

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**7826** *Resolución de 8 de julio de 2013, 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 2012.*

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 2013, ha tomado razón del Informe General de Actividad del año 2012.

Asimismo, la disposición adicional séptima de la referida Ley de Agencia Estatales establece que las Agencias Estatales, a través del Ministro de adscripción correspondiente, remitirán a las Cortes Generales o a las Comisiones parlamentarias que correspondan, el informe general de actividad aprobado por el Consejo Rector, relativo a las tareas de la Agencia y al grado de cumplimiento de sus objetivos.

El Informe General de Actividad es uno de los instrumentos mediante los cuales la Agencia cumple con el compromiso de transparencia y la rendición de cuentas. Por ello, el Estatuto de la Agencia, aprobado por Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre, establece en su artículo 8.a) 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 2012.

Segundo.

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

Madrid, 8 de julio de 2013.–La Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, Ana María Ruiz Martínez.

La Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios.

El Informe General de Actividad documenta las acciones llevadas a cabo, durante el año 2012, por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) al amparo del Contrato de Gestión aprobado el 4 de septiembre de 2008. Del Plan de Acción Anual correspondiente a 2012, donde se concretaba el despliegue de los distintos planes y programas en objetivos, actividades, tiempos y responsables, tomó razón el Consejo Rector en su reunión del 17 de diciembre de 2012.

Del conjunto de acciones realizadas por la Agencia durante 2012 interesa detenerse en algunas de las que proyectan mejor su misión y visión institucionales, como son las que se refieren a la promoción de la cultura de la evaluación de programas y políticas públicas y la implantación de la gestión de calidad, que han tenido especial relevancia en

el desempeño de la Institución en 2012. Las condiciones en las que las organizaciones públicas han afrontado el desempeño de su actividad en este año han influido, sin duda, en la Agencia, quien, como respuesta, ha determinado asignar una mayor ponderación a la actividad promocional en su agenda.

La formación y la información han sido los instrumentos utilizados por AEVAL para responder a unas instituciones que, cada vez más sensibilizadas acerca de la conveniencia de someter a la acción de la evaluación los programas y políticas públicas, así como implantar la gestión de calidad, aprecian en estos instrumentos su validez, para afrontar el proceso de cambio y modernización a los que están abocadas en la actualidad para mejorar su eficacia, eficiencia y transparencia.

La experiencia acumulada por la Institución, el disponer de programas formativos ya testados, la reiterada participación en cursos organizados por instituciones públicas y privadas y, unido a ello, la visibilidad adquirida por la Agencia a lo largo de los siete años de su existencia, han sido razones más que suficientes para que la acción formativa ocupara un espacio muy relevante en 2012.

También, durante el año pasado se culminó el proceso transformador de la web de la AEVAL con la implantación de un nuevo formato con el que opera en la actualidad. Con ello se ha fortalecido la web corporativa en cuanto que canal fundamental de comunicación de la Agencia y vía principal para difundir los resultados de su actividad institucional. En ese sentido, merecen destacarse los resultados obtenidos en la segunda encuesta de satisfacción con los servicios y productos realizada en 2012 a los usuarios de la Agencia, que puso de relieve que: «el principal medio de contacto con la Agencia y sus productos y servicios es la web, que ha utilizado casi un 88 % de los encuestados».

El horizonte de la Agencia como institución de referencia, a la que convoca su Visión, supone proyectar e intensificar su presencia en instituciones y foros cualificados nacionales e internacionales en los que se genera nuevo conocimiento y al que la institución no puede permanecer ajena. Consecuentemente, la actividad internacional de nuevo ha ocupado un lugar significativo en la Agenda de AEVAL, consolidándose por una parte acciones que ya venían desarrollándose en años anteriores e iniciando otras en el ejercicio.

En relación con la Unión Europea (UE) se ha continuado con la participación en el Grupo de Servicios Públicos Innovadores (IPSG), de la Red Europea de Administración Pública (EUPAN) y en el marco de la actividad que desarrolla el IPSG se participó activamente en el grupo que desarrolla los trabajos de una herramienta comunitaria para la promoción de la calidad como es el Marco Común de Evaluación (CAF).

