



AEVAL actualiza su Carta de Servicios



AEVAL ha actualizado su Carta de Servicios tras dos años de vigencia de la primera. El objetivo ha sido mejorar la calidad de los servicios prestados por la Agencia ajustando periódicamente sus compromisos en un proceso de mejora continua. Así, la presente actualización se ha llevado a cabo como resultado de la revisión y el seguimiento de los resultados del cumplimiento de los compromisos de la Carta inicial.

Esta actualización de la Carta de Servicios de AEVAL forma parte del segundo Plan de Calidad de la Agencia, aprobado en febrero de este año.

[\(+info\)](#)

AEVAL participa en el Máster de Políticas Sociales y Bienestar de la Universidad de Oviedo

AEVAL ha participado por segundo año consecutivo, en el Máster de Políticas Sociales y Bienestar que convoca la Facultad de Económicas de la Universidad de Oviedo, dentro de la rama de conocimiento de Ciencias Sociales y Jurídicas.



El Máster propone dos líneas de especialización: las políticas de integración socio-laboral y la gestión de organizaciones y servicios sociales, con la consideración de que son especialidades poco atendidas en el panorama de los estudios de postgrado y con una demanda probada en parte de la cornisa cantábrica, Galicia y zona de Castilla-León.

[\(+info\)](#)

Los Sellos AEVAL de certificación del nivel de excelencia de las organizaciones públicas seleccionados por la Comisión Europea como un caso ejemplar



En el marco del proyecto financiado por la Dirección General de Empresa e Industria de la Comisión Europea "Lecciones de 10 años de políticas de innovación y de innovación en el sector público en Europa", se realizaron 6 estudios de caso a nivel europeo para difundir los casos más interesantes identificados como buenas prácticas de innovación.

>> CARTA DE << SERVICIOS

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.

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
2013-2016

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

agencia de evaluación y calidad



En el caso de España se seleccionó la certificación del nivel de excelencia de las organizaciones realizada por AEVAL conforme a los Modelos EFQM, CAF y EVAM, por su contribución a la excelencia en el sector público y por la flexibilidad que ofrece a las organizaciones públicas para elegir el modelo

que mejor se ajusta a sus necesidades, marcando, no obstante, una "ruta hacia la excelencia". [\(+info\)](#)



>> NUESTRAS <<
COLECCIONES



Esta Colección contiene producción propia de la Institución y está dirigida a un público general. Con el objetivo de favorecer la transparencia y la rendición de cuentas, en esta colección se publican los informes de evaluación resultado del Plan de trabajo de las Evaluaciones, el Informe General de Actividad, los Informes del Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos y el informe sobre la actividad desplegada por las Agencias Estatales. [\(+info\)](#)



Su contenido también representa la producción interna de la Agencia y su objetivo es contribuir materialmente a la extensión de las prácticas de evaluación y calidad, desde el papel de referencia al que aspira la Agencia, promoviendo el aprendizaje y la cultura evaluadora. Está conectado fundamentalmente con las actuaciones de Evaluación de la Agencia y con las derivadas de los Programas del Marco General de la Calidad. [\(+info\)](#)



Esta colección de carácter periódico representa, a diferencia de las anteriores, la producción externa a la Agencia. Contiene los estados de opinión de expertos, producción empírica y de innovaciones o avances científicos, relacionados con la evaluación y la calidad. [\(+info\)](#)



Información Relacionada

⇒ El Programa de Reconocimiento a la Excelencia de AEVAL

Boletín CAF 1/2013



El Instituto Europeo de Administración Pública (European Institute of Public Administration, EIPA) ha publicado recientemente el primer boletín CAF del año 2013. [\(+info\)](#)

Acto de entrega del Sello de Excelencia AEVAL a Línea Madrid

El pasado 19 de marzo, en un acto presidido por la Primera Teniente de Alcalde y Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública del Ayuntamiento de Madrid, la Presidenta de AEVAL ha hecho entrega a "Línea Madrid", la marca que integra los servicios de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, del Sello de Excelencia AEVAL +500.



"Línea Madrid" recibió asimismo el Sello de Excelencia Europea 500+ de manos del Presidente del Club Excelencia en Gestión Vía Innovación.

