



Arranca la 4ª Conferencia Estatal de Calidad en los Servicios Públicos



Con el lema: "CALIDAD E INNOVACIÓN, VALORES PARA EL BUEN GOBIERNO", arranca la 4ª Conferencia Estatal de Calidad en los Servicios Públicos, co-organizada por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)

y la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos.

La Conferencia se desarrollará en el Salón de Actos del CSIC, durante los días 26 y 27 de noviembre de 2013, y está dirigida a profesionales y otros participantes tanto del Sector Público como del Privado.

En esta ocasión se desarrollará en torno a dos ejes temáticos que pondrán en relación procesos con resultados:

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

La estructura prevista para la Conferencia comprende:

- Su Apertura por autoridades
- Dos conferencias y dos mesas redondas en torno a los ejes del acto
- Un panel de discusión de carácter técnico
- Una conferencia recapitulativa y la presentación de conclusiones
- La entrega de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2012 y sellos de excelencia
- Y la Clausura por autoridades

Información Relacionada

Puede consultarse el programa y realizarse la inscripción en el siguiente enlace:

➤ [Página Web de la Conferencia](#)

>> 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 las 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)**

www.aeval.es



Participación de la Agencia en el Foro de Administraciones Públicas del Foro Excelencia en Gestión



Joaquín Ruiz, Director del Departamento de Calidad de los Servicios de AEVAL y coordinador del Foro de Administraciones Públicas junto con Mercedes Hernández, directora de Alianzas y Servicios del CEG, presidieron la sesión en la que se presentaron dos documentos que serán clave para el desarrollo del Modelo EFQM en las Administraciones Públicas:

- La “Guía de interpretación del Modelo EFQM 2013 para las AAPP”, fruto del trabajo en grupo de las siguientes organizaciones: AEVAL, Junta de Castilla y León, Comunidad de Madrid, RETGSA y la Tesorería General de la Seguridad Social.
- El Caso Práctico del Modelo EFQM adaptado a las AAPP a cargo del Grupo de Trabajo conformado por AEVAL, RETGSA y la Comunidad de Madrid.

>> 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 para el periodo 2013 - 2016 y se refuerza con el compromiso visible para la ciudadanía que sustenta esta Carta de Servicios.

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo refuerza su compromiso con la calidad en una jornada que contó con la participación de la Agencia



La gestión de calidad, aplicada a los servicios públicos, es una de las principales estrategias de modernización y reforma que está permitiendo incorporar la orientación al ciudadano y la mejora continua.

Con el objetivo de divulgar entre sus empleados esta cultura de gestión, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo celebró una jornada en la que estuvieron presentes Dña. Ana María Ruiz Martínez, presidenta de AEVAL y D. Joaquín Ruiz López, director del Departamento de Calidad de los Servicios.

Con esta actividad, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, que destaca por su capacidad para poner en marcha iniciativas innovadoras, refuerza su compromiso con la calidad para responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y las empresas de forma sostenible.

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



AEVAL ha participado en el XVIII Congreso del CLAD con nuevos enfoques para la Evaluación de la Acción Pública



AEVAL ha participado activamente en el XVIII Congreso del CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo) sobre Reforma de la Administración Pública.

Con el título “Nuevos enfoques de evaluación de la acción pública en Iberoamérica”, AEVAL ha contribuido con una presentación especial dentro del área de “Innovación y gestión de calidad como mecanismos de una Administración Pública efectiva”.

El planteamiento de esta presentación especial ha partido de la constatación de que la evaluación en el ámbito público padece de un tratamiento fragmentario, dependiendo de sus objetos, de su finalidad principal en cada caso y de las fases del ciclo de la intervención evaluada. Por este motivo y más allá de los factores vinculados a la complejidad de los problemas públicos y de las alternativas para resolverlos, se ha pretendido avanzar hacia un enfoque integral de la evaluación de la acción pública.

Ana María Ruiz Martínez (Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios) se encargó de la coordinación de la sesión. Para la presidenta de AEVAL “Innovar no es solo desarrollar o aplicar tecnología con la que hacer las cosas mejor, más barato y más deprisa. El reto más bien consiste en innovar para crear valor, haciendo las cosas de forma diferente e, incluso, haciendo cosas radicalmente nuevas”.