En el espacio Iberoamericano, la acción cooperativa de la AEVAL se ha desplegado a través de distintas vías para contribuir a fortalecer las iniciativas de la Región en materia evaluación de programas y políticas públicas, modernización administrativa e incorporación de la excelencia a la gestión pública.

La acción bilateral de cooperación con los países ha abarcado desde la acogida de misiones de organismos con responsabilidades similares a las de la Institución, hasta el desarrollo de proyectos conjuntos en materia de gestión de calidad, sin obviar la transferencia de conocimiento a través de la participación en cursos y seminarios.

En el plano multilateral, la cooperación se ha focalizado en relación con las iniciativas que, en materia de modernización administrativa e incorporación de la excelencia a la gestión pública, vienen desarrollando dos entidades de reconocido prestigio en la Región: el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) y la Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad (FUNDIBEQ).

En la colaboración con el CLAD, además de la habitual participación de la Institución en su Congreso anual, interesa mencionar como acción singular la presentación a petición de su Secretaria General del documento «Calidad en la Gestión Pública: del azar a la necesidad» en la XIV Conferencia de Ministros Iberoamericanos de Administración Pública, celebrada en México, documento aprobado por los mismos e incorporado al Consenso de México.

Por su parte, la consolidación del Plan de Calidad de la Agencia, también merece resaltarse. El Contrato de gestión (2008-2011) incluye un eje estratégico titulado «Crear Agencia», y entre los programas que lo integran estaba la ejecución de un Plan de Calidad de AEVAL, cuya vigencia fue prorrogada hasta finales de 2012, ha promovido la realización de un conjunto de actuaciones que, impulsadas y respaldadas por la Presidencia y los Directivos de la Agencia, han permitido alcanzar los objetivos básicos de integrar la calidad en la gestión, convirtiendo a AEVAL en referencia para las restantes Agencias Estatales.

Las cuatro líneas estratégicas de la Agencia.

El Contrato de Gestión que establece, dos objetivos estratégicos:

- Afianzar la apuesta por la evaluación emprendida por el Gobierno y el Parlamento con la creación de la Agencia.
- Impulsar la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos.

Para alcanzar estos objetivos se formulan cuatro ejes estratégicos a través de los cuales la Agencia articula su actuación:

1. El compromiso de «CREAR» Agencia;
2. La promoción de la cultura evaluadora: necesidad y utilidad de la evaluación;
3. La realización de evaluaciones con éxito; y
4. La mejora de la calidad en la gestión de las organizaciones públicas.

Cada uno de estos cuatro ejes se despliega a través de diferentes planes y programas sobre los que se asienta la actividad operativa de la Agencia.

Eje 1. El compromiso de «CREAR» Agencia.

Las acciones incluidas en este eje se sustentan, en el artículo 7 del Estatuto acerca de los principios básicos que deben guiar la actuación de AEVAL, y se dirigen a la construcción de una institución que interiorice la participación, colaboración y transparencia como ejes rectores de su funcionamiento, asimilando con ello la nueva cultura de gestión pretendida y alcanzando todo el potencial funcional establecido en su Estatuto.

Calidad y mejora continua.

El primer Plan de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (2008-2011) se aprobó por Resolución de la Presidenta de la Agencia de 18 de septiembre de 2008, una vez informado el Consejo Rector, en su reunión del 17 de julio de 2008. El Plan establece los objetivos de calidad corporativos de la Agencia y los correspondientes a cada departamento, la secuencia temporal de programas y acciones relacionados con la gestión de la calidad, así como los mecanismos de evaluación asociados, de acuerdo con los modelos de excelencia en la gestión y la norma ISO 9001:2008, incluyendo la aplicación de los programas que integran el Marco General para la Mejora de la Calidad en la AGE.

Durante 2012, se ha proseguido con la implantación de las distintas acciones de mejora integradas en dicho Plan, y que han dado como resultado, entre otros, la realización de la segunda encuesta de clima laboral, dirigida al personal de AEVAL, la definición e interpretación de los indicadores de seguimiento del Contrato de Gestión y del establecimiento de un sistema para el seguimiento y evaluación del impacto a medio plazo de las actuaciones de la Agencia.

Las Alianzas.

