



## 4ª Conferencia Estatal de Calidad en los Servicios Públicos



La 4ª Conferencia Estatal de Calidad, organizada por AEVAL, en colaboración con la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos, tuvo lugar en Madrid los días 26 y 27 de Noviembre de 2013.

El evento contó con la presencia de 200 asistentes provenientes de todas las Comunidades Autónomas, diversos municipios y la Administración General del Estado. La Conferencia puso de manifiesto las aportaciones de la Evaluación y Gestión de Calidad a la innovación, sostenibilidad y el buen gobierno de lo público.



Foto: Mesa inaugural de la Conferencia

En el Salón de Actos del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, se celebró la Conferencia con el lema “Calidad e Innovación, Valores para el Buen Gobierno”. Una idea que sirvió para expresar el propósito de la conferencia: compartir la experiencia acumulada en la evaluación e implantación de la Gestión de Calidad por las organizaciones participantes para, de este modo, abordar de la mejor manera los nuevos retos que se plantean en la Gestión Pública actual: innovación, sostenibilidad, buen gobierno.

En la 4ª Conferencia se evidenció la relación entre la “Mejora Continua” y la “Innovación”, así como el papel de la “Medición y Evaluación” en la “Rendición de Cuentas” para el “Buen gobierno”. El hecho de que los equipos de trabajo que han venido trabajando en procesos de modernización en las Administraciones Públicas, donde la Gestión de Calidad ha sido uno de los principales vectores de cambio, coincidan en su mayor parte con quienes en la actualidad tratan de aproximar a las Administraciones Públicas a los nuevos paradigmas de la gestión, ha facilitado la reflexión acerca de la necesaria relación entre la Gestión de Calidad” y estos nuevos conceptos.

>> 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)**

### 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



D<sup>a</sup> Ana María Ruiz Martínez, Presidenta de AEVAL, se encargó de presentar la IV Conferencia haciendo una referencia a la evaluación de políticas públicas que



D<sup>a</sup> Ana María Ruiz Martínez, Presidenta de AEVAL

“no sólo tiene como misión evaluar los resultados obtenidos, también busca mejorar la información con la que operan los decisores y gestores públicos en el diseño de las intervenciones públicas.

De esta manera, contribuye a generar conocimientos que mejoran la práctica de la gestión pública, ayuda a tomar decisiones más racionales, facilita el aprendizaje de las Administraciones y, al mejorar la rendición de cuentas, sustenta un debate plural sobre los resultados de las actuaciones públicas en la ciudadanía y los grupos en los que ésta se organiza”.

Acompañaron a la Presidenta de AEVAL en esta primera mesa:

- D. Avelino Brito Marquina, Director General de la Asociación Española de Normalización y Certificación;
- D<sup>a</sup> Marta Villanueva Fernández, Directora General de la Asociación Española para la Calidad;
- D<sup>a</sup> Mercedes Hernández González, Directora de Alianzas y Servicios del Club Excelencia en Gestión y
- D. Juan Luis Martín Cuesta, Director General de FUNDIBEQ.

La Conferencia Inaugural, estuvo a cargo de D. Manuel Villoria Mendieta, catedrático de Ciencia Política y de la Administración de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid. Con el título: “La integración de la buena gobernanza en la gestión de la calidad: un enfoque desde el sector público” puso de relieve la necesidad de incorporar, de manera efectiva, los criterios del buen gobierno a la gestión operativa de las Administraciones Públicas.

El Buen Gobierno de las Administraciones Públicas tiene mucho que ver con la puesta en marcha de sistemas y normas de acción que faciliten el proceso de toma de decisiones en los distintos niveles. Tal y como se afirma en la Carta de Compromisos con la Calidad en las Administraciones Públicas Españolas, el ejercicio de la Función Pública debe contemplar la dimensión ética, tanto en la adopción de decisiones como en el desarrollo de la actividad pública, fruto de la toma de conciencia de su papel en una sociedad democrática avanzada y de la asunción de un compromiso de servicio público. Sin embargo el Buen Gobierno y la transparencia no deben contraponerse a la eficacia y eficiencia sino que, por el contrario, la Calidad en la Gestión de las organizaciones públicas permite abordar con garantías la transparencia y rendición de cuentas.