Información Relacionada

⇒ Evaluación y Calidad en el Ayuntamiento de Madrid



Reunión de constitución del Comité Técnico para la organización de la 4ª Conferencia Estatal de Calidad en los Servicios Públicos

El 26 de marzo ha tenido lugar en AEVAL la reunión de constitución del Comité Técnico para la organización de la 4ª Conferencia Estatal de Calidad en los Servicios Públicos, cuya celebración está prevista para el mes de noviembre de 2013 en Madrid y que en esta ocasión enfocará la Gestión de Calidad y su relación con la transparencia, el buen gobierno y la innovación.

Con este acto se daría continuidad a las tres conferencias organizadas desde 2007 por AEVAL en colaboración con la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos con periodicidad bienal.

En esta ocasión participan en el Comité Técnico representantes de AEVAL, Gobierno de las Illes Balears, Gobierno de Canarias, Gobierno Vasco, Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), Ayuntamiento de Málaga y ANECA. Durante la reunión se acordaron unas líneas generales y una programación para la organización y celebración del evento.

Información Relacionada

- ▷ Conferencias Anteriores
- ▷ Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios

Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2012



La convocatoria correspondiente a 2012 de los Premios a la Calidad realizada por la AEVAL el pasado mes de octubre ha entrado en la fase de evaluación de memorias de las organizaciones.

En esta ocasión correspondía convocar el Premio de Excelencia, en convocatoria anual, y el de Buenas Prácticas en sus dos categorías, Ciudadanía y Buenas Prácticas de Gestión Interna, en convocatoria bienal.

A la categoría de Excelencia se han presentado 7 candidaturas, mientras que a la de Buenas Prácticas han concurrido finalmente 17, de ellas 11 a Buenas Prácticas de Gestión Interna y 6 a Ciudadanía. En total serán evaluadas 24 organizaciones y prácticas.

De estas 24 organizaciones candidatas a los tres premios convocados, 9 pertenecen al ámbito de las Comunidades Autónomas, 8 a la Administración Local, 4 a la Administración General del Estado y 3 a organismos o unidades del ámbito universitario.

Por tipología de premio, al de Excelencia se han presentado 3 candidaturas procedentes de la Administración Local, 2 a la Administración Autonómica, 1 de la A.G.E. y 1 de Universidades. El Premio Ciudadanía ha recibido 3 candidaturas pertenecientes a la Administración Local, 2 a la autonómica y 1 de la A.G.E. Finalmente, a Buenas Prácticas de Gestión Interna se han presentado 2 de la Administración Local, 5 de la Administración Autonómica, 2 de la A.G.E. y 2 del ámbito universitario.

Los equipos de evaluación ya se han puesto manos a la obra. No obstante, hay que recordar que en lo que corresponde al Premio Ciudadanía todavía deberá convocarse el Acto de Defensa Pública de las candidaturas finalistas, una peculiaridad realmente interesante de este premio.

Se espera que, aproximadamente, en los meses de junio y julio se convoquen los Jurados respectivos para, como viene siendo habitual, hacer públicas las organizaciones y prácticas ganadoras en la segunda quincena del mes de julio.

Información Relacionada

- ▷ Convocatoria Premios 2012



AEVAL y el Ministerio de Coordinación de Conocimiento y Talento Humano de la República de Ecuador refuerzan la cooperación.

Suscripción de un Memorándum de Entendimiento relativo a la cooperación técnica en materia de evaluación y calidad.

Formalizando la colaboración iniciada en años anteriores, la Presidenta de AEVAL y el Ministro Coordinador de Conocimiento y Talento Humano de la República de Ecuador han suscrito el 20 de febrero de 2013 un Memorándum de Entendimiento relativo a la cooperación técnica en materia de evaluación y calidad.

Este Memorándum permitirá desarrollar actuaciones en los ámbitos de metodologías y herramientas de evaluación de programas y políticas públicas, modelos de gestión y evaluación basados en la calidad y excelencia, así como otros instrumentos y mecanismos, y estrategias para el mejoramiento de los servicios públicos.