El artículo 7, apartado d) del Estatuto de la Agencia establece el principio de Cooperación interadministrativa y participación institucional, entendidos respectivamente

como la disposición activa a colaborar con otras administraciones e instituciones, así como a fomentar la participación directa de las comunidades autónomas en la Agencia y el desarrollo de trabajos compartidos».

Los objetivos pretendidos por la cooperación se orientan hacia la construcción e impulso de un Sistema Público de Evaluación que genere sinergias y evite duplicidades de acción.

En el ámbito de la gestión de calidad en las administraciones públicas, que presentan un mayor nivel de consolidación, la cooperación se asienta en la citada Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos.

Durante 2012 se han celebrado dos reuniones ordinarias, los días 11 y 12 junio en Santa Cruz de Tenerife, coorganizada por la Agencia y el Gobierno de Canarias, y el 9 de octubre en Málaga. Esta segunda reunión del Plenario de la Red se celebró conjuntamente con la reunión de la Comisión de Modernización, Participación y Calidad de la Fundación Española de Municipios y Provincias, de forma previa a la celebración de las VII Jornadas de Modernización y Calidad (JOMCAL).

Además, la Institución ha reforzado en 2012 las acciones de colaboración con Entidades Profesionales como la Sociedad Española de la Evaluación, así como con el Club Excelencia en Gestión vía Innovación, la Asociación Española para la Calidad y la Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad (FUNDIBEQ), de cuyo patronato y comité ejecutivo forma parte, desarrollando con ellas distintos proyectos.

Como en ejercicios anteriores, el 2012 la AEVAL formalizó una encomienda de gestión con el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) para la realización del estudio de percepción ciudadana del año 2012 del Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos, y también, se suscribió un Convenio de colaboración entre AEVAL y AEBOE para la coedición de la Guía de Interpretación del Modelo EFQM de Excelencia 2010 para las Administraciones Públicas.

#### Visibilidad y presencia institucional.

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

En 2012, las acciones de información y comunicación dirigidas a proporcionar visibilidad a la Agencia se han encauzado a través de: a) La web de la Agencia como soporte de difusión de sus trabajos, b) La presencia de la institución en publicaciones especializadas y c) La participación institucional en eventos.

La actividad de comunicación vinculada a la página web, presenta en 2012 los siguientes resultados:

- Número de páginas solicitadas (visitadas): 1.452.795.
- Número de descargas de documentos: 236.457.
- Número de sitios web que enlazan con [www.aeval.es](http://www.aeval.es): 1.409.

Durante 2012 se ha participado en distintos actos, que incluyen a diversas instituciones organizadoras, audiencias y grupos de interés. Entre las entidades organizadoras de estos actos se encuentran los Institutos de Administración Pública, Sociedades y grupos científicos y profesionales, y otras instituciones públicas y privadas. Interesa mencionar la amplia participación de la AEVAL en el I Congreso Internacional de Gobernanza y Asuntos Públicos, con la presentación de varias ponencias que abordan la evaluación desde una perspectiva conceptual hasta su aplicación práctica en la evaluación de distintas políticas y programas públicos.

#### Eje 2. Promocionar la cultura de la evaluación.

La promoción de la cultura de evaluación, su necesidad y utilidad para la mejora de la acción pública, requiere la atención de los responsables y de los directivos públicos para que la evaluación y la gestión de la calidad ocupen un lugar destacado en la Agenda.

Para alcanzar este propósito son necesarias un conjunto de acciones de naturaleza informativa, formativa y metodológica.

En el caso de los directivos, las acciones se enfocan a lograr que éstos conozcan y se identifiquen con la utilidad de la evaluación como instrumento de mejora en el diseño, la planificación y la implementación de las políticas públicas.

Respecto de los profesionales, es imprescindible un gran esfuerzo de formación de evaluadores en las Administraciones Públicas con objeto de extender la práctica de la evaluación en el conjunto de las organizaciones públicas.

Además, generar, transferir y difundir el conocimiento a profesionales de los distintos niveles de gobierno, posibilita obtener criterios de valor comunes y constituye una palanca fundamental para la articular el Sistema Público de Evaluación.

A su vez, se precisa adecuar los materiales clásicos y los de nueva generación para construir un acervo común en el conjunto de las organizaciones públicas con el objeto de proporcionar a los profesionales el banco documental de los trabajos de evaluación ejecutados y los materiales metodológicos. Por último, es importante, fomentar e impulsar la investigación y el intercambio de experiencias en este campo de trabajo.

