

Presentación

La evaluación de políticas públicas y la mejora de la calidad de los servicios públicos, son elementos primordiales e imprescindibles para la acción del buen Gobierno y la buena Administración Pública.

Para contribuir a este propósito se crea la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios que desarrolla una actividad institucional que aúna la voluntad de mejorar la calidad de los servicios públicos con la de racionalizar el uso de los recursos públicos y de rendir cuentas ante los ciudadanos.

La gestión de la calidad ocupa un lugar destacado en su Agenda Institucional y así lo acredita el Plan de Calidad para la Agencia aprobado por el Consejo Rector en el año 2008 y se refuerza con el compromiso visible para la ciudadanía que sustenta esta Carta de Servicios.



Nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas incluye la difusión anual del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta a través de la web institucional:

www.aeval.es.

María Luisa Carcedo Roces
Presidenta de AEVAL

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 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos.

Autorizada por esta Ley, fue la primera de las previstas en ser creada el 1 de enero de 2007 y se encuentra adscrita al Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.

AEVAL tiene por objeto la promoción y realización de evaluaciones de las políticas y programas públicos, así como el impulso de la gestión de la calidad de los servicios, favoreciendo el uso racional de los recursos y la rendición de cuentas a la ciudadanía.

La versión íntegra de esta Carta de Servicios está disponible en la página web www.aeval.es

Direcciones

Dirección Postal

C/ Príncipe de Vergara, 108, 2ª, 3ª y 4ª Planta.
28071 Madrid

Página Web

www.aeval.es/

Subsede electrónica:

<https://sede.mpt.gob.es/frontend/portada/seccion/AEVAL>

Teléfonos de contacto

Presidencia:	91273 28 66
Departamento de Calidad:	91273 28 64
Departamento de Evaluación:	91273 28 71
Departamento de Gerencia:	91273 28 67
Dirección de Planificación y Relaciones Institucionales:	91273 28 69

Unidad responsable de la Carta

Departamento de Calidad de los Servicios
Correo electrónico calidad@aeval.es

Accesos y medios de transporte

Metro: Avenida de América (líneas 4, 6, 7 y 9).
Autobús: números 29, 52 y Circular



Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios



Para mejorar la calidad de los servicios públicos

Para desarrollar la cultura y la práctica evaluadora

CARTA DE SERVICIOS
2011-2014



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

agencia de evaluación y calidad

NIPO: 851-11-007-X

Servicios prestados a los que se refiere esta Carta de Servicios

- Realización de evaluaciones de políticas y programas públicos.
- Trabajos de asistencia técnica en materia de evaluación y calidad en la gestión
- Elaboración y difusión de guías metodológicas.
- Informe preceptivo (en materia de calidad) previo la aprobación de los Contratos de gestión de las Agencias Estatales, así como informe al Congreso de los Diputados sobre el seguimiento de las actuaciones en esta materia.
- Informe preceptivo previo a la aprobación de Cartas de Servicios de la Administración General del Estado.
- Certificación del nivel de excelencia de organizaciones públicas.
- Gestión de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.
- Informes anuales "Percepción de los Ciudadanos sobre los Servicios Públicos" y "Seguimiento sobre los programas de calidad en la Administración General del Estado".
- Organización de las Conferencias Estatales de Calidad en los Servicios Públicos.

Participación de los usuarios

La Agencia tiene establecidas diversas formas de colaboración y participación con los usuarios, mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realizan anualmente y mediante grupos de trabajo específicos de expertos en diversos ámbitos.

A su vez, los ciudadanos, en general, pueden participar de la siguiente forma: formulando consultas, propuestas o comentarios a través del buzón habilitado agencia@aeval.es, por teléfono, mediante correo postal o presentando quejas y sugerencias.

