

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AEVAL - 2013

Compromisos	Indicadores	Grado de cumplimiento	Resultados
1. A difundir los resultados de las evaluaciones que integren el Plan de Trabajo de la Agencia, mediante la publicación de los correspondientes informes en la página web, en un plazo máximo de un mes a contar desde la finalización de dichos informes.	1. Porcentaje de informes de evaluación disponibles en la página web en el plazo máximo de un mes a contar desde su finalización.	--	El informe, cuya finalización estaba prevista en 2013, no se ha publicado en plazo porque está pendiente de anonimizar datos.
2. A entregar el informe anual sobre "Percepción de los Ciudadanos sobre los Servicios Públicos" antes del 31 de julio del año siguiente al de la realización del estudio de campo.	2. Fecha de entrega del informe anual "Percepción de los Ciudadanos sobre los Servicios Públicos."	100%	El Informe de percepción ciudadana elaborado sobre el trabajo de campo realizado en 2012 se envió a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas el 27 de mayo de 2013. En agosto de 2013 se publicó en la web de AEVAL.
3. A entregar el Informe anual sobre el Seguimiento de las Agencias Estatales antes del 31 de octubre del año siguiente al del periodo objeto de seguimiento.	3. Fecha de entrega del Informe anual de Seguimiento de las Agencias Estatales	100%	El 29 de octubre de 2013 se enviaba el Informe de seguimiento de las Agencias Estatales a la Secretaría de Estado de Administración Pública para su remisión al Congreso de los Diputados. El 25 de noviembre de 2013 el informe se hacía público en la web de AEVAL
4. 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 31 de diciembre del año siguiente al del periodo objeto de seguimiento.	4. 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	100%	El Informe se envió a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas el 20 de diciembre de 2013. El 5 de marzo de 2014 se publicó en la web de AEVAL.

<p>5. 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.</p>	<p>5. 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.</p>	<p>100%</p>	<p>Se emitieron 69 informes favorables de cartas de servicios de los que la totalidad se remitieron a sus solicitantes en un plazo inferior a 15 días hábiles.</p> <p>Durante el año 2013 el plazo medio de emisión de informes fue de 5 días hábiles</p>
<p>6. 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).</p>	<p>6. Porcentaje de solicitudes de certificación del nivel de excelencia cuya valoración requiera la evaluación de Memorias resueltas en plazo</p>	<p>100%</p>	<p>Las 12 solicitudes de certificación de este tipo se resolvieron en el plazo comprometido.</p>
<p>7. 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).</p>	<p>7. Porcentaje de solicitudes de certificación del nivel de excelencia cuya valoración requiera la validación de planes de mejora resueltas en plazo</p>	<p>100%</p>	<p>Las 17 solicitudes de certificación de este tipo se resolvieron en el plazo comprometido.</p>
<p>8. 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</p>	<p>8. Porcentaje de informes de evaluación de las candidaturas a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión</p>	<p>100%</p>	<p>La Orden de concesión de Premios se publicó en BOE el 23 julio de 2013. Se remitieron a las organizaciones los informes en el plazo máximo de 10 días</p>

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	Pública entregadas en plazo.		(30 de julio para los Informes relativos al Premio Excelencia y 2 Agosto los correspondientes a los Premios Ciudadanía y Buenas Prácticas de Gestión Interna).
9. 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.	9. Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a la actividad de la Agencia contestadas dentro de los plazos comprometidos.	--	En 2013 no se recibió ninguna queja o sugerencia relativa a la actividad de AEVAL.
10. A comunicar al interesado, por el mismo medio utilizado para su presentación, el traslado a la unidad competente de las quejas y sugerencias ajenas a la actividad de la Agencia en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su entrada en AEVAL.	10. Porcentaje de comunicaciones de traslado de quejas y sugerencias ajenas a la actividad de la Agencia cursadas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su entrada en la Agencia.	95 %	Solamente 1 de las 22 quejas y sugerencias recibidas durante 2013 excedió el plazo máximo de comunicación al interesado ya que no tuvo entrada en el buzón habilitado al efecto (calidad@aeval.es) sino en otro buzón específico de la Agencia.