

« ... **informe**
al Congreso de los Diputados, acerca de la actividad
desplegada por las **Agencias Estatales**,
y sus compromisos para mejorar la calidad de los
servicios prestados a los ciudadanos.»

Disposición adicional primera de la Ley 28/2006, de 18 de Julio,
de Agencias Estatales para la mejora de los Servicios Públicos

ENERO 2015



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INFORME SOBRE ACTIVIDAD 2013 AGENCIAS ESTATALES

Informe al Congreso de los Diputados, acerca de la actividad desplegada por las Agencias Estatales y sus compromisos para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos

Disposición Adicional Primera de la Ley 28/2006, de 18 de Julio, de Agencias Estatales para la mejora de los Servicios Públicos

INFORME SOBRE ACTIVIDAD 2013 AGENCIAS ESTATALES

Edita: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas
Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas
y la Calidad de los Servicios (AEVAL)

Edición 2015

Elaboración del Informe:

Departamento de Calidad de los Servicios
Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los
Servicios

- Joaquín Ruiz López (Director)
- Eloy Cuéllar Martín (Responsable de Área)

Colaboradores Agencias Estatales:

AEPSAD: Luís Illanas Esteban
AEBOE: Concepción Contreras Toro
AECID: Gregorio Moreno López
AECID: Jimena Álvarez Rodríguez
AECSIC: Carmen Sanabria Pérez
AECSIC: Pedro Ojeda García
AEMET: Rosario Díaz-Pabón Retuerta
AEMET: Mercedes Velázquez Pérez
AEMPS: Francisco Javier Muñoz Aizpuru
AEMPS: María José Calvente Cestafe
AESAs: Pablo Hernández Coronado
AESAs: David Bellido Trullenque
AEVAL: Ana María López Ansede

Catálogo de Publicaciones Oficiales:
<http://publicacionesoficiales.boe.es>

NIPO: 632-15-003-6

ÍNDICE

GLOSARIO	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	9
ÍNDICE DE TABLAS.....	11
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	13
I.- INTRODUCCIÓN	15
I.1.- OBJETO Y ALCANCE DEL INFORME	16
I.2.- ESTRUCTURA DEL INFORME	19
II.- METODOLOGÍA.....	21
III.- LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS ESTATALES	27
III.1.- COMPROMISO DE LAS AGENCIAS ESTATALES CON LA CALIDAD	27
III.1.1.- Compromiso con la gestión de calidad reflejado en los documentos fundacionales	27
III.1.2.- Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en la estructura de apoyo a la calidad	30
III.2.- INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS.....	32
III.2.1.- Grado de desarrollo de la planificación de la calidad	33
III.2.2.- Formación y difusión de los conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de calidad.....	35
III.2.3.- Identificación de grupos de interés y alianzas	37
III.2.4.- Grado de desarrollo de la gestión por procesos	39
III.3.- APLICACIÓN DEL MARCO GENERAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA AGE	40
III.3.1.- Programa análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción	41
III.3.2.- Programa cartas de servicios	43
III.3.3.- Programa de quejas y sugerencias	45
III.3.4.- Programa de evaluación de la calidad organizativa y Programa de reconocimiento	50
III. 4.- RESUMEN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS ESTATALES	54
IV.- GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS EN LAS AGENCIAS ESTATALES	65
V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
ANEXOS	73
ANEXO I: CARACTERIZACIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES	73
AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE LA SALUD EN EL DEPORTE (AEPSAD)	73
AGENCIA ESTATAL BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO (AEBOE).....	75
AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL AL DESARROLLO (AECID).....	78
Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)	81
AGENCIA ESPAÑOLA DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS (AEMPS)	83
AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA (AES A)	86
AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS (AEVAL)	88
AGENCIA ESTATAL CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS (CSIC)	90
ANEXO II: FORMULARIO PARA LA RECOGIDA DE DATOS	93
ANEXO III: NORMATIVA	119
GUÍAS METODOLÓGICAS E INFORMES DE AEVAL:.....	121

Glosario

AEPSAD:	Agencia Española de Protección de la Salud en el Deporte
AEBOE:	Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado
AEC:	Asociación Española para la Calidad
AECID:	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
AECSIC:	Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas
AEMET:	Agencia Estatal de Meteorología
AEMPS:	Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios
AENOR:	Asociación Española de Normalización y Certificación
AESA:	Agencia Estatal de Seguridad Aérea
AEVAL:	Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios
AGE:	Administración General del Estado
BEMA:	Benchmarking European Medicines Agencies
BOE:	Boletín Oficial del Estado
CAF:	Common Assessment Framework (Marco de Evaluación Común)
DOUE:	Diario Oficial de la Unión Europea
EFQM:	European Foundation for Quality Management (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad)
EVAM:	Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora
INAP:	Instituto Nacional de Administración Pública
ISO:	International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización)
OCDE:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
PDCA:	Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)

Índice de gráficos

Gráfico 1: Grado de compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales por cada Agencia.....	29
Gráfico 2: Grado de compromiso con la gestión reflejado en la estructura de apoyo a la calidad.....	32
Gráfico 3: Grado de desarrollo de la planificación de la calidad.....	34
Gráfico 4: Grado de formación y difusión de los conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de calidad.....	36
Gráfico 5: Grado de identificación de grupos de interés y alianzas.....	38
Gráfico 6: Grado de desarrollo de la gestión por procesos.....	40
Gráfico 7: Grado de despliegue del apartado análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción.....	42
Gráfico 8: Grado de desarrollo del Programa de cartas de servicios.....	44
Gráfico 9: Grado de desarrollo del apartado quejas y sugerencias.....	46
Gráfico 10: Porcentaje de quejas por canal de entrada.....	47
Gráfico 11: Porcentaje de sugerencias por canal de entrada.....	48
Gráfico 12: Quejas y sugerencias 2013.....	45
Gráfico 13: Plazo de respuesta a quejas y sugerencias.....	46
Gráfico 14: Grado de desarrollo de la evaluación de la calidad organizativa.....	51
Gráfico 15: Grado de desarrollo del de la gestión de la calidad en las Agencias Estatales.....	54
Gráfico 16: Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales.....	55
Gráfico 17: Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en la estructura de apoyo a la calidad.....	55
Gráfico 18: Desarrollo de la planificación de la calidad.....	56
Gráfico 19: Formación y difusión de conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de calidad.....	56
Gráfico 20: Identificación de grupos de interés y alianzas.....	57
Gráfico 21: Gestión por procesos.....	57
Gráfico 22: Programa Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción.....	58
Gráfico 23: Programa Cartas de Servicios.....	58
Gráfico 24: Programa Quejas y Sugerencias.....	59
Gráfico 25: Programa Evaluación de la calidad.....	59
Gráfico 26: Grado medio de desarrollo de la gestión de la calidad por Agencia.....	60
Gráfico 27: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEPSAD.....	61
Gráfico 28: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEBOE.....	61
Gráfico 29: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AECID.....	62
Gráfico 30: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en CSIC.....	62
Gráfico 31: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEMET.....	63
Gráfico 32: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEMPS.....	63
Gráfico 33: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AESA.....	64
Gráfico 34: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEVAL.....	64

Índice de tablas

Tabla 1: Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales	28
Tabla 2: Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en la estructura de apoyo a la calidad	31
Tabla 3: Desarrollo de la planificación de la calidad.....	33
Tabla 4: Formación y difusión de los conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de la calidad	35
Tabla 5: Identificación de grupos de interés y alianzas	37
Tabla 6: Desarrollo de la gestión por procesos	39
Tabla 7: Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción	41
Tabla 8: Programa de cartas de servicios	43
Tabla 9: Programa de quejas y sugerencias	45
Tabla 10: Programa de evaluación de la calidad organizativa.....	
Tabla 11: Certificaciones de las Agencias Estatales conforme a modelos de excelencia	52
Tabla 12: Certificaciones de las Agencias Estatales en el ámbito de la normalización	52

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Cronograma de elaboración del Informe Agencias Estatales 2012	16
Ilustración 2: Cuadro de referencias conceptuales.....	22
Ilustración 3: Cuadro resumen de itinerario de evaluación	23
Ilustración 4: Cuadro de cartas de servicios aprobadas	44

I.- INTRODUCCIÓN

El presente informe 2013 pretende dar cumplimiento a la Disposición adicional Primera de la Ley 28/2006 de Agencias Estatales y que está expresado como una contribución al análisis de la gestión de estos organismos públicos. El informe trata de facilitar un diagnóstico objetivo que pueda contribuir a mejorar la calidad en la gestión y la prestación de servicios.

Las Agencias Estatales, creadas a partir de la Ley 28/2006 de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos, constituyen una fórmula jurídica novedosa de la Administración General del Estado (AGE).

Su creación obedece al compromiso de los poderes públicos de satisfacer las necesidades y demandas ciudadanas con el nivel de calidad que la sociedad actual exige, y requiere de un nuevo enfoque organizativo y funcional de los organismos públicos para la adecuada y eficaz prestación de aquellos servicios cuya gestión corresponde a la AGE.

Así, las Agencias Estatales, dotadas de un mayor grado de autonomía y flexibilidad en su gestión, se configuran como una forma de profundización en una nueva cultura de gestión que se apoya en el cumplimiento de objetivos claros, mensurables y orientados a la mejora de la prestación de los servicios públicos.

Esta nueva forma organizativa responde a un proceso de modernización de la administración, muy extendido entre los Estados miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que facilita el acercamiento de la administración a los ciudadanos, orientándose claramente hacia una mayor autonomía que facilite la calidad en la prestación de servicios, la innovación y la rendición de cuentas.

La Ley de Agencias incorpora estos criterios y establece la necesidad de realizar un informe anual, cuyo destinatario es el Congreso de los Diputados, acerca de la actividad desplegada por las Agencias Estatales y sus compromisos para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos, informe que, de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional primera, en su apartado tercero, está encomendado a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL).