Quejas y Sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la Agencia en la forma y en los lugares que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en el formulario disponible en la oficina de Registro sita en las dependencias de la Agencia en la C/ Príncipe de Vergara, 108, 2ª planta, 28071 Madrid.
- A través de la subsele electrónica de la Agencia, utilizando para la correcta identificación del ciudadano un certificado electrónico reconocido, de acuerdo con la legislación de Firma electrónica en vigor.
- Por correo postal, dirigidas a la dirección de la Agencia (C/ Príncipe de Vergara, 108, 28071 Madrid)

La Agencia se compromete

1. A difundir los resultados de las evaluaciones que integren el Plan de Trabajo de la Agencia.
2. A emitir informe previo preceptivo a las propuestas de Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración General del Estado en un plazo máximo de 15 días hábiles a contar de la recepción en AEVAL de la propuesta definitiva.
3. A tramitar y resolver, en un plazo de 5 meses (a contar desde la recepción en AEVAL de la correspondiente memoria), el procedimiento completo de certificación del nivel de excelencia, incluyendo el informe de evaluación con puntos fuertes y áreas de mejora y la emisión del sello, respecto de las solicitudes de las organizaciones cuya valoración requiera la evaluación de memorias (nivel de excelencia EFQM o CAF de 300 puntos en adelante).
4. A tramitar y resolver, en un plazo máximo de 3 meses (a contar desde la recepción en AEVAL del plan de mejora), el procedimiento completo de certificación del nivel de excelencia respecto a las solicitudes de las organizaciones cuya valoración requiera la validación de planes de mejora (nivel de excelencia EFQM 200-299 puntos o cualquiera de los niveles EVAM de 200 puntos en adelante).
5. A entregar a las organizaciones que concurren a las convocatorias de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública un informe sobre la evaluación realizada por AEVAL de su candidatura, resulten o no galardonadas, en el plazo máximo de 1 mes desde la publicación de la concesión de los Premios.
6. A entregar los Informes anuales sobre "Percepción de los Ciudadanos sobre los Servicios Públicos" y sobre el Seguimiento de las Agencias Estatales antes del 30 de junio del año siguiente al de la realización del estudio de campo o del periodo objeto de seguimiento.
7. A entregar el Informe anual de Seguimiento sobre el grado de implementación y resultados de los Programas que integran el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado antes del 28 de febrero del año siguiente a la recepción de los datos enviados por los distintos Departamentos.
8. A contestar oportuna y razonadamente las quejas y sugerencias relativas a la actividad de la Agencia en un plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde su recepción en AEVAL.

Indicadores

1. Grado de satisfacción de las organizaciones usuarias de los servicios de la Agencia.
2. Grado de satisfacción de las Instituciones Públicas demandantes de evaluación de políticas y programas públicos con el proceso de evaluación realizado.
3. Porcentaje de informes previos a la aprobación de Cartas de Servicios de la Administración General del Estado emitidos en el plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde la recepción en AEVAL de la propuesta definitiva.
4. Porcentaje de solicitudes de certificación del nivel de excelencia resueltas en plazo.
5. Porcentaje de organizaciones participantes y de evaluadores satisfechos con la gestión de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.
6. Fecha de entrega del Informe anual "Percepción de los Ciudadanos sobre los Servicios Públicos."
7. Fecha de entrega del Informe anual de Seguimiento de las Agencias Estatales.
8. Fecha de entrega del Informe anual de Seguimiento sobre el grado de implementación y resultados de los programas de calidad en la Administración General del Estado.
9. Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a la actividad de la Agencia contestadas dentro del plazo de 15 días hábiles desde su recepción en AEVAL.

Medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta.

En un plazo máximo de 15 días hábiles, la Presidencia de la Agencia se dirigirá al usuario por el medio que éste haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

Cuando la reclamación se refiera a la superación, en más de 7 días hábiles, de los plazos fijados para dictar resolución respecto de alguna de las actividades de certificación a las que resulten de aplicación los precios públicos, la Presidencia resolverá, si procede, la devolución del precio satisfecho.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.