrollo de la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio.

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 2015 ha sido de 14. 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 2015 se realizó el informe correspondiente al año 2014, 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 2015, se ha elaborado por primera vez 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 2014, fue presentado al Consejo Rector de la Agencia y a la Secretaria de Estado de Administraciones Públicas en diciembre de 2015.

Presupuesto

El total de Las previsiones definitivas del presupuesto de ingresos de 2015 alcanzó la cifra de 3.802,35 miles de €, de dicho montante 3.571,69 miles de € corresponden a operaciones no financieras y 230,66 miles de € provienen de operaciones financieras.

Los derechos reconocidos de las operaciones no financieras ascendieron a 3.590,52 miles de €, lo que supone el 100,55% de las previsiones definitivas no financieras (en el ejercicio de 2014 fue del 103,14%). El nivel de realización del total de las previsiones definitivas (94,44%) no es relevante porque, en su casi totalidad, 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 3.418,98 miles de € y se reconocieron por 3.437,81 miles de €, lo que representa el 100,55% (en el ejercicio de 2014 fue del 103,28%). 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 2014 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 2015 ofrece un crédito total de 3.802,35 miles de €, con una ejecución de obligaciones reconocidas de 3.041,65 miles de €, lo que ha supuesto un 79,99% respecto del presupuesto definitivo (en el ejercicio de 2014 alcanzó el 78,67%). El total de las obligaciones reconocidas, del ejercicio de 2015 respecto al de 2014, ha tenido una variación mínima con una tasa del 0,18%.

Las operaciones corrientes del presupuesto de gastos (gastos de personal, bienes-servicios y transferencias corrientes) tuvieron un crédito total de 3.646,64 miles de € y la ejecución de las obligaciones alcanzó los 3.041,65 miles de €, es decir un 83,41% de dicho crédito total (en el ejercicio de 2014 fue del 81,47%).

El crédito de las operaciones de capital del presupuesto de gastos ascendió a 152,71 miles de €, y no se contrajeron operaciones.

El crédito de Las operaciones financieras asciende a 3 miles de €, y no se contrajeron operaciones.

Recursos humanos

A 31 de diciembre de 2015, 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 2015 figuran a continuación:

Ejes Estratégicos / Indicadores	Meta	Realizado	Resultado global
I/1.1 <i>Indicador de gestión.</i> Indicador anual de gestión integrada (% según nivel de cumplimiento).	100%	100%	100,0%
I/1.2 <i>Indicador de impacto</i> Visibilidad de la Agencia (N.º anual de comparecencias ponderadas de la Agencia).	5351	6683	100,0%
II/1.1 <i>Indicador de impacto.</i> Índice de conversión de la Agencia en una institución de referencia y de calidad (N.º anual acciones ponderadas de la Agencia).	553	519	93,8 %
III/1.1 <i>Indicador de gestión.</i> Evaluaciones realizadas en el año respecto a las aprobadas por el Consejo de Ministros.	1	1	100,0 %
III/1.2 <i>Indicador de gestión.</i> N.º de acciones de consultoría, asesoramiento y estudios.	5	5	100,0%
IV/1.1 <i>Indicador de impacto.</i> Índice de mejora de la calidad de los servicios.	100	143	97,0%
IV/1.2 <i>Indicador de gestión.</i> Presentación de Informes anuales en plazo al Consejo de Ministros y al Congreso de los Diputados.	100%	100%	100,0%
			98,7%