#### Presentaciones y Acciones formativas.

La formación desarrollada por la Agencia en 2012 ha respondido a una doble finalidad. Por un lado, normalizar la presentación de los trabajos y metodologías (realizados en la Agencia) a los cuadros directivos y técnicos de las organizaciones públicas, vinculados al análisis y evaluación de políticas y programas públicos, así como a impulsar la mejora de la calidad de los servicios públicos. Por otro, impartir acciones formativas en respuesta a las demandas concretas en materia de evaluación y calidad, así como proponer nuevas acciones que contribuyan a generar conocimiento en las materias objeto de la actividad de la Agencia.

#### Publicaciones.

En materia de divulgación de la evaluación y la gestión de la calidad, la construcción de un fondo editorial estructurado en tres colecciones: Informes, Guías y Papeles de Evaluación y Calidad contribuye a este objetivo. En su programa editorial de 2012, la AEVAL ha continuado la línea iniciada en ejercicios anteriores, apostando por las ediciones digitales en lugar de la utilización de soportes en papel, adaptándose a las medidas de ahorro y eficiencia puestas en marcha en la Administración General del Estado.

Durante el año 2012 se publicaron en la colección de Informes, los correspondientes a las evaluaciones encomendadas en el Plan de Trabajo de 2011, estando los documentos disponibles en la página web de la AEVAL. También se publicaron, entre otros, dos informes asociados a la gestión de la calidad de las organizaciones públicas. En un caso, el informe se refiere al seguimiento, que anualmente realiza la AEVAL, acerca del grado de implantación en los Ministerios de los programas incluidos en el Marco General de la Calidad en la Administración General del Estado y, en el segundo, se contiene la actividad desplegada por las Agencias Estatales.

En la colección de Guías, se publicaron durante 2012 tres guías metodológicas acompañadas de sus herramientas informáticas en relación con los programas que integran el Marco General de Calidad de la Administración General del Estado. Así, el primer título, la Guía CAF Educación contiene la versión en español del Modelo Europeo CAF (Common Assessment Framework) adaptado al sector de la educación y la formación. El segundo título publicado, CAF Procedimiento de Retroalimentación Externa 2009, tiene como objeto facilitar a las organizaciones públicas que aplican el CAF el conocer los resultados de sus esfuerzos y recibir retroalimentación. Finalmente, el tercer título publicado en esta colección, es una Guía de interpretación para la Administración Pública conforme al Modelo EFQM de Excelencia en su versión 2010, elaborada por AEVAL en colaboración con otras organizaciones públicas.

Agencia como una «Institución de Referencia».

La aspiración de convertir a la Agencia en una «Institución de Referencia» por su prestigio y credibilidad constituye el horizonte de acción definido en su Visión. Se trata de un objetivo de naturaleza transversal que se proyecta sobre el conjunto de planes y programas que integran los cuatro ejes estratégicos de acción de la Institución. En particular, se presenta una fuerte vinculación con la elaboración de metodologías de referencia; 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 la Agencia en una Institución referencial.

Eje 3. Realizar evaluaciones con éxito.

La realización de evaluaciones de políticas y programas públicos por la Agencia y la promoción de la cultura evaluadora al conjunto de la administración pública son, sin duda, dos líneas de acción que contribuyen a alcanzar el objetivo estratégico de afianzar la apuesta por la evaluación emprendida por el Parlamento y el Gobierno de la Nación con la autorización y creación de la Agencia, tal como se indica en el Contrato de gestión.

La disposición adicional primera de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos, relativa a la autorización para la creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, señala, en su apartado segundo, que el Consejo de Ministros aprobará anualmente los programas y políticas públicas cuya evaluación incluirá la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios en su Plan de Trabajo. En la misma dirección se pronuncia el artículo 23 del Estatuto de AEVAL. El Plan determinará los objetivos y términos de cada una de las evaluaciones, los plazos para su ejecución, la unidad administrativa de la Agencia responsable de su ejecución y la unidad Ministerial responsable de la política pública a evaluar.