Este mandato legal es trasladado al Estatuto de AEVAL, al relacionar entre los objetivos y competencias “la promoción y realización de evaluaciones y análisis de impacto de las políticas y programas públicos, favoreciendo el uso racional de los recursos y la rendición de cuentas a la ciudadanía, y el impulso de la gestión de la calidad de los servicios públicos”, y concretado posteriormente en su Contrato de Gestión, donde se recoge que AEVAL constituye un instrumento esencial para el impulso de este nuevo modelo de gestión pública al ser responsable de elaborar un Informe anual al sobre la actividad desarrollada por las Agencias Estatales y especialmente del seguimiento del Plan de Calidad.

Así pues, en cumplimiento de dicho mandato, se presenta este sexto INFORME de AGENCIAS ESTATALES, que corresponde a 2013 y que ha sido elaborado por el Departamento de Calidad de los Servicios de AEVAL con la colaboración del resto de las Agencias Estatales, de acuerdo con el siguiente calendario:

Ilustración 1: Cronograma de elaboración del Informe Agencias Estatales 2013

	Actividad	Comienzo	Final
1	Reunión con el grupo de responsables de la recopilación de la información en cada Agencia Estatal	23/4/2014	23/4/2014
2	Recopilación de la información y cumplimentación del formulario en cada Agencia	5/5/2014	30/6/2014
3	Elaboración del borrador del informe	1/7/2014	1/12/2014
4	Presentación del borrador del informe a las Agencias Estatales para la validación de la información contenida	2/12/2014	9/12/2014
5	Incorporación de modificaciones al borrador	9/12/2014	12/12/2014
6	Aprobación del Informe por el Consejo rector	enero 2015	enero 2015
7	Envío a SEAP para su remisión al Congreso de los Diputados	enero 2015	enero 2015

I.1.- Objeto y alcance del informe

El presente informe, de acuerdo con la Ley 28/2006, persigue dos grandes objetivos:

- La mejora de los servicios prestados a los ciudadanos
- La rendición de cuentas y el fomento de la transparencia mediante la difusión pública de sus resultados.

De manera complementaria, y en consonancia con los cinco informes precedentes¹, se han fijado cuatro objetivos específicos con el fin de dotar a este informe de mayor utilidad y de favorecer el aprendizaje mutuo entre las Agencias Estatales:

- La identificación de patrones comunes en la implantación de los planes de calidad
- Proporcionar una orientación a las Agencias en sus actuaciones futuras para el desarrollo de una cultura de gestión enfocada a la calidad
- Contribuir a la difusión de experiencias y buenas prácticas entre las propias organizaciones objeto del informe
- Identificar las iniciativas llevadas a cabo por las Agencias Estatales en el ámbito de la Innovación

El alcance de este informe abarca las actividades relacionadas con la gestión de la calidad, llevadas a cabo por las ocho Agencias Estatales existentes en la AGE durante el año 2013 y que a continuación se relacionan:

¹ Este Informe forma parte de una serie que cuenta con cuatro precedentes, los correspondientes a los años 2008, 2009, 2010, 2011 y 2012 que pueden consultarse en <http://www.aeval.es/es/index.htm>.

Agencia Española de Protección de la Salud en el Deporte (AEPSAD)

Creada mediante el Real Decreto 185/2008, de 8 de febrero. Adscrita al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, tiene como finalidad la realización de las actividades materiales de prevención, de protección de la salud y de lucha contra el dopaje en el deporte, así como la ejecución e impulso de una política de investigación en materia de control del dopaje y de la protección de la salud del deportista.

Agencia Estatal Boletín Oficial de Estado (AEBOE)

Creada mediante el Real Decreto 1495/2007, de 12 de noviembre. Adscrita al Ministerio de la Presidencia, su objeto es la edición, publicación, impresión, distribución, comercialización y venta del Boletín Oficial del Estado y otras publicaciones oficiales y tiene la consideración de medio propio instrumental de la Administración General del Estado y de sus organismos y entidades de derecho público en las materias que constituyen sus fines.

Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)

Creada mediante el Real Decreto 1403/2007, de 26 de octubre. Adscrita al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, su finalidad es el fomento, la gestión y la ejecución de las políticas públicas de cooperación internacional para el desarrollo, dirigidas a la lucha contra la pobreza y la consecución de un desarrollo humano sostenible en los países en desarrollo.

Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC)

Creada mediante el Real Decreto 1730/2007, de 21 de diciembre. La Agencia Estatal CSIC adscrita al Ministerio de Economía y Competitividad, tiene como objeto el fomento, la coordinación, el desarrollo y la difusión de la investigación científica y tecnológica, de carácter pluridisciplinar, con el fin de contribuir al avance del conocimiento y al desarrollo económico, social y cultural, así como a la formación de personal y el asesoramiento a entidades públicas y privadas en estas materias.

Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)

Creada mediante el Real Decreto 186/2008, de 8 de febrero. Adscrita al Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medioambiente, su finalidad es el desarrollo, la implementación y la prestación de los servicios meteorológicos de competencia del Estado y el apoyo al ejercicio de otras políticas públicas y actividades privadas, contribuyendo a la seguridad de bienes y personas y al bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad española.

Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)

Creada mediante el Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero. Adscrita al Ministerio de Fomento, se encarga de la ejecución de las funciones de ordenación, supervisión e inspección de la seguridad del transporte aéreo y de los sistemas de navegación aérea y de seguridad aeroportuaria, en sus vertientes de inspección y control de productos aeronáuticos, de actividades aéreas y del personal aeronáutico, y de las funciones de detección, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad en este modo de transporte.

Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS)

Creada mediante el Real Decreto 1275/2011. Adscrita al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, tiene como objeto garantizar que tanto los medicamentos de uso humano como los de uso veterinario y los productos sanitarios, cosméticos y productos de higiene personal cumplan con estrictos criterios de calidad, seguridad, eficacia y correcta información con arreglo a la normativa vigente sobre dichas materias en el ámbito estatal y de la Unión Europea.

Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)

Creada mediante el Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre. Adscrita al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, tiene como objeto la promoción y la realización de evaluaciones de las políticas y programas públicos cuya gestión corresponde a la Administración General del Estado, favoreciendo el uso racional de los recursos públicos y el impulso de la gestión de la calidad de los servicios.

I.2.- Estructura del Informe

El informe se estructura en cinco capítulos:

El capítulo I es un apartado introductorio donde se recoge el mandato legal que justifica la elaboración de este informe junto con los objetivos y el alcance del mismo.

El capítulo II describe la metodología utilizada para realizar el análisis comparativo sobre la evolución de la calidad de los servicios prestados por las Agencias Estatales.

El capítulo III, por su parte, se divide en cuatro apartados:

En el *primer apartado* se analiza el compromiso con la gestión de la calidad de las Agencias Estatales evaluando, por un lado, el compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales y, por otro, en consonancia con la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas, el compromiso con la calidad reflejado en la estructura de apoyo a la calidad.

En el *segundo apartado*, trata de verificar el grado de integración de la calidad en la gestión de las Agencias Estatales, entendido como la confluencia de los mecanismos para la gestión de calidad con los propios instrumentos de gestión en las agencias. Para llevar a cabo este análisis, se detallan aspectos tales como el grado de desarrollo de la planificación de la calidad, la formación y difusión de los conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de calidad, el despliegue de la gestión por procesos y la identificación y gestión de los principales grupos de interés y alianzas.

En el *tercer apartado*, cuyo título es “Aplicación a las agencias del marco general para la mejora de la calidad en la AGE”, se analiza el despliegue de dicho marco con sus correspondientes programas en cada agencia estatal.

Finalmente, en el *cuarto apartado*, se presenta un resumen de los resultados obtenidos por las Agencias Estatales en el itinerario de gestión de la calidad propuesto.

En el capítulo IV, se lleva a cabo una recopilación de las iniciativas desarrolladas en las Agencias Estatales en materia de innovación.

El capítulo V, recoge las principales conclusiones y recomendaciones en relación a los resultados observados en el estudio.

Finalmente, este informe se completa con tres anexos. El primero de ellos recoge una descripción de las principales magnitudes de cada Agencia Estatal, así como información acerca de sus órganos de gobierno y de las funciones y fines que tienen encomendados, el segundo, plasma el modelo de recogida de datos utilizado para gestionar la información utilizada para realizar este informe y, el tercero, recoge una relación de la normativa relativa a las ocho Agencias Estatales.

II.- METODOLOGÍA

La metodología utilizada para el seguimiento y análisis de la gestión de la calidad llevada a cabo por las Agencias Estatales parte de tres documentos de gran relevancia en el ámbito de la calidad de los servicios en las administraciones públicas:

Por un lado, la Ley 28/2006 de 18 de julio, de Agencias Estatales, que en su exposición de motivos configura a las Agencias Estatales como organizaciones dotadas de una capacidad de decisión sobre los recursos asignados y de un nivel de autonomía en su funcionamiento que son las premisas necesarias para que se les pueda exigir una responsabilidad efectiva sobre el cumplimiento de los objetivos que tiene encomendados. En consecuencia, resulta esencial que la creación de una Agencia comporte la prestación de servicios con alto nivel de calidad, con una cultura de gestión acorde a dicha finalidad y que sea fácilmente percibido por los ciudadanos.

Por otro, la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas, un documento aprobado en la Conferencia Sectorial de Administración Pública de 16 de noviembre de 2009, y cuyo objetivo es la promoción de un enfoque común para la gestión de calidad, por parte de las diferentes administraciones españolas: general, autonómica y local. El mencionado documento está orientado a la adopción de compromisos para el desarrollo de la calidad en la gestión pública. También a la alineación de las actuaciones de las Administraciones Públicas en materia de calidad y en la formulación de sus políticas y planes para la mejora continua.

