



## Reunión de los jurados de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2012

La reunión del jurado del Premio a la Excelencia, que promueve la evaluación del rendimiento global de las organizaciones públicas conforme a modelos de referencia (EFQM, CAF), se celebró el pasado 2 de Julio en la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.



Con anterioridad, el 26 de Junio, se celebró en la sede del INAP la correspondiente al Premio a las Buenas Prácticas de Ciudadanía.

Previamente se había producido el acto de defensa pública, al que concurrieron las candidaturas del Ayuntamiento de Tudela, Centro de Tecnologías Avanzadas de Zaragoza,

Ayuntamiento de Catarroja, Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal en Barcelona, SUMA Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Alicante y la Gerencia de Servicios Comunes de la Delegación del Gobierno de la Generalitat de Catalunya en Girona.

## Concesión de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública correspondientes a 2012

Con fecha 23 de julio de 2013, se ha publicado la Orden HAP/1396/2013, de 15 de julio, por la que se conceden los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública correspondientes a 2012. (+info)



## AEVAL aporta su experiencia en la I Conferencia de Mejores Prácticas de Cartas de Servicios organizada por la Fundación para los Compromisos de Calidad, en colaboración con AENOR



La posibilidad de vinculación de las Cartas de Servicio a trámites concretos y al despliegue de la Administración Electrónica fue una de las aportaciones de AEVAL a la I Conferencia de Mejores Prácticas de Cartas de Servicios. Celebrada el pasado 24 de junio y organizada por la Fundación para los Compromisos de Calidad,

en colaboración con AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación).

En la jornada se procedió a la entrega de reconocimientos a organismos locales y autonómicos con buenas prácticas en esta materia. (+info)

### >> 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



## 4ª Conferencia Estatal de Calidad en los Servicios Públicos: “CALIDAD E INNOVACIÓN, VALORES PARA UN BUEN GOBIERNO”. Madrid, 26 Y 27 de noviembre

La Conferencia organizada por AEVAL, en colaboración con los restantes miembros de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos tendrá dos ejes temáticos:

1. Innovación en la Gestión Pública, aportación de la Calidad a la innovación - Los procesos facilitadores.
2. Medición y evaluación, como instrumentos que facilitan la Transparencia y la Rendición de Cuentas - Los resultados y su difusión.

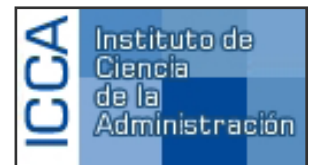


La estructura inicialmente prevista para la Conferencia comprende su Apertura por autoridades, 2 conferencias y 2 mesas redondas en torno a los ejes del acto, un panel de discusión de carácter técnico, una conferencia recapitulativa y presentación de conclusiones, la Entrega de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2012 y Clausura por autoridades.

El programa del evento, el plazo y las condiciones de inscripción, junto con la información complementaria sobre la Conferencia se incluirán en fechas próximas en la web de AEVAL.

## Los Departamentos de Calidad y Evaluación de AEVAL participaron en el II Congreso Internacional de Gobernanza y Asuntos Públicos

Con el título “Gestión de la Escasez: Participación, Territorios y Estado del Bienestar”, a comienzos de Julio se celebró el II CONGRESO INTERNACIONAL DE GOBERNANZA Y ASUNTOS PÚBLICOS en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense.



AEVAL tuvo una presencia destacada en la Mesa de Análisis y Evaluación de Políticas Públicas, moderada por el Profesor Francisco Vanaclocha, donde se expusieron dos ponencias: “La Gestión de Calidad en las Administraciones Públicas Españolas. Balance y perspectivas” a cargo del Departamento de Calidad y “Evaluación de la línea ICO-PYME: Las Políticas Autonómicas de financiación de la PYME y las sociedades de garantía recíproca (SGR)” a cargo del Departamento de Evaluación. [\(+info\)](#)

## Participación de AEVAL en una sesión formativa en el Tribunal Económico Administrativo Central

Con el título “Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad”, Joaquín Ruiz López, Director del Departamento de Calidad de los Servicios de AEVAL participó el pasado 3 de julio en una sesión formativa destinada a directivos del Tribunal Económico Administrativo Central.

En dicha sesión, que se celebró en la sede del Instituto de Estudios Fiscales, se llevó a cabo un recorrido por las aportaciones de la Gestión de Calidad a la Administración Pública y cómo esta cultura de gestión puede servir para afrontar los retos que se presentan.



## Aeval informa sobre los trabajos de adaptación del Modelo EFQM 2013 a las Administraciones Públicas en el Foro de Administraciones Públicas del Club Excelencia en Gestión



El Foro se celebró el pasado 19 de junio en la sede en Madrid del Club Excelencia en Gestión. Durante la sesión, el Departamento de Calidad de AEVAL presentó dos ponencias: “El Caso Práctico del Modelo EFQM adaptado a la AAPP’s” y el “Documento de adaptación del Modelo EFQM 2013 a la Administración”. Ambos trabajos en curso se presentarán próximamente.