En la foto el profesor D. Manuel Villoria conversa con D. Joaquín Ruiz López, Director del Departamento de Calidad de AEVAL.

## >> 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.

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







D. Eloy Cuéllar, de AEVAL, presentó el panel sobre transparencia y Buen Gobierno

La reflexión teórica se completó con la presentación, en un panel posterior, de experiencias prácticas sobre transparencia y buen gobierno, tales como: la “Promoción del Gobierno Abierto en CDTL” del Gobierno del Principado de Asturias, Consejería de Economía y Empleo; y el “Portal de la Transparencia del Ayuntamiento de Logroño”, Ayuntamiento de Logroño. Iniciativas que están contribuyendo a la mejora de la transparencia en la gestión.

En el siguiente apartado, la innovación se relacionó con el concepto de “Mejora Continua”. Ambos están presentes en el acervo de la gestión y en los últimos tiempos se han utilizado con profusión indistintamente. Si bien, la “Mejora Continua” es un proceso que, a diferencia de la innovación, logra avances a partir de la optimización de los sistemas existentes en las organizaciones. La Innovación es rupturista e implica, en la mayoría de los casos, un replanteamiento de los procesos. Frente a la continuidad inherente a la “Mejora continua”, muy propia de las Administraciones Públicas, que requieren entornos estables y fiabilidad en sus actuaciones, la “Innovación” adquiere una connotación más radical y de cierta excepcionalidad respecto al desarrollo cotidiano de la actuación pública.

En este caso también se completó el panel con la descripción de experiencias prácticas como la “Iniciativa Mentor” de Junta de Andalucía, Instituto Andaluz de Administración Pública, y el “Sistema integrado de calidad en los procedimientos y servicios, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, Viceconsejería de Presidencia y Administraciones Públicas.



D. Manuel Serrano, del Ayuntamiento de Málaga, se encargó de presentar el panel de innovación

La Conferencia culminó con una recapitulación a cargo de D. Eduardo Gutiérrez Díaz, Profesor del Departamento de Ciencia Política y de la Administración de la Universidad Complutense de Madrid, quien recorrió las tres décadas de Gestión de la Calidad en la Administración Pública. Un recorrido en el que quedó patente la contribución de la Evaluación y Gestión de Calidad a la modernización de las Administraciones Públicas. De tal suerte que “Innovación”, “Buen Gobierno” y “Sostenibilidad”, en el ámbito concreto de las Administraciones Públicas, son conceptos deudores de la “Gestión de Calidad” y no pueden entenderse ni desarrollarse sin tener en cuenta el recorrido que ésta ha tenido y tiene en las organizaciones públicas.



Finalmente D.ª Ana María Ruiz Martínez, Presidenta de AEVAL y D.ª Rosana Navarro Heras, Secretaria General de Coordinación Autonómica y Local, Ministerio de Hacienda y AA.PP., procedieron a la clausura de las Jornadas.



Tras la Conferencia tuvo lugar la entrega de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2012: Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos y Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna. Los galardones fueron entregados por D<sup>a</sup>. Ana María Ruiz Martínez, Presidenta de AEVAL y D<sup>a</sup> Rosana Navarro Heras, Secretaria General de Coordinación Autonómica y Local, Ministerio de Hacienda y AA.PP. Además se entregaron los “Sellos de Cristal” a diez organizaciones de la Administración General del Estado, certificadas por AEVAL.



Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública

#### Información Relacionada

➤ Toda la información sobre la 4<sup>a</sup> Conferencia se encuentra en el siguiente enlace:  
<http://www.aeval.es/4cesspp/>

### Reunión de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos

Durante la Conferencia se llevó a cabo una reunión de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos, con participación de AEVAL, Comunidades y Ciudades Autónomas y la FEMP. En dicha reunión se llevó a cabo un seguimiento de los diferentes grupos de trabajo y se plantearon nuevos objetivos.





