



AEVAL participa en la elaboración del Plan Estratégico del Municipio de Alcobendas

AEVAL ha venido participando en las mesas consultivas del Plan Estratégico "Diseña Alcobendas" cuya presentación se llevó a cabo el pasado 4 de Marzo.

El acto contó con la presencia del Director del Departamento de Calidad de los Servicios de AEVAL, Joaquín Ruiz López, quien destacó el esfuerzo sostenido de este municipio por consolidar una estrategia de innovación y excelencia en la prestación de servicios públicos.

El Plan recoge las principales líneas de trabajo de este municipio madrileño con una proyección hasta 2020 y determina una nueva visión para Alcobendas como: "Una ciudad inteligente, sostenible, innovadora, solidaria, comprometida con los servicios públicos y la calidad de vida de sus ciudadanos".



Alcobendas es un municipio que ha venido destacando por su apuesta por la Gestión de Calidad entre las Administraciones Locales y fue reconocida por AEVAL como Premio a la Excelencia hace algunas ediciones.

Información Relacionada

⇒ [Página web del municipio de Alcobendas](#)

AEVAL recibe a una delegación de funcionarios rumana



La visita de la delegación rumana forma parte de un programa financiado por la Unión Europea cuyo objetivo es introducir en Rumanía las últimas innovaciones y tendencias en la formulación de políticas públicas.

El encuentro se celebró el pasado 10 de marzo en la sede de AEVAL entre funcionarios de la Secretaría de Economía de Rumanía, por un lado, y la Presidenta de la Agencia, el Director del Departamento de Calidad de los Servicios y responsables del Departamento de Evaluación, por parte de AEVAL.

La delegación rumana estuvo interesada en los trabajos que realiza la Agencia y especialmente en las metodologías para la gestión de calidad y la evaluación de políticas, como las referidas a las trabas administrativas para la creación de empresas.

>> 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



Participación de AEVAL en la elaboración del Marco Estratégico del Club Excelencia en Gestión

AEVAL, como socio líder del Club Excelencia en Gestión, ha participado en la reunión celebrada el pasado 5 de Marzo para la elaboración del Marco Estratégico Institucional de esta entidad para el periodo 2014-2016.

El mencionado Marco pretende fijar las líneas de trabajo del Club, definiendo, entre otros aspectos, su misión, visión, valores, estrategias a seguir y programas a desarrollar para este periodo.



AEVAL y el Club Excelencia en Gestión vienen colaborando como aliados en la difusión de la cultura de la calidad entre las organizaciones públicas e impulsan conjuntamente un Foro de Administraciones Públicas en el que participan organizaciones de los tres niveles administrativos.

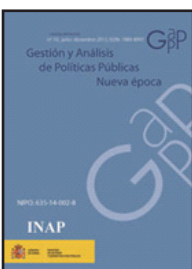
Entre los últimos trabajos desarrollados en el seno de este Foro destaca la versión para Administraciones Públicas del Modelo EFQM 2013.

Información Relacionada

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

>> PUBLICACIONES AEVAL <<

Publicación de un artículo en la revista GAPP



Joaquín Ruiz López, Director del Departamento de Calidad de los Servicios de AEVAL, y Eloy Cuéllar Martín, Evaluador Principal del mismo Departamento, han publicado en la revista GAPP una aproximación al análisis de la implantación de la Gestión de Calidad en los tres niveles de la Administración, aunque más centrado en la AGE en la que disponen de fuentes primarias, para realizar un balance acerca del grado de desarrollo de esta cultura de gestión en las Administraciones Públicas Españolas.

La conclusión del mencionado análisis es que la estrategia de implantación de la Gestión de Calidad en las Administraciones Públicas españolas, no solo sigue teniendo plena vigencia sino que constituye un paso necesario para abordar los nuevos retos que plantea la modernización en el ámbito público desde una perspectiva racional y en concordancia con las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

>> 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





La reseña de esta publicación es la siguiente:

RUIZ LÓPEZ, Joaquín; CUELLAR MARTÍN, Eloy. La Gestión de Calidad en las Administraciones Públicas Españolas. Balance y perspectivas. Gestión y Análisis de Políticas Públicas, [S.I.], feb. 2014. ISSN 1989-8991.