Finalmente, el Real Decreto 951/2005 por el que se establece el Marco General para la Calidad en la Administración General del Estado, que integra, de forma coordinada y sinérgica, una serie de programas básicos para la mejora continua de los servicios, mediante la participación de los distintos actores interesados: decisores políticos y órganos superiores, gestores y sociedad civil. El concepto de calidad que se esboza en este Real Decreto pone de relieve el imprescindible compromiso al máximo nivel de los órganos superiores y directivos para el impulso, desarrollo, seguimiento y control de los programas que regula y que son los siguientes: Análisis de la Demanda y de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios; Cartas de Servicios; Quejas y Sugerencias; Evaluación de la Calidad de las Organizaciones y Reconocimiento; además del Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

Para llevar a cabo un diagnóstico que permita valorar el grado de madurez alcanzado por las Agencias Estatales durante el año 2013, y sirva asimismo como herramienta para la comparación y el aprendizaje entre agencias, se han concretado, a partir de las referencias metodológicas indicadas, diez apartados clave en la gestión de la calidad de una organización que se relacionan a continuación:

1. Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales de la organización
2. Compromiso con la calidad reflejado en la estructura de apoyo a la calidad
3. Desarrollo de la planificación de la calidad
4. Formación y difusión de los conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de calidad
5. Identificación de los grupos de interés y alianzas de la organización
6. Desarrollo de la gestión por procesos

7. Sistematización del uso de análisis de la demanda y estudios de satisfacción
8. Elaboración de cartas de servicios
9. Gestión de quejas y sugerencias
10. Evaluación de la calidad organizativa y participación en programas de reconocimiento

La siguiente tabla sintetiza el cruce de referencias metodológicas con los apartados que, de cada una de ellas, van a ser evaluados en el presente informe:

Ilustración 2: Cuadro de referencias conceptuales

LEY 28/2006 DE 18 DE JULIO, DE AGENCIAS ESTATALES				
Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales				
CARTA DE COMPROMISOS CON LA CALIDAD DE LAS AA.PP.				
Compromiso con la calidad reflejado en la estructura de apoyo a la calidad	Desarrollo de la planificación de la calidad	Formación y difusión de los conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de calidad	Identificación de los grupos de interés y alianzas	Despliegue de la gestión por procesos en las Agencias Estatales
RD 951/2005 MARCO GENERAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO				
Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios	Programa de cartas de servicios	Programa de quejas y sugerencias	Programa de evaluación de la calidad organizacional y Programa de reconocimiento	

Posteriormente, cada uno de estos diez apartados ha sido desagregado en actuaciones concretas (hasta en un total de 55 líneas de actuación) a las que se les ha asignado un peso porcentual sobre el total de actuaciones de cada apartado, que permitirá obtener el grado (porcentaje) de madurez de cada una de las Agencias en cada uno de los apartados establecidos.

Ilustración 3: Cuadro resumen de itinerario de evaluación

LÍNEAS DE ACTUACIÓN (ITINERARIO DE EVALUACIÓN)		Peso porcentual	
1.- COMPROMISO CON LA GESTIÓN DE CALIDAD REFLEJADO EN LOS DOCUMENTOS FUNDACIONALES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Referencia genérica a la calidad en el Estatuto 2. Referencia específica en el Estatuto en el apartado de misión de la agencia 3. Referencia en el Contrato de Gestión o, en su caso, Plan Inicial de Actuación 4. Referencia explícita para su desarrollo en el Plan de Acción Anual 5. Documento de Misión, Visión y Valores de la Agencia validado por los órganos de gobierno 6. Otros documentos (Planes Estratégicos, Planes de Calidad, Política de Calidad etc.) 	16,66% 16,66% 16,66% 16,66% 16,66% 16,66%	100%
2.- COMPROMISO CON LA GESTIÓN DE CALIDAD REFLEJADO EN LA ESTRUCTURA DE APOYO A LA CALIDAD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Previsión de constitución de un órgano responsable de la gestión de calidad 2. Existencia de un órgano responsable 3. Existencia de una unidad de calidad ejecutiva 4. Existencia de comité de calidad 5. Existencia de equipos de evaluación 6. Existencia de grupos de mejora para el desarrollo de los procesos e iniciativas de calidad en general 	16,66% 16,66% 16,66% 16,66% 16,66% 16,66%	100%
3.- GRADO DE DESARROLLO DE LA PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realización de un análisis de la organización (DAFO, etc.) 2. Existencia de acciones de calidad aisladas (encuestas, quejas y sugerencias etc.) 3. Existencia de programas de calidad en áreas determinadas de la Agencia 4. Existencia de un Plan de Calidad general con cronograma 5. Sistema de calidad implementado conforme a un modelo de referencia probado (EFQM, CAF, EVAM, Normas familia ISO 9000) 	20% 20% 20% 20% 20%	100%

4.- FORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y VALORES NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA FUNCIÓN DE LA CALIDAD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formación genérica en gestión de la calidad para directivos 2. Formación genérica en gestión de calidad para personal técnico y administrativo 3. Formación en herramientas y metodologías específicas para la gestión de calidad (modelos, cartas de servicios, etc.) 4. Planes de difusión de la cultura de la calidad en la Agencia 5. Definición de incentivos por cumplimiento de objetivos de calidad 	20% 20% 20% 20% 20%	100%
5.- IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y ALIANZAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de principales grupos de interés y de alianzas 2. Caracterización de los principales grupos de interés y selección de aliados clave 3. Desarrollo de mecanismos de captación de necesidades y expectativas de los grupos de interés 4. Alineación de los grupos de interés y alianzas con los procesos en cada Agencia 5. Mapa de Valor de la Agencia o documento equivalente 	20% 20% 20 % 20% 20%	100%
6.- GRADO DE DESARROLLO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de los principales macro-procesos 2. Elaboración del mapa de procesos 3. Diagramación y despliegue de los procesos con ficha documentada 4. Identificación de los factores críticos de éxito en la Agencia a partir de los procesos 5. Establecimiento de objetivos y propietarios por cada proceso y mecanismos de revisión de los mismos. 6. Elaboración de cuadro de mando integral, alineado con los indicadores de los procesos 	16,66% 16,66% 16,66% 16,66% 16,66% 16,66%	100%
7.- PROGRAMA ANÁLISIS DE LA DEMANDA (AD) Y ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN (ES)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de servicios prioritarios para la realización de AD o ES 2. Planificación estudios AD y ES 3. Realización de AD y ES de usuarios con una metodología homologada 4. Establecimiento de una sistemática de realización de AD y ES 5. Realización de comparaciones externas o procesos de benchmarking en este programa 	20% 20% 20% 20% 20%	100%

8.- PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicación de un catálogo con los principales servicios de la Agencia 2. Revisión del catálogo a partir del mapa de procesos asociados e identificación de grupos de interés 3. Diseño y elaboración de la/s carta/s de servicios con la selección de los primeros compromisos e indicadores 4. Publicación de la/s carta/s de servicios y control del seguimiento de los indicadores asociados a cada compromiso 5. Certificación de la/s carta/s de servicios 	<p>20%</p> <p>20%</p> <p>20%</p> <p>20%</p> <p>20%</p>	<p>100%</p>
9.- PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia de un procedimiento para la tramitación de quejas y sugerencias 2. Existencia en la Agencia de puntos multicanal (presencial, postal y electrónico) de entrada y tramitación de quejas y sugerencias 3. Informe estructurado sobre quejas y sugerencias con análisis de los resultados 4. Realización de un estudio de satisfacción de usuarios del sistema de quejas y sugerencias 5. Aplicaciones para la gestión de quejas y sugerencias: manuales para la contestación, sistemas de explotación de la información obtenida, etc. 6. Aseguramiento del sistema de gestión de quejas y sugerencias: certificación del sistema 	<p>16,66%</p> <p>16,66%</p> <p>16,66%</p> <p>16,66%</p> <p>16,66%</p> <p>16,66%</p>	<p>100%</p>
10.- PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD ORGANIZATIVA Y PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formación en modelos de excelencia y diseño del proceso de autoevaluación 2. Constitución del/de los equipos de autoevaluación 3. Realización de una autoevaluación de la gestión conforme a un modelo de referencia 4. Constitución de grupos de trabajo para el desarrollo de las acciones del plan de mejora derivado de la autoevaluación 5. Certificación del nivel de excelencia por entidades externas y participación en programas de reconocimiento 	<p>20%</p> <p>20%</p> <p>20%</p> <p>20%</p> <p>20%</p>	<p>100%</p>

A partir de esta metodología se diseñó un formulario de recogida de datos² que refleja el itinerario previsto, diez apartados y cincuenta y cinco actuaciones, para que, al ser cumplimentado por cada una de las Agencias Estatales, permita que la información obtenida sea homogénea y equiparable, y haga posible establecer un itinerario de calidad que refleje el trabajo que vienen realizando las Agencias Estatales para establecer las bases organizativas e instrumentales en su misión de dar un servicio de calidad a los ciudadanos.

En este formulario se recogen por un lado todas las actuaciones relacionadas con el itinerario que las Agencias han realizado en los últimos años con el fin de valorar el grado de madurez alcanzado de forma consolidada y, por otro, las actuaciones llevadas a cabo en el año objeto de este informe, que permita dar cuenta de las actividades recientes.

Cabe mencionar que la información recogida solo ilustra el hecho de haber realizado alguna actuación en los ítems del itinerario propuesto. En ningún caso valora ni su grado de cobertura, es decir, su aplicación en toda o en parte de la organización, ni su uso sistemático, ni los resultados obtenidos.

Por último, este informe ha tenido en cuenta el documento de trabajo de Noviembre de 2011 del Comité de Gobernanza Pública de la OCDE que proporciona una serie de indicaciones acerca de los distintos tipos de innovación en las Administraciones Públicas, que se están desarrollando en el Observatorio para la Innovación en el Sector Público (OPSI) de la propia OCDE. Para ello se han estudiado las actuaciones de innovación que durante el año 2013 han llevado a cabo las Agencias Estatales relacionadas con la implantación de un nuevo método para organizar o gestionar el trabajo, con la implantación de procedimientos de prestación de servicios o de producción de bienes que sean nuevos o mejorados significativamente y, finalmente, las relacionadas con la introducción de un servicio o un producto nuevo o significativamente mejorado en comparación con los servicios existentes.