Durante el primer semestre del año 2012 se han finalizado, publicado y difundido las evaluaciones del Plan de Trabajo de 2011, que tenían como plazo de finalización primer trimestre de 2012:

- Líneas ICO-PYME (segunda fase).
- Trabas administrativas para la creación de empresas.
- Programas de selección y formación de la escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha.
- Ventanilla Única para el comercio Exterior de Canarias (VEXCAN).

El Plan de Trabajo de 2011 fue aprobado por el Consejo de Ministros en su reunión de 4 de marzo de 2011 (Orden TAP/700/2011, de 1 de abril). Dicho Plan establecía en cinco las evaluaciones a realizar por la Agencia con fecha de presentación en el año 2012. Entre ellas, se encontraba la relativa al Plan de Acción Integral de la Playa de Palma que se abordaba en el marco del Convenio AEVAL-Gobierno de Baleares. Esta evaluación ha quedado pospuesta, a petición del Gobierno la Comunidad Autónoma, hasta que finalice la redacción de un nuevo Plan de Acción Integral.

En junio de 2012, la Secretaria de Estado de Administraciones Públicas encargó un estudio sobre la actividad que se desarrolla en los servicios centrales de los Ministerios, trabajo que ha sido abordado durante el segundo semestre de ese año.

En 2012 se comenzó a elaborar un sistema de seguimiento de las evaluaciones que permita analizar sus resultados e impactos en las intervenciones públicas evaluadas. Para ello, se cuenta con una encuesta administrada mediante un cuestionario autocumplimentado al que se accede mediante enlace web. En diciembre de 2012, se realizó una encuesta piloto a actores relevantes de la evaluación de trabas administrativas a la creación de empresas.

Eje 4. Impulsar la mejora de la calidad en la prestación del servicio público.

Las acciones comprendidas en este eje estratégico se dirigen a impulsar la mejora de la calidad de los Servicios Públicos mediante la gestión y prestación de una serie de servicios a los destinatarios de su actividad, que son, en primera instancia, los decisores políticos y los gestores y organizaciones públicas y, en última instancia, los ciudadanos.

A partir de junio de 2009 la Agencia incorporó a sus funciones la totalidad de los programas de gestión de calidad, establecidos en el Marco General de Calidad para la Administración General del Estado cuya ejecución correspondía parcialmente, con anterioridad, a la Secretaría de Estado para la Administración Pública.

Certificaciones AEVAL y Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

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

El Programa de Reconocimiento contemplado en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, se despliega a través de dos subprogramas: Certificaciones del Nivel del Excelencia y Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. Ambos subprogramas se dirigen a promover y consolidar la práctica de la autoevaluación y, mediante el reconocimiento externo, contribuir a que las organizaciones públicas pertenecientes a los tres niveles de la Administración española transiten hacia la excelencia.

Durante el año 2012 se han tramitado un total de 46 expedientes de certificación. En el ejercicio sólo 3 organizaciones se certificaron a través del Modelo EVAM. El resto de las organizaciones solicitantes lo han hecho a partir de su autoevaluación según el modelo EFQM, resultando en 2012 un 11,77 % más de certificaciones que en el ejercicio anterior.

En lo relativo a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, durante el año 2012 se ha gestionado casi en su totalidad (a excepción de la publicación del libro respectivo, realizada en 2013) la convocatoria correspondiente a 2011 (Orden TAP 3336/2011 de 18 de noviembre de 2011, BOE de 5 de diciembre).

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 siguientes ámbitos:

- La excelencia en su rendimiento global por comparación a modelos de referencia reconocidos.
- La innovación en la gestión de la información y del conocimiento, así como de las tecnologías.
- La calidad e impacto de las iniciativas singulares de mejora implantadas, tanto internas como por su impacto externo.

Con la convocatoria de estos premios, abiertos a la participación de todas las administraciones, se pretende configurar una suerte de sistema que permita vertebrar la diversidad de premios de esta naturaleza existentes en las distintas Administraciones Públicas españolas, en beneficio mutuo de todas ellas, sobre la base de la participación voluntaria de los tres niveles de Administración Pública y del aprovechamiento de las experiencias existentes.

A la convocatoria de los Premios realizada en 2011, cuya ceremonia de entrega de los galardones tuvo lugar el día 4 de diciembre de 2012, se presentaron un total de 9 candidaturas, de las que 7 correspondieron a la modalidad de Excelencia y 2 al Premio a la Gestión del Conocimiento.