Reunión de las Agencias Estatales

El pasado 21 de marzo de 2013, se reunieron las ocho Agencias Estatales españolas, en la sede del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

En dicha reunión se presentó el último Informe al Congreso de los Diputados sobre estos organismos y se avanzó en la preparación del nuevo informe. El Director del Departamento de Calidad presentó un nuevo itinerario para implantación de la Calidad en la gestión de las Agencias que fue muy bien acogido y que se irá implantando en los próximos años. Dicho itinerario propone la adopción de un Modelo de Excelencia para la mejora de la gestión y el posterior análisis y evaluación en sucesivos informes. Estos organismos, tienen el mandato y el objetivo de convertirse en referencia de buena gestión pública.

>> EVENTOS <<



XVIII Congreso Internacional del CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo)

Por invitación del Secretario General del CLAD, AEVAL participará en su XVIII Congreso Internacional sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública para coordinar una presentación especial sobre "Evaluación de la Gestión Pública". (Montevideo, Uruguay, del 29 de octubre al 1 de noviembre de 2013).

Información Relacionada

☞ XVIII Congreso CLAD

FUNDIBEQ celebró su Comité Ejecutivo con presencia de AEVAL

El Comité Ejecutivo de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad, ha celebrado, el pasado 29 de marzo, su sesión nº 80 en la sede de AEVAL.

FUNDIBEQ, que gestiona el Premio Iberoamericano de la Calidad ya ha presentado la convocatoria de este año, cuya entrega de Premios Oro, tendrá lugar en el marco de actividades que acompañan a la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno a celebrarse en Panamá, los días 18 y 19 de octubre.



Información Relacionada

☞ Convocatoria Premio Iberoamericano 2013



>> PUBLICACIONES AEVAL <<

Guía para la gestión de Quejas y Sugerencias

AEVAL ha publicado la nueva versión de la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias, uno de los programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado.



La Guía pretende proporcionar unas directrices metodológicas para la gestión de las Quejas y Sugerencias formuladas por los usuarios de cualquier organización pública.

Por esta razón, no tiene una vocación prescriptiva sino de carácter orientativo y está dirigida a todo tipo de administraciones públicas, aún cuando en ella se recogen elementos de la normativa aplicable a su gestión en el ámbito de la Administración General de Estado (AGE).

Las Quejas y Sugerencias constituyen mecanismos activos de participación ciudadana de gran importancia para las administraciones públicas, como manifestaciones de los usuarios de los servicios en relación con la falta de satisfacción de sus expectativas o propuestas de mejora respecto de la forma en que dichos servicios se prestan. Ambas proporcionan una valiosa retroalimentación que debe ser utilizada para mejorar, por un lado, la satisfacción de los usuarios y, por otro, los procesos internos que dan lugar a la prestación de los servicios públicos.

[\(+info\)](#)

>> NEWSLETTER <<

Para suscribirse a nuestro newsletter acceda a nuestra [página web \(+info\)](#)

>> CONTACTO <<

Dirección

C/ Príncipe de Vergara, 108, 4ª pl
28002 Madrid

Fax: (+34) 91 564 50 11

Teléfonos de contacto:

Presidencia:
91273 28 66

Departamento de Calidad:
91273 28 64

Departamento de Evaluación:
912732871

Departamento de Gerencia:
91 273 28 67

Dirección de Planificación y
Relaciones Institucionales:
91273 28 69

agencia@aeval.es

>> AGENDA <<

- AEVAL participa los días 4 y 5 de abril en la reunión de los grupos de trabajo de la Red EUPAN (en el IPSG) organizada por la Presidencia irlandesa en Dublín.

- AEVAL estará representada en el Grupo de expertos en Innovación del Sector Público de la Comisión Europea. Este grupo celebrará una reunión el 24 de abril en Bruselas.

- AEVAL ya ha presentado su Plan para la implantación del CAF en la reunión del Grupo de corresponsales nacionales cuya reunión tuvo lugar en Bruselas en Marzo. La versión 2013 de dicho modelo ya ha sido aprobada y en breve AEVAL facilitará la correspondiente versión en castellano.