² Anexo II: Formulario de recogida de datos

III.- LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS ESTATALES

Las Agencias Estatales se crean con el objetivo explícito de que los ciudadanos puedan percibir de manera clara cuáles son los fines de los distintos organismos públicos y los resultados de la gestión que se ha encargado a cada una de ellas, así como la forma en que se responsabiliza a sus gestores por el cumplimiento de sus objetivos.

De acuerdo con esta premisa, las Agencias Estatales están dotadas de una capacidad de decisión sobre los recursos que les son asignados y de un nivel de autonomía en su funcionamiento necesarias para que, de una parte las organizaciones alcancen los objetivos que en cada momento les sean marcados y, por otra, les resulte factible la exigencia efectiva sobre el cumplimiento de los mismos.

En consecuencia, tal y como indica la Ley, resulta esencial que las Agencias presten servicios con un alto nivel de calidad, con una cultura de gestión acorde a dicha finalidad y que, además, sea fácilmente percibida por los ciudadanos, lo que necesariamente requiere la implantación de la Gestión de Calidad en las organizaciones.

En este sentido, este capítulo analiza el grado de compromiso de las Agencias Estatales con una Gestión de Calidad cubriendo un amplio recorrido que va desde la perspectiva más general, al valorar cómo se refleja este compromiso en la redacción de sus documentos fundacionales y estratégicos o en qué medida la estructura organizativa apoya la gestión de la calidad, hasta la perspectiva más concreta en la que se analizan el uso, extensión y sistematización, de herramientas de propias del acervo de la Gestión de Calidad en las Agencias Estatales.

III.1.- Compromiso de las Agencias Estatales con la calidad

En este primer apartado se valora el compromiso con la calidad que las Agencias Estatales explicitan a través de la inclusión en sus documentos fundacionales y estratégicos de su vocación de gestión de la calidad y de la mejora continua, así como esta apuesta por la calidad se materializa en una estructura organizativa que la apoya y desarrolla.

III.1.1- Compromiso con la gestión de calidad reflejado en los documentos fundacionales

La Ley de Agencias establece en su artículo tercero que "...la creación de las Agencias, tras ser autorizada mediante Ley, se produce con la aprobación de su Estatuto por Real Decreto...". Asimismo, en su artículo decimotercero determina que "...la actuación de las Agencias Estatales se produce, con arreglo al plan de acción anual, bajo la vigencia y con arreglo al pertinente contrato plurianual de gestión...".

El Contrato de gestión es definido por la Ley como un instrumento clave en la configuración de las Agencias Estatales, pues va a ser el instrumento que ha de permitir fijar los compromisos que asume la Agencia en la consecución de sus objetivos y los planes de trabajo necesarios para ello, los niveles de calidad de los

servicios prestados, los medios humanos, materiales y financieros que la Agencia precisa y los efectos asociados al grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y la consiguiente exigencia de responsabilidad al equipo directivo de la Agencia. Así, el Estatuto y el Contrato de Gestión (o, en su caso, el Plan Inicial de Actuación) pueden considerarse como los documentos fundacionales de las Agencias y la primera carta de presentación ante los ciudadanos.

Un punto de partida en la fijación de este compromiso es que las Agencias definan en estos documentos su compromiso con la calidad. En este sentido, se analiza de qué manera cada Agencia ha venido plasmando históricamente en sus documentos fundacionales u otros documentos de gestión (planes estratégicos, políticas de calidad, etc.) su compromiso con la calidad.

Como se puede observar en la tabla siguiente, la totalidad de las Agencias Estatales, en consonancia con la Ley, cuentan con referencias a la gestión de calidad en sus respectivos Estatutos. También la totalidad de las Agencias hacen referencia explícita a la calidad en sus planes de acción anuales y en otros documentos relacionados directamente con la gestión. La acepción de calidad más frecuente se refiere a ésta como un atributo de los servicios que presta la Agencia.

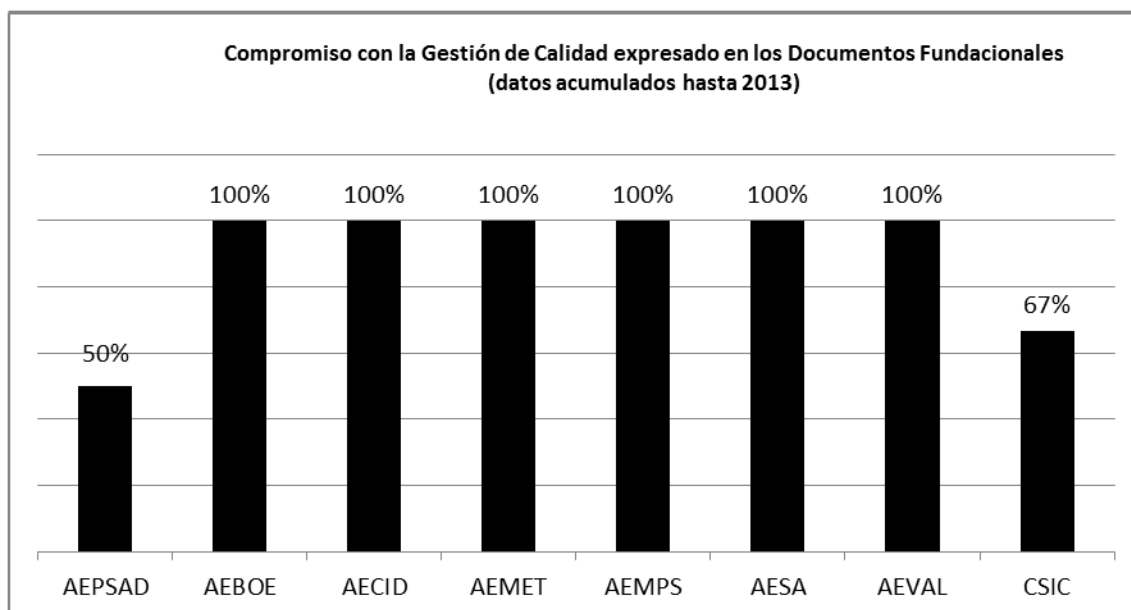
Tabla 1: Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales

1. COMPROMISO CON LA GESTIÓN DE CALIDAD REFLEJADO EN LOS DOCUMENTOS FUNDACIONALES						
	1. Existencia de referencia genérica a la Calidad en el Estatuto	2. Referencia explícita en el Estatuto en el apartado de misión de la agencia	3. Referencia en el Contrato de Gestión en su caso/ Plan Inicial de Actuación	4. Referencia explícita para su desarrollo en Plan de Acción Anual	5. Documento de Misión, Visión y Valores de la Agencia validado por los órganos de gobierno	6. Otros Documentos (Planes Estratégicos, Planes de Calidad, Política de Calidad, para Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000, etc.)
AEPSAD						
AEBOE						
AECID						
AEMET						
AEMPS						
AESA						
AEVAL						
CSIC						

Este apartado “Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales” es, con diferencia, el que mayor grado de cobertura ha alcanzado ya que se sitúa en torno al 90% de media, lo que evidencia que este apartado está prácticamente desarrollado plenamente la casi totalidad de las Agencias.

Actualmente, como se puede observar en el siguiente gráfico, son seis las Agencias que incluyen su compromiso con la calidad en todos sus documentos fundacionales y de gestión: AEBOE, AECID, AEMET, AEMPS, AESA y AEVAL.

Gráfico 1: Grado de compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales por cada Agencia



Cabe mencionar que al finalizar del año objeto de estudio son cinco las Agencias Estatales que no tienen Contrato de Gestión formalizado: AEPSAD, CSIC, AEMET, AEMPS y AESA (aunque estas Agencias disponen de un borrador de Contrato, éste no ha llegado a ser aprobado, de acuerdo al procedimiento que regula la Ley). De las tres Agencias Estatales restantes, que sí aprobaron su Contrato de Gestión, sólo el de AEBOE se ha renovado, mientras que los de AECID y AEVAL no han sido actualizados al vencimiento de su periodo de vigencia³.

De hecho, AEBOE, es la única Agencia Estatal que cuenta con un segundo Contrato de Gestión (tras el primero que se desarrolló en el periodo 2009-2012). Este 2º Contrato de Gestión (2013-2016) fue fijado en la Orden PRE Orden PRE/454/2014, de 17 de marzo.

AEMET elaboró el Plan Estratégico 2012-2015, así como el Plan Empresarial 2012-2016 para los servicios meteorológicos de apoyo a la navegación aérea.

AEMPS, aun tratándose de la Agencia de más reciente creación, cuenta con una referencia explícita a la Gestión de Calidad en su Plan de Acción Anual. No obstante en el Art 3. de su Estatuto se dice expresamente que “la Agencia implantará un modelo de gestión destinado a la prestación de los servicios de su competencia con la máxima eficacia y calidad, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación y orientado a la obtención de objetivos claros y evaluables que permitan constatar la responsabilidad de quienes los ejecutan”.

Por su parte, en AESA se está llevando a cabo la implantación de un sistema de gestión de calidad (SGC) en base a los requisitos de la norma ISO 9001.

³ De acuerdo con el artículo 14.2 de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos, la aprobación del Contrato de gestión tiene lugar por Orden conjunta de los Ministerios de adscripción, de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda, en un plazo máximo de tres meses a contar desde su presentación. En el caso de no ser aprobado en este plazo mantendrá su vigencia el contrato de gestión anterior.

CSIC publicó su Plan de Gestión de la Calidad 2012-2013 focalizado en tres líneas de actuación: la gestión de la calidad en la investigación, la calidad y mejora de la gestión y las relaciones con los usuarios/clientes.

Durante el año 2013:

Las Agencias Estatales, como señala la Ley, planificaron sus actuaciones a través de un Plan de Acción Anual en el que fijan sus objetivos y las actuaciones a llevar a cabo para conseguirlos. Además, muchas de ellas realizan una planificación estratégica a medio y largo plazo. Igualmente todas las Agencias publican sus Informes Generales de Actividad, en los que recogen todos los datos relativos a la gestión realizada durante el año anterior así como los recursos con los que había contado, todo ello en aras a la transparencia y la rendición de cuentas.