Informes preceptivos previos a la Aprobación de Cartas de Servicios.

En 2012 se han recibido un total de 51 solicitudes para evacuar el informe preceptivo a la aprobación de Cartas de Servicios y se han emitido 104 informes favorables, algunos de ellos correspondientes a solicitudes recibidas en 2011.

Dentro del proceso de tramitación y gestión de los informes, se ha cumplido al 100 % el plazo comprometido en la Carta de Servicios de la Agencia para la emisión de los informes citados, tomando como referencia la recepción en AEVAL de la propuesta definitiva.

Informes del Observatorio la Calidad de los Servicios Públicos.

El informe sobre Percepción Ciudadana del funcionamiento de los Servicios Públicos correspondiente a 2011 se envió a la Secretaria de Estado de Administración Pública el 27 de diciembre de 2012. Con este informe, se continúa la línea emprendida por AEVAL en estudios anteriores, que tiene la finalidad de generar el conocimiento sobre la opinión pública en relación con el funcionamiento de los Servicios Públicos en España, para promover medidas que profundicen en su calidad y eficacia.

Por lo que se refiere a los datos que configuraran el informe correspondiente al año 2012, el quinto de los elaborados desde la creación de la AEVAL, se realizó el trabajo de campo en junio de 2012, que contó con la participación de cerca de 2.500 personas residentes en el territorio nacional. La encuesta fue diseñada por el Departamento de Calidad de la Agencia mientras que el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) asumió la realización del trabajo de campo. Este estudio forma parte de la serie Calidad de los Servicios Públicos del CIS.

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

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, en su artículo 28, establece la obligatoriedad de realizar un informe acerca de la aplicación de los programas de calidad regulados en ese Real Decreto. En consecuencia y conforme a este mandato, durante 2012 se ha presentado el informe correspondiente a 2010 y realizado los trabajos para la presentación del Informe de Seguimiento de Ministerios correspondiente a 2011.

Respecto al primero, se entregó el 13 de marzo a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas tras la oportuna revisión por parte de todos y cada uno de los Ministerios objeto del informe. Por su parte, el Consejo de Ministros, tomó conocimiento del mismo el 18 de mayo de 2012.

Respecto al segundo informe, correspondiente a 2011, el 20 diciembre de 2012 estaba redactado un avance de resultados sobre el grado de implantación de los programas del Marco General de Calidad en los Ministerios que se remitió a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas. En dicho avance se reflejaban las principales magnitudes y la información relevante. Posteriormente, a comienzos de 2013, se finalizó el informe definitivo, publicado en mayo de 2013.

En ambos casos, se han llevado a cabo algunas innovaciones metodológicas en consonancia con la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas; además, se han recopilado las principales experiencias de los Ministerios en materia de innovación, transparencia y sostenibilidad.

Informe de Seguimiento de Agencias Estatales.

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



En 2012, se han presentado los informes correspondientes a 2010 y 2011. Respecto al informe del año 2010, el 24 de febrero de 2012, se remitió en su versión final a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas para su traslado al Congreso de los Diputados, mientras que el informe correspondiente a 2011 se remitió el 7 de diciembre de 2012 a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas para su posterior remisión al Congreso de los Diputados, realizándose ésta el 22 de enero de 2013.

Respecto a las características de los informes, cabe destacar que en ambos se han integrado aspectos de la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas y que, en el último, correspondiente a 2011, se han abordado aspectos que tienen que ver con la vocación de las Agencias (derivada del espíritu de la Ley 28/2006 de Agencias Estatales) de ser «organizaciones piloto» en materia de gestión; en aspectos tales como son la presencia de las Agencias en la sociedad de la información y redes sociales o los relativos a innovación, transparencia y sostenibilidad.

#### Recursos humanos y presupuestarios.

En el año 2012 se iniciaron dos procesos de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo de la Agencia por amortización de plazas vacantes.

El primero de ellos, de amortización de plazas vacantes por jubilación, fue para dar cumplimiento a lo establecido en el punto primero del Acuerdo del Consejo de Ministros de 2 de julio de 2010, por el que se aprobaron determinadas medidas de austeridad y eficiencia en materia de empleo público, y de acuerdo con la Instrucción conjunta de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos y de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas. Con fecha 28 de septiembre de 2012, se procedió a realizar la amortización de 4 plazas vacantes por jubilación.

