

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

879 *Resolución de 20 de diciembre de 2009, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios, por la que se publica un resumen del informe general de actividad correspondiente a 2008.*

La Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios es un organismo público de los regulados en la Ley de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos.

El Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios fue aprobado por Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre.

La Ley 28/2006, de 18 de julio de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos en su artículo 10.2.f establece que es atribución del Consejo Rector de las Agencias Estatales la aprobación de un informe general de actividad. Este informe, según el artículo 15.1.b de la citada Ley, debe ser aprobado con anterioridad al 30 de junio del año siguiente al que se refiera.

Asimismo, la disposición adicional séptima de la referida ley de Agencia Estatales establece que las agencias estatales, a través del Ministro de adscripción correspondiente, remitirán a las Cortes Generales o a las Comisiones Parlamentarias que correspondan, el informe general de actividad aprobado por el Consejo Rector, relativo a las tareas de la Agencia y al grado de cumplimiento de sus objetivos.

El Informe General de Actividad es uno de los instrumentos mediante los cuales la Agencia cumple con el compromiso de transparencia y participación ciudadana. Por ello, el Estatuto en su artículo 8.a) establece que, una vez aprobado el Informe General de Actividad se publicará un resumen en el Boletín Oficial del Estado, indicando, en dicha publicación, la dirección de la Pág. Web en la que se puede acceder al contenido total del mismo.

En su virtud, y de acuerdo a las competencias que se le atribuyen en el artículo 11 del Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios,

Esta Presidencia ha resuelto:

Primero.—Publicar el resumen del Informe General de Actividad de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios correspondiente al año 2008, aprobado por el Consejo Rector en su reunión del día 17 de junio de 2009, cuyo texto se inserta a continuación.

Segundo.—Indicar la dirección de la Pág. Web en la que se puede acceder al contenido total del Informe General de Actividad <http://www.aeval.es>.

Madrid, 20 de diciembre de 2009.—La Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios, María Luisa Carcedo Roces.

LA AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS. AFIANZAR SU CREACIÓN

Durante el ejercicio 2008, la acción de la Agencia ha estado guiada para cumplir eficazmente con todos los mandatos que le fueron encomendados por el Parlamento y el Gobierno, así, en el primer caso, ha elaborado el primer Informe sobre la Actividad desplegada por las Agencias Estatales en su compromiso de mejorar la calidad del servicio al ciudadano y, en el segundo, ha realizado todas las evaluaciones incluidas en el Plan de Trabajo aprobado por el Consejo de Ministros. Al propio tiempo, la Institución ha dedicado una parte considerable de sus recursos a documentar y difundir los principios rectores que

deben regir su actuación. En suma, afianzar la «Creación de la Agencia» asimilando con ello la nueva cultura de gestión que establece el modelo de agencias y, en particular, posibilitar el desarrollo de todo el potencial funcional establecido en su Estatuto.

En esa orientación, la Agencia ha reforzado la cooperación con otras Administraciones y organizaciones, destacando el impulso a la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos, de la que forman parte los tres niveles de gobierno, con objeto de intercambiar información y abordar en común proyectos en materia de calidad de los servicios públicos.

Además, la Agencia ha materializado su compromiso con la mejora continua y la calidad de su propia actuación, desde una perspectiva interna, adoptando y gestionando el Plan de Calidad 2008-2011, en el que se establecen procesos sistemáticos de autoevaluación con la utilización de modelos de excelencia que permiten establecer áreas de mejora y prestar los servicios de forma innovadora.

A continuación, se expone en detalle la actividad desarrollada por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios durante el ejercicio 2008.

DESARROLLO ESTRATÉGICO 2008. CONTRATO DE GESTIÓN

La Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los Servicios Públicos, de 18 de Julio, recoge la necesidad de incorporar a la Administración General del Estado una fórmula organizativa general, dotada de autonomía y de flexibilidad en la gestión, y que al mismo tiempo refuerce los mecanismos de control de eficacia y promueva una cultura de responsabilidad por resultados.

La herramienta de planificación estratégica de mayor relevancia en este modelo organizativo es el Contrato de Gestión, regulado en el Capítulo III, relativo a la Gestión Transparente por Objetivos, de la citada Ley.

El 4 de septiembre de 2008, mediante la Orden PRE/2650/2008, se aprobó el Contrato de Gestión de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, lo que supone un hito de especial importancia porque es el primero que se aprueba en la Administración General del Estado.

Caben destacarse los principales objetivos estratégicos fijados en el Contrato de Gestión, y que consisten en:

Afianzar la apuesta por la evaluación emprendida por el Gobierno y el Parlamento con la creación de la Agencia.