III.1.2.- Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en la estructura de apoyo a la calidad

En cuanto a las estructuras o mecanismos de apoyo a la calidad, como se indicaba en el capítulo de metodología, se tiene presente lo expresado en el decálogo de compromisos recogidos en la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas que en su primer apartado establece que la implantación de una cultura de la calidad requiere de estructuras o mecanismos de apoyo y que estos habrán de definirse convenientemente.

De acuerdo con este presupuesto, se analiza la existencia y el grado de desarrollo de este tipo de estructuras en cada una de las Agencias Estatales tomando como referencia la estructura organizativa más habitual en materia de calidad en las organizaciones públicas.

El despliegue organizativo más habitual, utilizado para el impulso de la gestión de la calidad en las organizaciones públicas, es:

- **Máximo órgano responsable:** es el órgano de dirección que asume el liderazgo de la gestión de calidad.
- **Comité de calidad:** de carácter técnico y en general interdepartamental. Su labor es la de impulsar la gestión de calidad en la organización pudiendo realizar labores de evaluación, seguimiento y elaboración de propuestas generales.
- **Unidad de calidad:** adscrita a un órgano directivo que dinamiza en el plano operativo la coordinación y desarrollo global de las políticas de calidad, apoyando a las áreas menos desarrolladas. Sus funciones suelen ser las siguientes: coordinación del Plan de Calidad, apoyo al Comité de Calidad, desarrollo o impulso de las iniciativas de carácter general y específico; asesoramiento técnico para contrataciones de consultoras externas y desarrollo de herramientas específicas; coordinación de la difusión externa e intercambio de buenas prácticas.
- **Equipos de evaluación:** constituidos a los efectos de realización de autoevaluaciones.

- Grupos de mejora: que, con carácter eventual, actúan como estructuras de apoyo a la implantación de mejoras concretas, desarrollo de proyectos y canalizan la participación de los empleados.

Se entenderá que la Agencia ha avanzado en la concreción de sus compromisos con la calidad recogidos en sus documentos fundacionales en la medida en que se haya dotado de una estructura organizativa para la gestión de calidad adecuada a sus dimensiones, que asuma las responsabilidades y tareas derivadas del impulso y la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Nuevamente nos encontramos ante un apartado con un elevado grado de cobertura que alcanza un 73% de media.

Tabla 2: Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en la estructura de apoyo a la calidad

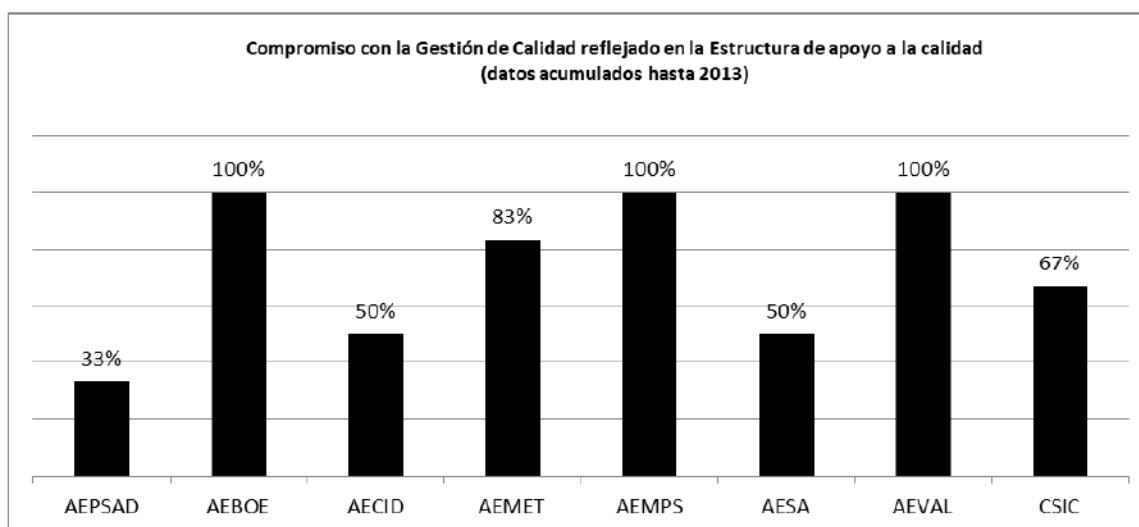
2. COMPROMISO CON LA GESTIÓN DE CALIDAD REFLEJADO EN LA ESTRUCTURA DE APOYO A LA CALIDAD						
	1. Determinación del máximo órgano responsable para la Gestión de Calidad	2. Existencia de un órgano responsable	3. Existencia de una Unidad de Calidad ejecutiva	4. Existencia de Comités de Calidad	5. Existencia de grupos de mejora para el desarrollo de los procesos e iniciativas de calidad en general	6. Existencia de Equipos de Evaluación
AEPSAD						
AEBOE						
AECID						
AEMET						
AEMPS						
AESA						
AEVAL						
CSIC						

Las consignadas en negro corresponden exclusivamente al año 2013

Menor grado de desarrollo presenta la existencia de comités de calidad que impulsen y visen las actuaciones de las organizaciones, de equipos concretos para la evaluación de la organización y de grupos de mejora para el desarrollo de procesos o la puesta en marcha de nuevas iniciativas en esta materia.

Las Agencias Estatales, salvo AEPSAD y AEMET (*página siguiente), disponen mayoritariamente de órganos responsables de calidad así como de una unidad ejecutiva para su gestión, por lo que se puede concluir que las estructuras orgánicas de las Agencias han contemplado como un objetivo propio que la gestión de la calidad informe sus actuaciones.

Gráfico 2: Grado de compromiso con la gestión reflejado en la estructura de apoyo a la calidad



Durante el año 2013 las Agencias han profundizado en la consolidación de las estructuras de calidad que habían instaurado.

AEBOE, AEMPS y AEVAL han desplegado toda la estructura de calidad propuesta. También han realizado un importante despliegue CSIC y AEMET. (*) En este último caso, aunque no se ha constituido un órgano responsable de calidad, sí funcionan regularmente los comités de calidad, y en el caso de AEMPS hay una Unidad de calidad inserta orgánicamente en la Unidad de Apoyo a la Dirección y dependiente directamente de la Dirección de la Agencia).

En el caso de AECID y dada su especificidad, cuenta con una Unidad de Programación y Calidad de la Ayuda (UPEC) adscrita al Gabinete Técnico de la Dirección de la Agencia y en 2013 puso en marcha una Unidad de Evaluación.

En AEA, la Gestión de Calidad se lleva a cabo por un equipo de coordina los diferentes Departamentos y si bien carece de algunas de estas estructuras de apoyo, ha puesto en marcha una iniciativa de grupos de mejora para el desarrollo de procesos de calidad.

Por su parte CSIC cuenta con referencias en su Estatuto, una unidad de calidad ejecutiva, informe de actividades de gestión de calidad y evaluación (SGAAE) y un Plan de Calidad.

III.2.- Integración de la Calidad en la Gestión de las Agencias

La integración de la calidad en la Gestión de las Agencias Estatales se concreta en su presencia en una serie de mecanismos necesarios para prestar un servicio de calidad. Dichos mecanismos son: la planificación de la calidad, la formación y difusión de los conocimientos necesarios para su puesta en práctica, la identificación de los grupos de interés y alianzas y finalmente el grado de desarrollo de la gestión por procesos en cada Agencia Estatal.

III.2.1.- Grado de desarrollo de la planificación de la calidad

La planificación de la calidad viene determinada por el plan de calidad, que actúa como el principal soporte de las acciones a desarrollar por las Agencias Estatales. El plan de calidad sirve para relacionar enfoques con actuaciones, tiempos de ejecución y mecanismos de seguimiento. En general, incluye los objetivos específicos a lograr a medio plazo, el diseño de los indicadores que se utilizarán a posteriori para medir los avances en relación con tales objetivos, los responsables del diseño e implementación de cada medida y los medios con los que se atenderán.

El desarrollo de este apartado es, como sucedía en los dos anteriores, muy elevado, alcanzando un 68% de cobertura media.

Tabla 3: Desarrollo de la planificación de la calidad

3. PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD					
	1. Se ha llevado a cabo un análisis de debilidades y fortalezas en la Agencia	2. Existencia de acciones de calidad específicas	3. Existencia de programas de calidad en áreas determinadas de la Agencia	4. Existencia de Plan de Calidad general con cronograma	5. Sistema de calidad implementado conforme a un modelo de referencia probado (EFQM, CAF, EVAM, ISO 9000:2008)
AEPSAD					
AEBOE					
AECID					
AEMET					
AEMPS					
AESA					
AEVAL					
CSIC					

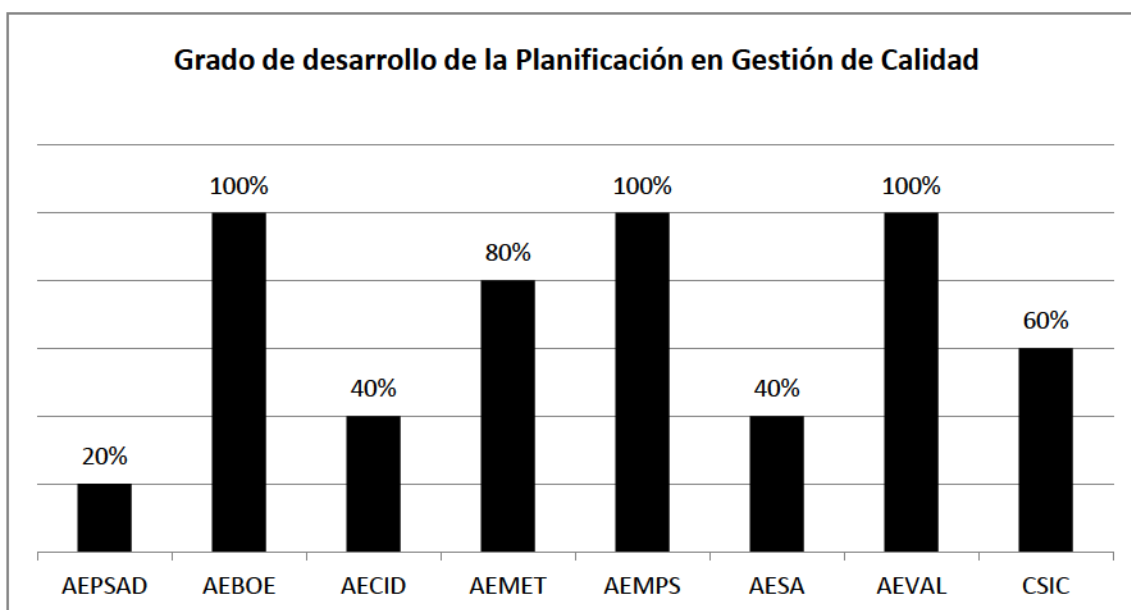
Las consignadas en negro corresponden exclusivamente al año 2013

La totalidad de las Agencias han implementado algún tipo de programa o acciones de calidad al menos en determinadas áreas. Igualmente, la mayoría han realizado un análisis de la organización y de su entorno, y muchas de ellas planifican sus actividades en materia de calidad con la elaboración de un Plan de calidad.