El segundo, de amortización de otras plazas vacantes, tuvo lugar por acuerdo del Consejo Rector, consistiendo en la tramitación de un expediente de amortización de 4 puestos vacantes, condicionada a la creación de nuevos puestos en la Secretaría General de Coordinación Autonómica y Local, el cual ha finalizado en marzo de 2013.

A 31 de diciembre de 2012, la RPT constaba de 51 dotaciones, de las cuales 44 se encontraban ocupadas, 3 vacantes y las 4 pendientes de amortizar indicadas en el párrafo anterior.

Durante el ejercicio 2012, la plantilla de AEVAL ha mantenido una ocupación media de 48 efectivos:

- Personal funcionario: Ha disminuido en 4 efectivos (de 48 a 44 efectivos). Se han producido dos jubilaciones y tres ceses por cambio de destino. A su vez, se ha producido una incorporación en el Departamento de Calidad.
- Personal laboral de Alta Dirección: como estaba previsto, el 16 de junio de 2012 ha finalizado el contrato de Alta Dirección de la División de Estudios y Metodologías.
- Personal laboral: sin variación (1 efectivo).

Por lo que se refiere a los recursos presupuestarios, las previsiones definitivas del presupuesto de ingresos de 2012 alcanzaron la cifra de 4.446,36 mil euros, los derechos reconocidos ascendieron a 4.352,82 mil euros, lo que supone el 97,90 % de las previsiones definitivas (en el ejercicio de 2011 estaba en torno al 94,41 %).

Las operaciones corrientes del presupuesto de ingresos (tasas, precios públicos y otros ingresos; transferencias corrientes; e ingresos patrimoniales) tuvieron una previsión definitiva de 4.286,96 mil euros y se reconocieron por importe de 4.191,78 mil euros, lo que representa el 97,78 % (en el ejercicio de 2011 fue superior a la previsión en un 0,42 %). Las operaciones de capital del presupuesto de ingresos partieron de una previsión definitiva de 159,40 mil euros y se reconocieron por la misma cuantía (en el ejercicio de 2011 fueron ambas de 187,51 miles de euros).

El presupuesto de gastos definitivo de 2012 ofrece un crédito total de 4.446,36 mil euros, con una ejecución de obligaciones reconocidas de 3.503,96 mil euros, lo que ha supuesto un 78,81 % respecto del presupuesto definitivo (en el ejercicio de 2011 se alcanzó el 90,48 %). Las operaciones corrientes del presupuesto de gastos (gastos de

personal, bienes y servicios y transferencias corrientes) tuvieron un crédito total de 4.286,96 mil euros y la ejecución de las obligaciones alcanzó los 3.502,73 mil euros, es decir, un 81,71 % de dicho crédito total (en el ejercicio de 2011 fue del 92,85 %). El crédito de las operaciones de capital del presupuesto de gastos ascendió a 159,40 mil euros y no se contrajeron operaciones.

Indicadores.

En relación con los indicadores establecidos en el Contrato de Gestión, su grado de cumplimiento en 2012 ha sido del 88,50 %, según el desglose que se muestra a continuación:

Indicadores	Objetivos 2012		
	Meta	Real	Resultado global - Porcentaje
I/1.1 Indicador de gestión Indicador anual de gestión integrada (% según nivel de cumplimiento).	100%	83%	83,02
I/1.2 Indicador de impacto Visibilidad de la Agencia (N.º anual de comparecencias ponderadas de la Agencia).	270	271	100,00
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).	350	342	97,71
III/1.1 Indicador de gestión Evaluaciones realizadas en el año respecto a las aprobadas por el Consejo de Ministros.	5	4	80,00
III/1.2 Indicador de gestión N.º de acciones de consultoría, asesoramiento y estudios.	6	6	100
IV/1.1 Indicador de impacto Índice de mejora de la calidad de los servicios.	120	119	98,75
IV/1.3 Indicador de gestión Presentación de Informes anuales en plazo al Consejo de Ministros y al Congreso de los Diputados.	100%	60%	60,00
			88,50