Impulsar la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos.

En un segundo nivel se sitúan los cuatro ejes estratégicos a través de los cuales la Agencia debe articular su actuación para alcanzar sus objetivos, y que el Contrato detalla de la manera siguiente:

1. El compromiso de «CREAR» Agencia.
2. La promoción de la cultura evaluadora: Necesidad y utilidad de la evaluación.
3. La realización de evaluaciones con éxito.
4. La mejora de la calidad en la gestión de las organizaciones públicas: Un compromiso con la ciudadanía y la rendición de cuentas.

En definitiva, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios dispone, desde el mes de Septiembre de 2008, de un relevante instrumento de gestión estratégica en forma de Contrato de Gestión, lo que supone una pieza esencial para la aplicación de los principios de autonomía y responsabilidad a la prestación de los servicios públicos.

AFIANZAR LA APUESTA POR LA EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Realizar Evaluaciones con Éxito

La acción de evaluación de las políticas y programas públicos contribuye a lograr una mejor asignación de recursos presupuestarios y humanos, a incrementar la productividad y a facilitar la transparencia y la rendición de cuentas en las Administraciones Públicas; a su vez, la difusión de los informes de evaluación de la Agencia constituyen una importante herramienta para que los directivos públicos se identifiquen con la utilidad de la acción evaluadora y la integren en el proceso de toma de decisión para las acciones de mejora de los programas y políticas.

Desde 2006 la Agencia tienen encomendada la evaluación anual del grado de implementación y éxito de las principales medidas contempladas en el Programa Nacional de Reformas de España. A finales de 2007 se encomienda igualmente a la Agencia la evaluación, en colaboración con el Observatorio de la Sostenibilidad de España, de la Estrategia Española de Desarrollo Sostenible. La realización de catorce evaluaciones a partir del primer año de existencia de la Agencia y el cumplimiento del plan de evaluaciones para 2008 en tiempo y forma, deben considerarse la contribución más importante de la Institución a la difusión y promoción de la cultura de la evaluación en la Administración Pública.

El Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de agosto de 2008 estableció las políticas públicas objeto de evaluación por la agencia en ese año:

Las acciones financiadas con cargo a los Presupuestos Generales del Estado en las áreas de influencia socioeconómica de la Red de Parques Nacionales.

El sistema de gestión colectiva de los derechos establecidos por la política de propiedad intelectual.

La participación de la Administración General del Estado en el sistema para la autonomía y la atención a la dependencia.

La política de bonificación y reducción de cuotas de la Seguridad Social.

El sistema de transferencia de tecnología a empresas.

El sistema general de becas educativas.

Todas las evaluaciones se han efectuado por el equipo profesional de la Agencia. Es importante destacar el interés y el alto nivel de colaboración prestada por la gran mayoría de los departamentos ministeriales implicados, que ha contribuido a proporcionar rigor y transparencia a las evaluaciones.

Promocionar la cultura de la evaluación

La evaluación es una pieza clave en el ciclo de la intervención pública. Es necesario que ocupe un lugar destacado en la Agenda de los responsables y de los directivos públicos y se constituya en una práctica habitual en la Administración Pública. Para alcanzar este propósito, la Agencia ha diseñado un conjunto de acciones instrumentales, formativas y metodológicas, que:

- a) permitan la formación de profesionales de las organizaciones públicas para poder dedicarse a ejecutar tareas relacionadas con la evaluación y,
- b) facilitar la transferencia y difundir el conocimiento, que en estos momentos esta depositado en las instituciones científicas y académicas, a otros profesionales.

Este conjunto de acciones está compuesto principalmente por Acciones Formativas, el Programa Editorial de la Agencia y las Metodologías y Guías.

Las acciones formativas implementadas en 2008 han abarcado los tres niveles de gobierno y se han agrupado en:

Integradas en los planes formativos de instituciones académicas o de institutos de formación de funcionario.

Impartidas en el marco de una acción de asesoramiento /consultoría.
Integradas en los planes formativos propios de los organismos.
Seminarios para informar del proceso de institucionalización de la evaluación.

Como plataforma de divulgación de la práctica de la evaluación de políticas y de la gestión de calidad y de difusión del conocimiento innovador en esta materia se conforma el programa editorial de la Agencia. En 2008 se han ordenado las publicaciones de la Agencia en razón a su contenido y su público objetivo en: Guías, Informes y Papeles de Evaluación y Calidad.