Como se puede observar en el gráfico siguiente, AEBOE, AEMPS y AEVAL han completado todo el itinerario previsto en este apartado. Las tres Agencias han realizado un análisis de la organización que les ha permitido implantar programas y planes de calidad con unos objetivos concretos para, finalmente, implantar sistemas de gestión conforme a modelos de referencia.

AEMET, AESA y CSIC, se encuentran en la fase final de este proceso. En el caso de AECID y AESA aún no se ha optado por implantar un sistema conforme a un modelo de referencia y, en el caso de AEPSAD y AECID no han aprobado un plan de calidad general para la organización.

Gráfico 3: Grado de desarrollo de la planificación de la calidad



Durante el año 2013:

En el caso de AEBOE cumple todos los ítems analizados manteniendo las acciones de mejora detectadas tras su autoevaluación en 2011.

El caso de AEMPS puede considerarse similar a los efectos analizados a partir de la autoevaluación realizada en 2013 con el Modelo EVAM. Además, tiene un profundo y sólido desarrollo de las herramientas analizadas según se evidencia en el cuestionario cumplimentado.

AECID ha desarrollado algunas acciones de calidad que habría que considerar individualmente, especialmente estudios de satisfacción.

AEVAL ha integrado las acciones de mejora derivadas de su autoevaluación dentro de su Plan de Calidad. Desde este punto de vista, lo más destacable ha sido su autoevaluación a partir del modelo EFQM y su Plan de Calidad 2013-2016.

Por su parte, CSIC ha llevado a cabo un DAFO de la organización y continúa con su Plan de Calidad y mantiene la Certificación ISO 17025 para sus Centros/Servicios/laboratorios.

AEMET continúa implantando las áreas de mejora detectadas a través de su autoevaluación EVAM y manteniendo las Certificaciones ISO 9001 en algunos de sus servicios. Las acciones de mejora implantadas únicamente se refieren a los ámbitos certificados.

Finalmente, por lo que se refiere al desarrollo de la Planificación en Gestión de Calidad AEPSAD ha realizado algunas actividades con carácter todavía genérico.

El caso de AESA, aunque similar en términos de resultados concretos en 2013 sí consigna sus trabajos para obtener la Certificación ISO en distintos departamentos hasta completar la Certificación de todas sus actividades. Por otra parte ya dispone de un borrador de Plan de Calidad que incluye la Política de Calidad, Objetivos

Estratégicos y responsabilidades dentro de SGC. El documento está siendo estudiado por el Comité de Dirección para su revisión y futura aprobación.

III.2.2.- Formación y difusión de los conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de calidad

La totalidad del personal de las organizaciones, y especialmente los que se harán cargo de la Unidad de Calidad o de temas directamente relacionados con la calidad, requieren del aprendizaje de habilidades en esta materia, así como unos conocimientos en determinadas metodologías generales y específicas de la administración pública. Además, tanto el personal directivo como el resto del personal, deben estar sensibilizados con los valores de la calidad y sus beneficios para la organización.

Por otra parte, la difusión de los valores propios de la cultura de la calidad en la Agencia, tales como productividad, eficacia, eficiencia y transparencia, requieren de intervenciones orientadas a producir efectos en la cultura organizativa, que redunden en la mejor aceptación de una nueva cultura de gestión.

El desarrollo acumulado de este apartado en las Agencias Estatales alcanza un 65% de cobertura media, lo que indica el esfuerzo realizado por las Agencias en el despliegue de conocimientos en materia de calidad en todos los ámbitos de la organización.

Tabla 4: Formación y difusión de los conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de la calidad

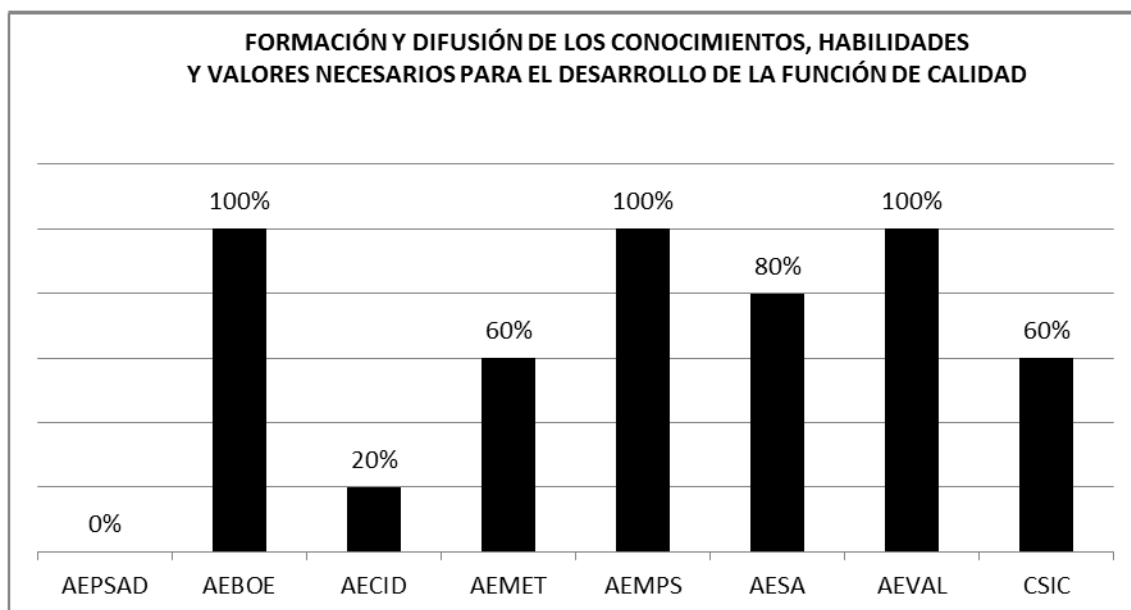
4. FORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y VALORES NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA FUNCIÓN DE CALIDAD					
	1. Formación genérica en Gestión de Calidad para directivos	2. Formación genérica en Gestión de Calidad para personal técnico y administrativo	3. Formación en herramientas y metodologías específicas para la Gestión de Calidad (Modelos, Cartas de Servicios, etc.)	4. Planes de difusión de la cultura de calidad en la Agencia	5. Definición de incentivos por cumplimiento de objetivos de calidad
AEPSAD					
AEBOE					
AECID					
AEMET					
AEMPS					
AESA					
AEVAL					
CSIC					

Las consignadas en negro corresponden exclusivamente al año 2013

AEBOE, AEMPS y AEVAL han cubierto todo el itinerario de formación y difusión que va desde la formación genérica de calidad a los directivos y personal de la organización hasta la fijación de un sistema de incentivos vinculado al cumplimiento de los objetivos de calidad.

AEPSAD es la única Agencia Estatal que no ha referido actuaciones en esta materia.

Gráfico 4: Grado de formación y difusión de los conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de calidad



Durante el año 2013:

En lo que se refiere a este epígrafe referido a formación, entendida como una herramienta clave del despliegue de la calidad en las organizaciones, la AEMPS ha desplegado un amplio repertorio de acciones, cumpliendo todos los ítems analizados, que van desde una jornada de formación para directivos en el modelo EVAM -previa a una autoevaluación preliminar con este modelo- hasta la continuidad de un programa, desarrollado conjuntamente con AEVAL, para desplegar la cultura de calidad globalmente en la Agencia.

AEBOE y CSIC han impulsado con solidez este ámbito formativo. En el caso de AEBOE realizando formación para directivos, pero también para otros niveles de la organización, con una temática quizá algo fronteriza entre la mejora de la gestión y el impulso de herramientas de calidad. En el caso del CSIC, las actividades formativas estaban incluidas en el Plan de Formación 2013, habiendo desarrollado asimismo otras acciones de carácter algo más genérico si bien manteniendo la publicación de metodologías y documentos (cuadernos de calidad, documentos divulgativos) y cierto protagonismo de la calidad tanto en la intranet como en Facebook.

Un tercer grupo derivado de este análisis lo ofrecen AEVAL y AESA. En el caso de AEVAL, la formación se incluía dentro de su Plan de Formación 2013 y sus actividades de difusión estaban recogidas en el Plan de Calidad. Por otra parte, viene manteniendo los incentivos por cumplimiento de objetivos de calidad, no recogidos en el presente informe, pero que se mantienen de años anteriores al estar recogidos en su Contrato de Gestión y en los respectivos Planes de Acción (también en el de 2013).

En caso de AESA, gran parte de sus empleados se ha formado en técnicas de calidad y auditoría, principalmente recurriendo a personal propio. Algunos auditores internos han recibido formación en materias relacionadas con la calidad. Asimismo se han ofrecido seminarios divulgativos de corta duración que se pretende mantener en el futuro.