### Presentaciones de las Ponencias

“Caso Práctico del Modelo adaptado a la AAPP’s”

Luis Miguel Palomares Martín

Responsable de Área. Departamento de Calidad

“Documento de Interpretación del Modelo EFQM 2013 a la Administración”

María Jesús Jiménez

Responsable de Área. Departamento de Calidad

## AEVAL participará en el XVIII Congreso Internacional del CLAD con una presentación especial sobre los nuevos enfoques de evaluación de la Acción Pública en Iberoamérica.

Aeval coordinará una presentación especial centrada en los “Nuevos enfoques de evaluación de la acción pública en Iberoamérica” en el marco del XVIII Congreso Internacional del CLAD.



En esta ocasión tendrá lugar en Uruguay (Montevideo), del 29 de octubre al 1 de noviembre de 2013. Se desarrollará a lo largo de un conjunto de siete áreas temáticas, una de las cuales abordará las experiencias de Innovación y gestión de calidad como mecanismos de una Administración Pública efectiva.

[\(+info\)](#)

### >> NUESTRAS << COLECCIONES



### INFORMES

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 las actividad desplegada por las Agencias Estatales. [\(+info\)](#)



### GUIAS

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. [\(+info\)](#)

### PAPELES DE EVALUACIÓN Y CALIDAD

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. [\(+info\)](#)

[www.aeval.es](http://www.aeval.es)



## 7ª Conferencia Europea de Calidad “Hacia una Administración Pública responsable”, Vilnius (Lituania), 3 y 4 de octubre de 2013.



La Red Europea de Administraciones Públicas (EUPAN) estableció la tradición de estimular la Gestión de Calidad en las Administraciones Públicas europeas. Después de las conferencias anteriores en Portugal (2000), Dinamarca (2002), Países Bajos (2004), Finlandia (2006), Francia (2008) y Polonia (2011), la próxima Presidencia lituana de la UE - junto con EUPAN y el Instituto Europeo de Administración Pública (EIPA) - organizará la séptima Conferencia Europea de Calidad en octubre de este año.

“La Administración Pública responsable” será, pues, el mensaje clave de esta 7ª Conferencia Europea. Se abordarán temas tales como la apertura y la transparencia de las Administraciones Públicas, la participación de los ciudadanos activos en los procesos de gestión pública, la participación y la colaboración con los interlocutores sociales, el uso eficiente e inteligente de los recursos, la rendición de cuentas y capacidad de respuesta de las Administraciones Públicas y los empleados públicos.

La conferencia reunirá a los miembros de la Red Europea de Administraciones Públicas (EUPAN), otros representantes de los Estados miembros, los países candidatos y las autoridades lituanas, los profesionales de la gestión pública, investigadores y miembros de la comunidad académica.

### Información Relacionada

➤ Red EUPAN

## Nueva orden reguladora de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública

Los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, incluidos en el Programa de Reconocimiento del Real Decreto 951/2005 venían siendo regulados mediante la Orden APU 486/2006.

No obstante, la experiencia adquirida en la gestión de las siete convocatorias celebradas desde la publicación de esta Orden aconsejaba reordenar y actualizar su regulación, respetando los ámbitos definidos en el Real Decreto pero proponiendo nuevas fórmulas tanto en las modalidades y categorías como de su procedimiento de gestión.

La nueva Orden HAP/1353/2013, publicada el 3 de julio en el Boletín Oficial del Estado responde a estas nuevas orientaciones. [\(+info\)](#)



### Información Relacionada

➤ Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública





## La Agencia Estatal de Evaluación de la Calidad, imparte la formación que contribuirá a la implantación del modelo de Excelencia Caf en la Administración Regional de Murcia

La Consejería de Economía y Hacienda de la Región de Murcia ha organizado, a través de la Dirección General de la Función Pública, un curso de formación impartido por personal de la Agencia Estatal de Evaluación de Calidad (AEVAL) para dotar a la Administración regional de personal cualificado en asesoramiento, consultoría y evaluación de los sistemas de calidad en las diversas consejerías, lo que permitirá, además de un ahorro económico, una mejora en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

El Marco Común de Evaluación de Calidad es un modelo organizativo destinado a obtener un rápido diagnóstico que permita elaborar un plan de acción para lograr unas organizaciones públicas excelentes. Está especialmente diseñado para el sector público, tanto para la Administración nacional, regional o local, y proporciona un modelo sencillo y fácil de usar, para que se lleve a cabo una autoevaluación. [\(+info\)](#)



### Información Relacionada

⇒ CAF 2013, el Marco Común de Evaluación. Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación

>> NEWSLETTER <<

Para darse de alta o cancelar suscripción 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:

91 273 28 66

Departamento de Calidad:

91 273 28 64

Departamento de Evaluación:

91 273 28 71

Departamento de Gerencia:

91 273 28 67

Dirección de Planificación y

Relaciones Institucionales:

91 273 28 69

[agencia@aeval.es](mailto:agencia@aeval.es)