Los trabajos de evaluación de programas y políticas públicas realizados por la propia Agencia se elaboran sustentados en directrices y metodologías que, a su vez, pueden ser adaptables y utilizables por otras administraciones públicas. En todo caso, se trata de facilitar e identificar la acción de evaluación de forma rigurosa y reconocida por los distintos actores. En el ámbito de la gestión de la calidad, la finalidad es elaborar guías metodológicas y herramientas informáticas en relación con los programas que integran el Marco General de Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado.

El reconocimiento y la validez de las acciones mencionadas están estrechamente relacionados con la aspiración de convertir a la Agencia en una Institución de Referencia, tal y como se identifica en la definición de su visión.

«Crear Agencia»

El artículo 7 del Estatuto establece los principios básicos que deben guiar su actuación de la Agencia. La línea estratégica «Crear Agencia» tiene el objetivo de conseguir que la Institución interiorice la participación, colaboración y transparencia como ejes rectores de su funcionamiento material, asimilando con ello la cultura de gestión por resultados y alcanzando todo el potencial funcional establecido en su Estatuto.

Con esta finalidad la Agencia se ha comprometido desde el inicio con un Plan Interno de Calidad y una política de alianzas acorde con el mismo y con una gestión de las personas asentada en los valores de la Agencia y con las habilidades y aptitudes necesarias para cumplir sus fines.

El Plan de Calidad de la Agencia se orienta al establecimiento de los objetivos de calidad corporativos y los correspondientes a cada departamento, la secuencia temporal de programas y acciones y los mecanismos de evaluación asociados. Para su implantación la Agencia se ha dotado de un esquema organizativo que fija claramente las responsabilidades de gestión y asigna, respectivamente, tareas concretas a cada nivel, de manera que se pueda efectuar el seguimiento de las actividades previstas.

En lo que respecta al Plan de Alianzas, en 2008, la Agencia ha elaborado el mismo y ha sido presentado al Consejo Rector en su reunión del 12 de diciembre de 2008, que fija los respectivos criterios rectores para el establecimiento de relaciones de cooperación con distintas instituciones y entidades públicas y privadas. En el ámbito de las administraciones públicas las acciones de la Agencia se orientan a impulsar la construcción de un Sistema Público de Evaluación y a fortalecer la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos.

En lo que se refiere a la gestión de las personas y de recursos, se ha puesto el énfasis en el impulso a la formación y del Sistema de Gestión Integrada. Este último, trata de la implementación del Programa, consolidando los procedimientos internos en materia económico-financiera, logística e informática de la Agencia. En el caso de la formación, el año pasado fue el primero que se partió de una encuesta de necesidades formativas para elaborar el Plan de Formación y Comunicación Interna.

Como actuación destacada dentro del impulso a la visibilidad de la Agencia, respondiendo a los criterios de transparencia y autonomía en la gestión, se puede citar la creación de una nueva página web de la Agencia, en un dominio externo (www.aeval.es). La repercusión de la página web en la ciudadanía en cifras absolutas se plasma en los datos siguientes:

801.876 páginas solicitadas durante el período.
90.622 documentos descargados.

396 páginas web enlazan con nuestro web como enlace directo de interés.
634 páginas web enlazan con alguna página de nuestro web.
1.641 páginas de nuestro web se encuentran «indexadas» en algún buscador, directa o indirectamente.

IMPULSAR LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Con el objetivo de mejorar la prestación del Servicio Público, la Agencia debe dar un impulso visible y productivo a la mejora de la calidad mediante la gestión y prestación de una serie de servicios a los destinatarios de su actividad, que son, en primera instancia, los decisores políticos y los gestores y organizaciones públicas y, en última instancia, los ciudadanos.

La Agencia ha centrado sus esfuerzos durante 2008 en realizar las acciones tendentes a apoyar el desarrollo del Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, aprobado por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio; el seguimiento del despliegue de la calidad de los servicios de las Agencias Estatales y, el observatorio de la calidad de los servicios.

Agencias Estatales: Seguimiento del despliegue de la Calidad de sus Servicios

Para cumplir el mandato recogido en la disposición adicional primera de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos, la Agencia elaboró un informe acerca de la actividad desplegada por las siete agencias estatales creadas, y sus compromisos para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos (la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, la Agencia de Cooperación Internacional para el Desarrollo, la Agencia Estatal Boletín Oficial de Estado, la Agencia Consejo Superior de Investigaciones Científicas, la Agencia Estatal Antidopaje, la Agencia Estatal de Meteorología y la Agencia Estatal de Seguridad Aérea). Este informe fue remitido al Congreso de los Diputados.

Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos

El Contrato de Gestión enmarca el desarrollo del Observatorio de la Calidad dentro de su Programa de Ciudadanía y Calidad, aunque con anterioridad los trabajos del Observatorio ya venían desarrollándose desde 2006 a raíz de su creación como uno de los programas del Marco General para la Mejora de la Calidad.

Su actividad se ha desplegado fundamentalmente en dos vertientes: el seguimiento de los programas del Marco General y los estudios de percepción ciudadana. En la primera vertiente su trabajo ha consistido en consolidar el sistema de información para el seguimiento de la aplicación de los programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, mediante la constitución de un grupo de trabajo estable en el seno de la Comisión Coordinadora de las Inspecciones Generales de Servicios. En la segunda vertiente, siguiendo con la serie que se inició en 2006, en este ejercicio se ha llevado a cabo el tercer estudio de percepción ciudadana que ha permitido abordar una evaluación de la calidad de los servicios públicos que combina la perspectiva macro y subjetiva-encuesta de percepción ciudadana –con la perspectiva micro y objetiva-seguimiento de los programas del Marco General de la Calidad–.

La Calidad de la Gestión de las Organizaciones Públicas

El Programa de Calidad de la Gestión de las Organizaciones Públicas, responde a una doble motivación. Por un lado, trata de asegurar y asentar el nivel de calidad en la gestión alcanzado por las organizaciones públicas; por otro, trata de promover el desarrollo de los programas del Marco General de Calidad de la Administración General del Estado desde una perspectiva adaptada a la realidad singular de cada organización.

Uno de estos programas es el de Certificación. Con la certificación se homologa las mejores prácticas al tiempo que se respeta la singularidad organizativa. La Agencia certifica

a las organizaciones públicas conforme a los modelos de gestión de calidad previamente reconocidos, concediendo el sello correspondiente en función del nivel de excelencia comprobado. En 2008 se han certificado a 24 organizaciones.

Los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública constituyen otro instrumento de la Agencia para fomentar la gestión de calidad, a través del aprendizaje mutuo y el reconocimiento externo. Para tener en cuenta las distintas realidades organizativas y gestoras de las administraciones públicas españolas, existen tres modalidades de premios:

- a) El Premio a la Excelencia.
- b) El Premio a las Buenas Prácticas.
- c) El Premio a la Gestión del Conocimiento.

En 2008 se concluyó el proceso de gestión de la convocatoria 2007 y se ha iniciado la convocatoria de este año.

ORGANIZACIÓN, RECURSOS E INDICADORES

El gobierno de la Agencia corresponde a su Presidencia y al Consejo Rector. Éste incorpora como consejeros representantes designados por los Ministerios de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda, de Presidencia y de Asuntos Exteriores y Cooperación. En el Consejo Rector figuran también tres consejeros independientes de reconocido prestigio todos ellos profesionales expertos en las materias propias de la Agencia. La Presidenta de la Agencia y algunos miembros del Consejo Rector integran la Comisión Científica y Profesional.

La política de recursos humanos de la Agencia se presenta acorde con el modelo organizativo previsto en las Agencias Estatales. Los trabajos que desarrolla la Agencia de Evaluación y Calidad requieren competencias técnicas muy cualificadas que posibiliten la independencia de criterio, la innovación metodológica y un fuerte compromiso con la ética profesional. Así, un 60% de la plantilla son técnicos o directivos (técnicos, 42% y directivos, 18%), siendo el resto en su mayoría personal de apoyo administrativo. Para alcanzar la estrategia definida para el cuatrienio (2008-2011), las políticas de gestión de recursos humanos se basan en:

Estabilidad del personal, para evitar los desajustes que, en una plantilla profesionalizada, ocasionarían las vacantes: Apostando por el talento interno.

Desarrollo profesional mediante la formación y participación en proyectos innovadores a través de equipos de alto desempeño: Fomentando la gestión del conocimiento y la vanguardia metodológica.

Impulsar los resultados como eje de gestión y evaluación: Interiorizando los aspectos de gestión externos en la perspectiva propia de la organización.

El presupuesto de gastos definitivo de 2008 fue de 5.984.418,00 €. La ejecución ascendió a 5.193.802,30 €, lo que ha supuesto un 86,87% de ejecución presupuestaria (en el ejercicio de 2007 estaba en torno al 71%).

En relación con los indicadores establecidos en el Contrato de Gestión se ha de señalar que este ha sido el primer año que se ha trabajado con un sistema de seguimiento basado en indicadores, teniendo como resultado un porcentaje global de cumplimiento de aproximadamente un 90%.