## Reunión del Foro de Administraciones Públicas del Club Excelencia en Gestión Vía Innovación en la sede de AEVAL



Foro de Administraciones Públicas del Club Excelencia en Gestión

El Foro de Administraciones Públicas es un espacio promovido por el Club Excelencia en Gestión Vía Innovación de cuya coordinación se encarga AEVAL. Su objetivo es servir de plataforma para el encuentro e intercambio de experiencias entre directivos de organizaciones de todos los ámbitos de la Administración.

El pasado 30 de Enero el Foro tuvo lugar su reunión ordinaria, en la nueva sede de AEVAL. Participaron, además de la Presidenta de la Agencia y el Director del Departamento de Calidad de los Servicios, Mercedes Hernández, Directora de Alianzas y Servicios del Club junto a las restantes organizaciones que conforman el Foro. La reunión sirvió para avanzar en la puesta en marcha de la Comunidad de Intercambio y Benchmarking (CIBE), que pretende impulsar el “networking” entre las organizaciones.

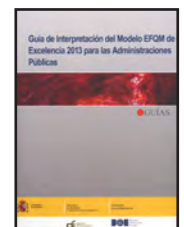
### Información Relacionada

⇒ [Página web del Club Excelencia en Gestión](#)

## AEVAL publica la Guía de Interpretación del Modelo EFQM 2013

La Agencia Estatal de Evaluación y Calidad co-edita junto con la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, la Guía de Interpretación del Modelo EFQM 2013 de Excelencia para las Administraciones Públicas, acompañada de otro volumen, en el que se recoge un Caso Práctico.

Esta nueva Guía de Interpretación para las Administraciones Públicas sirve para trasladar la revisión del Modelo EFQM realizada recientemente al esfuerzo continuado por ofrecer esta misma Guía para las versiones anteriores del citado Modelo de Excelencia.



Con ello, y con el añadido de ofrecer un Caso Práctico a la Guía de Interpretación, como ya se ha hecho también en ocasiones anteriores, se persigue dotar a los gestores y directivos de las organizaciones públicas españolas de una herramienta que ayude a consolidar el esfuerzo por la calidad y mejora continua que se realiza todos los días en dichas organizaciones.

### Información Relacionada

⇒ [Enlace a las publicaciones](#)





## Nueva Sede de la Agencia de Evaluación y Calidad (AEVAL) en Madrid



La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) ha trasladado sus instalaciones en Madrid a la calle de Sor Ángela de la Cruz, número 9, 1ª planta (en las cercanías de la plaza de Cuzco y el Paseo de la Castellana).

Con este cambio, la Agencia busca conseguir la máxima eficiencia y ahorro en la asignación de recursos públicos y en la utilización de su presupuesto, aprovechando además para optimizar la distribución interna de su personal con criterios de racionalidad y economía de recursos.

## AEVAL pone en marcha un Portal de Datos Abiertos



La Agencia, en cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, pone en estas páginas, a disposición de ciudadanos y empresas, los datos utilizados para la elaboración de sus análisis e investigaciones, tanto en el ámbito de la evaluación de las políticas públicas como en el de la evaluación de la calidad de los servicios públicos.

El pasado año 2012 se inició la publicación de dichos datos a través del Portal RISP de la AGE. Con la publicación en su página web de un apartado dedicado específicamente a la materia, se complementa esa primera iniciativa y se establece el cauce de la actuación futura. Se aprueba y publica asimismo el Plan de medidas de impulso de reutilización de información de la Agencia.

### Información Relacionada

➤ [Enlace al Portal de Datos Abiertos de AEVAL:](#)

>> NEWSLETTER <<

Para darse de alta o cancelar suscripción a nuestro newsletter acceda a nuestra página web (+info)

>> CONTACTO <<

Dirección

**C/ Sor Ángela de la Cruz, 9, 1ª pl  
28071 Madrid**

Fax: (+34) 91 273 28 01

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)