Por su parte, Joaquín Salvador Ruiz López, Director del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, propuso una evaluación integrada de políticas, programas y servicios públicos. Para Joaquín Ruíz, “el éxito de una política pública tiene que ver con la combinación entre el buen diseño de la misma y el alineamiento y excelencia de las organizaciones que la implementan”.

Otros participantes en la mesa fueron David Edelman, director de Programas del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) y Juan Manuel Puerta, especialista Senior en Evaluación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Ambos defendieron la necesidad de la evaluación de las políticas públicas y expusieron sus enfoques.

De acuerdo con los datos de la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSC), esta edición del Congreso del CLAD ha contado con 1300 participantes.

Información Relacionada

⇒ [Página web del Clad](#)



Presencia de AEVAL en el Encuentro de corresponsales del CAF en Vilna (LITUANIA)



El Grupo de corresponsales nacionales del CAF, dependiente del Grupo IPSG de la Red Europea de Administraciones Públicas (EUPAN) se reunió en Octubre en Vilna.

En el encuentro se abordaron los siguientes asuntos:

- El intercambio de experiencias para la promoción y desarrollo del CAF
- La puesta en común de la información sobre las actividades relacionadas con dicho Modelo incluidas en las Prioridades a Medio Plazo (MTP) de la Red EUPAN
- El anuncio de iniciativas de la Comisión Europea relacionadas con la excelencia y la gestión de la calidad y su contribución al desarrollo de la capacidad administrativa y
- El estudio de la viabilidad de organizar el Evento CAF previsto para 2014

Además de la delegación española, han participado en la reunión delegaciones de Alemania, Austria, Bélgica, Finlandia, Grecia, Hungría, Islandia, Italia, Lituania, Noruega, Polonia, Portugal, República Checa, la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y el EIPA.

Convocatoria de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública correspondientes a 2013



El pasado lunes 28 de octubre de 2013 se publicó la nueva Orden HAP/1988/2013, de 23 de octubre, por la que se convocan los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública para 2013.

La regulación de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública ha sido recientemente reordenada y actualizada, fruto de la experiencia adquirida en las siete convocatorias celebradas entre 2006 y 2012, mediante la Orden HAP/1353/2013, de 13 de julio.

En esta ocasión, la presentación a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2013 se puede realizar a través de la propia web de AEVAL, mediante los documentos descargados del apartado correspondiente, y también a través de los procedimientos de solicitud habilitados en nuestra Subsele electrónica.

Información Relacionada

- ☐ Convocatoria de los Premios
- ☐ Subsele electrónica de AEVAL



La Revista electrónica “Visión” recoge el reconocimiento de los Sellos AEVAL como Buena Práctica europea.



En su número de octubre de 2013, la revista editada por el Club Excelencia en Gestión se hace eco del reconocimiento como Buena Práctica de las Certificaciones de Excelencia de AEVAL para promover la innovación en el sector público europeo.

Consuelo Hidalgo Gómez y Luis Miguel Palomares Martín del Departamento de Calidad de los Servicios de AEVAL, han explicado para Visión cómo y de qué manera los “Sellos AEVAL” contribuyen a la excelencia en el sector público.

Información Relacionada

➤ Más información

AEVAL participará en el Foro Abierto sobre modelos de excelencia en la administración pública en la Comunidad de Madrid



El próximo 18 de noviembre la Comunidad de Madrid celebrará el Foro Abierto sobre Modelos de Excelencia en la Administración Pública.

AEVAL participará en el apartado dedicado a los desafíos y logros de las Administraciones Públicas con una ponencia centrada en los modelos de excelencia: CAF, EFQM y EVAM y su aplicación en la Administración General del Estado.

Reunión Internacional de la Task Force del Observatorio de Innovación en el sector público de la OCDE



Los próximos 26 y 27 de noviembre se celebrará en París una reunión de la Task Force del Observatorio de innovación en el sector público de la OCDE.

En esta ocasión, AEVAL acudirá a esta convocatoria con el objetivo de avanzar en el desarrollo y puesta en marcha del nuevo Observatorio de Innovación del Sector Público de la OCDE.

El Observatorio es un nuevo instrumento con el que la OCDE espera crear un entorno que facilite la identificación de prácticas innovadoras en los Estados en la prestación de servicios públicos en tiempos de austeridad.

>> 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