Información Relacionada

La publicación está disponible en el siguiente enlace:

<http://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10120>

Nuevo Informe de Seguimiento de la Actividad de los Ministerios en relación con los programas del Marco General para la Mejora de la Calidad de la Administración General del Estado



Tal y como se afirma en este informe, correspondiente a 2012, cada vez es más necesario evaluar la calidad de los servicios públicos, con el objetivo de determinar si los Departamentos y organizaciones están logrando mejoras en la eficiencia, evitando al tiempo efectos adversos sobre los elementos de la prestación que más importan a los ciudadanos. Así pues, la mejora de la calidad en la gestión resulta determinante para la mejora de la calidad de los servicios, siendo ambos conceptos cada vez más equivalentes.

Los sucesivos informes anuales sobre la actividad de los Ministerios que viene publicando AEVAL parten de la premisa de que existe “una relación directa entre la calidad de vida de las personas en la sociedad con los servicios públicos del país en el que viven” (Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas).

El Informe anual de seguimiento de la actividad de los Ministerios en relación con los programas del marco general para la mejora de la calidad en la AGE, tuvo su primera edición en el año 2006. Desde entonces su propósito es contribuir a la consolidación de un sistema de evaluación y diagnóstico continuo de la calidad de la gestión en los diferentes Departamentos de la Administración General del Estado.

Información Relacionada

⇒ El informe se encuentra disponible en la página web de la Aeval

Informe sobre la Encuesta de Satisfacción 2013

La organización y el sistema de trabajo de AEVAL debe regirse por el principio de calidad y mejora continua, que garantice un nivel estándar en la gestión y prestación de servicios a los destinatarios de su actividad. Por ello, de acuerdo con lo establecido en su Contrato de Gestión, uno de los elementos del Plan de Calidad aprobado por el Consejo Rector de AEVAL lo constituye la realización, periódicamente, de unas encuestas de satisfacción a los usuarios, que, entre otras fuentes de información, permitan conocer la percepción de éstos acerca de sus servicios.

En las páginas de este Informe de resultados, se hace un análisis de lo contestado a la última Encuesta de Satisfacción a los usuarios de AEVAL. La encuesta se ha desarrollado a finales de 2013, a través de un cuestionario electrónico publicado en la web de la Agencia, sobre una muestra de usuarios que han tenido, o son susceptibles de tener, relación con nosotros como receptores de nuestros servicios y productos.



Información Relacionada

⇒ El informe se encuentra disponible en la página web de la Aeval



>> AGENDA <<

Próxima visita de una delegación de funcionarios de la República de Bulgaria



En próximas fechas, AEVAL va a recibir la visita de una delegación de funcionarios de la República de Bulgaria. El grupo de trabajo del país de Europa del Este contará con representantes del Consejo de Ministros de dicho país y visitará España y el Reino Unido.

La visita se enmarca en el proyecto “Nueva Política de Tasas para la República de Bulgaria”, cofinanciado por el Fondo Social Europeo, y el objeto de su visita a la Agencia de Evaluación y Calidad y a otros organismos públicos en España es recoger la perspectiva nacional sobre las políticas de establecimiento de tasas, basándose en el principio de cobertura de costes, y sobre las evaluaciones ex ante / ex post, de impacto, de la regulación de las tasas.

>> 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

Convocado el XIX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública



El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) y el Gobierno de Ecuador, a través de la Secretaría Nacional de Administración Pública (SNAP), han anunciado la celebración del “XIX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública” que se llevará a cabo en Quito, Ecuador, del 11 al 14 de noviembre de 2014.

Información Relacionada

⇒ [Enlace a la página web del XIX Congreso del CLAD](#)