AEMET, por su parte, ha desarrollado algunas iniciativas, principalmente relacionadas con gestión de proyectos y procesos. AECID y AEPSAD han desarrollado alguna acción, en materias específicas de gestión de la cooperación, en el primer caso y algunas actividades en fases iniciales de desarrollo en metodologías, planes y propuestas de incentivos vinculados a la calidad, en el caso de AEPSAD.

III.2.3- Identificación de grupos de interés y alianzas

En este apartado se verifica cómo cada Agencia ha identificado, a partir de su Misión y Visión, cuáles son las organizaciones con las que compartir recursos y coordinar actividades para alcanzar un mayor beneficio mutuo. También cuáles son los grupos de interés que inciden en la marcha de la organización en diferentes planos: destinatarios de sus servicios, recursos humanos, otras organizaciones presentes o necesarias en la producción de servicios, organizaciones del entorno, etc.

El grado de cobertura de este apartado es del 83%, habiendo tres Agencias, AEMET, AEMPS y AEVAL, que han completado en su totalidad el itinerario previsto.

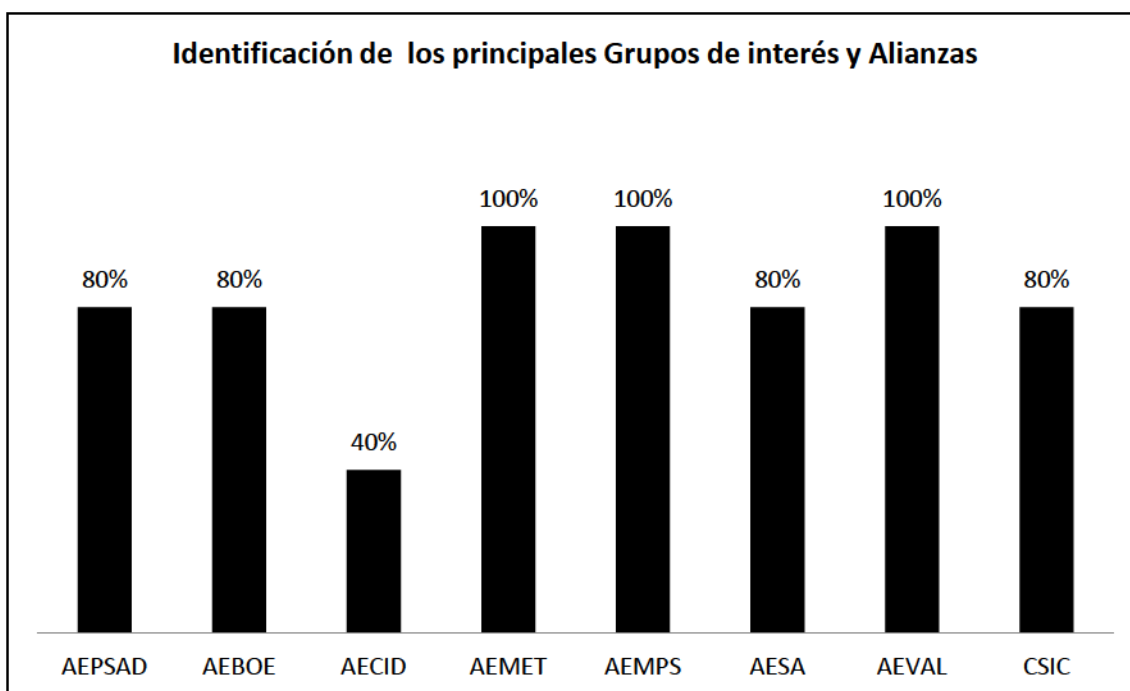
Tabla 5: Identificación de grupos de interés y alianzas

5. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y ALIANZAS					
	1. Definición de principales Grupos de Interés Alianzas	2. Estudio de los principales Grupos de Interés y definición de aliados clave	3. Desarrollo de mecanismos de captación de necesidades y expectativas de los Grupos de Interés	4. Alineación de los Grupos de Interés y Alianzas con los procesos en cada Agencia	5. Mapa de Valor de la Agencia
AEPSAD					
AEBOE					
AECID					
AEMET					
AEMPS					
AESA					
AEVAL					
CSIC					

Las consignadas en negro corresponden exclusivamente al año 2013

Pero si bien como se comentaba en el párrafo anterior, se han identificado los grupos de interés y las alianzas, en tres de los casos no se ha realizado el esfuerzo de alinearlos con los procesos aunque si se ha formalizado un Mapa de Valor en cinco de las Agencias.

Gráfico 5: Grado de identificación de grupos de interés y alianzas



Durante el año 2013:

A lo largo de 2013, la AEMPS ha identificado a sus principales grupos de interés, tanto sus clientes, como las instituciones nacionales o internacionales de referencia. Asimismo cuenta con un servicio para difusión de la información a estos grupos de interés y existe un documento público disponible en formato papel y en la Web explicando el mapa de valor de cada uno de los procesos clave.

Por su parte el CSIC ha realizado un notable esfuerzo durante 2013 en la identificación, definición y estudio de sus grupos de interés y alianzas. Su actividad relacional así como las orientaciones de su Plan Estratégico le permite impulsar esta vertiente clave de su gestión. Disponen de una unidad específica de Acuerdos y Convenios y ha actualizado sus alianzas para el Plan de Actuación 2014-2017.

AEMET, por su parte, dispone de un desarrollo avanzado debido a las peculiaridades y naturaleza de su actividad, que le obliga a desarrollar abundantes alianzas, y dispone de una reflexión específica a través de su despliegue de Alianzas y Convenios 2013.

En el caso de AECID, se ha desarrollado actividades de identificación y desarrollo de mecanismos de relación con sus Grupos de Interés. En 2013 cabe señalar un taller desarrollado con las Organizaciones No Gubernamentales que trabajan en el Desarrollo que probablemente produzca excelentes resultados en el futuro.

AEBOE mantiene, por su parte, un conjunto de alianzas alineadas con las diferentes competencias y objetivos, muy en congruencia con sus necesidades de mejora de la gestión y análisis de necesidades de sus clientes. A lo largo de 2013 ha desarrollado objetivos específicos en este ámbito en su Plan de Acción Anual y mantiene un Cuadro de Mando vinculado a sus Indicadores de Proceso.

Finalmente, tanto AEVAL como AEPSAD han mantenido las iniciativas desarrolladas en años anteriores sin incorporar nuevas actividades de relevancia.

III.2.4.- Grado de desarrollo de la gestión por procesos

Los procesos son inherentes a las organizaciones, están insertos en las actividades cotidianas y constituyen el flujo de trabajo transversal. Su gestión se centra en la obtención de valor añadido para una prestación de servicios orientada al ciudadano. El análisis que se realiza contempla la evolución de la gestión por procesos de las Agencias desde la identificación de los principales procesos, hasta la documentación y completo desarrollo de los mismos.

El grado de cumplimiento medio de este apartado es de un 83% lo que constituye un excelente resultado teniendo en cuenta que los procesos son clave para el desarrollo de la Gestión de Calidad. En 2013 son ya cuatro las Agencias que han recorrido todo el itinerario, CSIC, AEMET, AEMPS y AEVAL. Por su parte AEBOE tiene únicamente pendiente la selección de los factores críticos.

La totalidad de las Agencias Estatales han identificado sus principales macroprocesos y, mayoritariamente han elaborado un Mapa de Procesos que, a su vez, han sido diagramados y documentados.

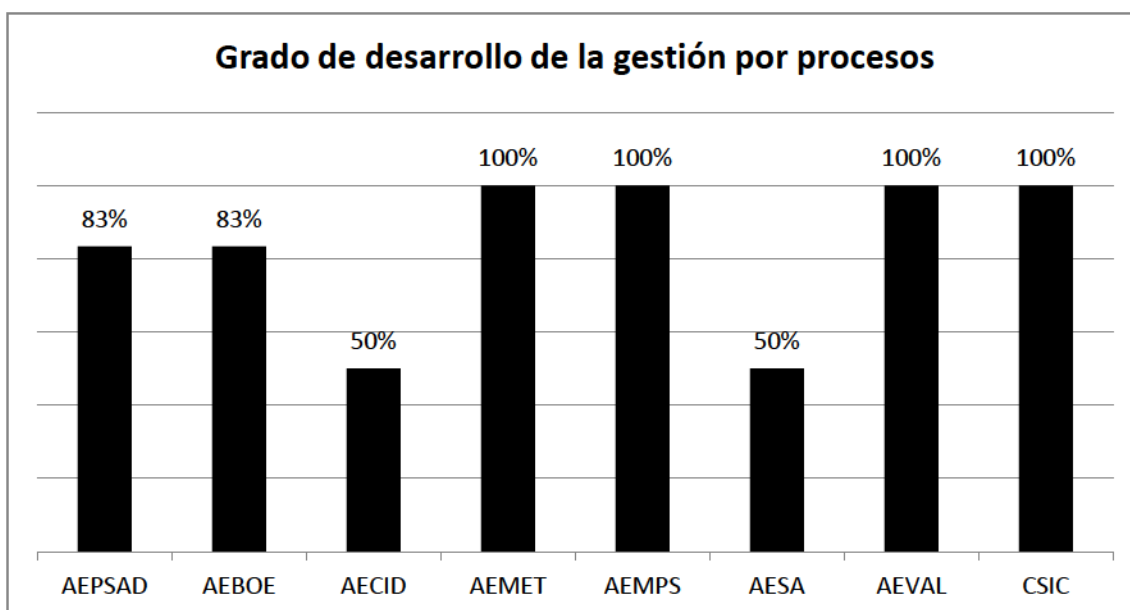
Tabla 6: Desarrollo de la gestión por procesos

6. GRADO DE DESARROLLO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS						
	1. Identificación de los principales Macro-procesos	2. Elaboración del Mapa de Procesos	3. Diagramación y despliegue de los procesos con ficha documentada	4. Identificación de los factores críticos de éxito en la Agencia a partir de los procesos	5. Establecimiento de objetivos y propietarios por cada proceso y mecanismos de revisión de los mismos.	6. Elaboración de Cuadro de Mando Integral alineado con los indicadores de los procesos.
AEPSAD						
AEBOE						
AECID						
AEMET						
AEMPS						
AESA						
AEVAL						
CSIC						

Las consignadas en negro corresponden exclusivamente al año 2013

El ítem “Identificación de los factores críticos de éxito en la Agencia a partir de los procesos”, es el que presenta una mayor debilidad dentro de este apartado, seguido del de “Establecimiento de objetivos y propietarios para cada proceso” y la “Elaboración de un Cuadro de Mando Integral” a partir de los indicadores de estos.

Gráfico 6: Grado de desarrollo de la gestión por procesos



Durante el año 2013:

AEMPS ha desplegado un notable esfuerzo en el desarrollo de su gestión por procesos. Respecto a años anteriores, en los que ya mostraba notable fortaleza, en 2013 destaca en su informe la existencia de una serie de indicadores que se siguen en los Departamentos, mensualmente, y de forma agregada semestralmente.

CSIC ha actualizado al nuevo Plan 2014-2017 la identificación de sus actividades relacionadas con los procesos, desde los macroprocesos a los propietarios de éstos realizando la revisión de los procesos en la Secretaría General Adjunta de Actuación Económica.

AEMET ha seguido reforzando su actividad en torno a los procesos en relación a años anteriores, desde la realización de cursos sobre procesos impartidos por la AEC hasta la actualización del resumen a 2013 de su Cuadro de Mando Integral.

AEBOE, por su parte, ha trabajado específicamente sobre sus objetivos y sistema de gestión manteniendo su Cuadro de Mando Integral que permite el seguimiento de los objetivos estratégicos y operativos de la Agencia.

Finalmente, AEVAL, AECID, y AEPSAD han mantenido las iniciativas desarrolladas en años anteriores

III.3.- Aplicación del Marco General para la mejora de la Calidad en la AGE

El marco general para la mejora de la calidad en la AGE, aprobado por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, está integrado por un conjunto de programas: Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios, Programa de cartas de servicios, Programa de quejas y sugerencias, Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones y Programa de

reconocimiento, cuya implantación y nivel de desarrollo será objeto de los siguientes apartados.

III.3.1.- Programa análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción

Este programa tiene como finalidad la obtención de información sobre lo que los ciudadanos esperan y perciben acerca de servicios públicos específicos. Para ello, los órganos y organismos de la AGE deben realizar estudios que busquen recoger este tipo de datos con respecto a los servicios de cuya prestación sean responsables, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

De forma más específica, los estudios de análisis de la demanda tienen por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial, sus requisitos, las formas, los medios para acceder a él y los tiempos de respuesta. Los estudios de evaluación de la satisfacción de los usuarios deben perseguir la medición de la percepción que tienen tales usuarios sobre la organización y los servicios que presta.

El grado de cobertura media de este apartado alcanza el 65%, siendo dos las Agencias Estatales que han culminado todo el proceso: AEMPS y AESA. Por su parte AEMET, AEVAL y CSIC casi han completado el ciclo a expensas de realizar comparaciones externas con organizaciones referentes en su sector de actividad.

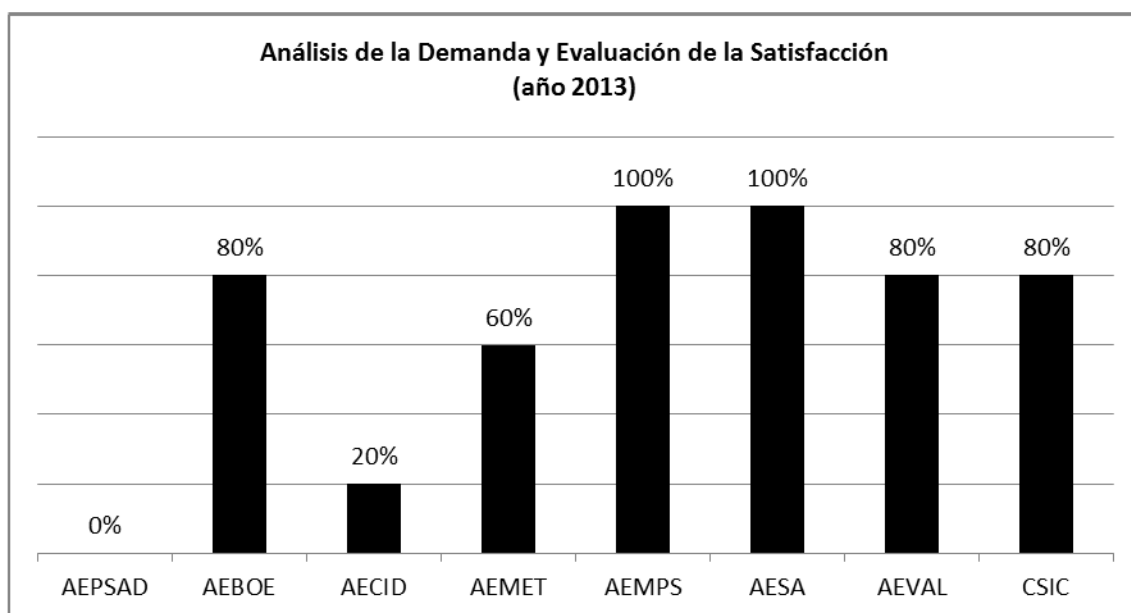
Tabla 7: Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción

7. ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN					
	1. Definición de servicios prioritarios para la Realización de AD o ES	2. Planificación Estudios AD y ES	3. Realización de AD y ES de usuarios con una metodología homologada	4. Establecimiento de una sistemática de realización de AD y ES	5. Realización de comparaciones externas o procesos de benchmarking en este programa
AEPSAD					
AEBOE					
AECID					
AEMET					
AEMPS					
AESA					
AEVAL					
CSIC					

Las consignadas en negro corresponden exclusivamente al año 2013

Si bien casi todas las Agencias han planificado y realizado análisis de la demanda y evaluaciones de satisfacción, éstos no siempre se están realizando de forma sistemática en la organización, y solo tres de las ocho Agencias realizan comparaciones externas (benchmarking).

Gráfico 7: Grado de despliegue del apartado análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción



Durante el año 2013:

En relación a este epígrafe, hay que destacar nuevamente por su desarrollo e implicación al programa el caso de AEMPS que dispone de una completa batería de estudios de demanda y satisfacción planificados para ser realizados cada 2 años. En el periodo intermedio se analiza la implantación de las mejoras y se actualiza el cuestionario. Estos cuestionarios se realizan bien a través de encuesta telefónica o telemática. Por otra parte, como señala dicha Agencia, desde hace 4 años se recogen datos sistemáticamente y se realiza un análisis mensual de la demanda por temas y departamentos.

En el caso de AESA se comenzó a realizar las encuestas a finales de 2012 y se ha continuado durante los primeros meses de 2013. El informe final de este estudio se ha finalizado en junio de 2013, incluyendo una comparativa con otras autoridades aeronáuticas del entorno. Además se ha decidido repetir el estudio de satisfacción cada dos o tres años.

En el caso de AEVAL, en 2013 se han publicado los resultados de la encuesta de satisfacción dirigida a usuarios de servicios y productos de AEVAL, cuyo trabajo de campo se había realizado en diciembre de 2012 dando como resultado un índice global de satisfacción del 7,56 sobre 10. Igualmente, y de acuerdo con la planificación recogida en el Plan de Acción anual (que contempla la sistematización de la realizada de encuestas de satisfacción de usuarios), durante el mes de diciembre de 2013 se lanzó una nueva encuesta de satisfacción.

En AEBOE se realizan, periódicamente, encuestas para analizar la demanda y evaluar la satisfacción de los usuarios y clientes de sus servicios, si bien éstas se limitan a los servicios incluidos en el alcance de las certificaciones ISO implantados en la Imprenta Nacional y el Área de Documentación e Información. El resultado de estas encuestas se analiza en el Comité de Calidad, donde se decide las actuaciones a tomar.

En AEMET se realizan periódicamente foros de usuarios para analizar la demanda y encuestas para evaluar la satisfacción de los usuarios de sus servicios, si bien se limitan a la prestación de servicios aeronáuticos (Alcance certificado).

En el año 2013 se han implantado actuaciones de mejora de los métodos de evaluación de la satisfacción de los clientes del servicio telefónico.

En CSIC se han realizado encuestas sobre servicios certificados. En AECID se han realizado estudios de este tipo aunque de carácter interno. AEPSAD no ha desarrollado acciones en este epígrafe dentro del período considerado.

III.3.2.- Programa cartas de servicios

Las cartas de servicios, el segundo programa que recoge el Marco General para la Mejora de la Calidad, constituyen un instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades públicas informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y los compromisos de calidad en su prestación. Las cartas de servicios pueden referirse al conjunto de los servicios que gestionan una organización o exclusivamente a un servicio concreto y estar relacionadas con servicios convencionales o servicios electrónicos.

El desarrollo de este programa en el ámbito de las Agencias Estatales ha tenido una cobertura del itinerario del 63%, incrementando los resultados del año anterior.

Tabla 8: Programa de cartas de servicios

8. PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS					
	1. Publicación de un Catálogo con los principales servicios de la Agencia	2. Revisión del catálogo a partir del Mapa de Procesos asociados e identificación de Grupos de Interés	3. Diseño y elaboración de la/s Carta/s de Servicios con la selección de los primeros compromisos e indicadores	4. Publicación de la/s Carta/s de Servicios y control del seguimiento de los indicadores asociados a cada compromiso	5. Certificación de la/s Carta/s de Servicios
AEPSAD					
AEBOE					
AECID					
AEMET					
AEMPS					
AESA					
AEVAL					
CSIC					

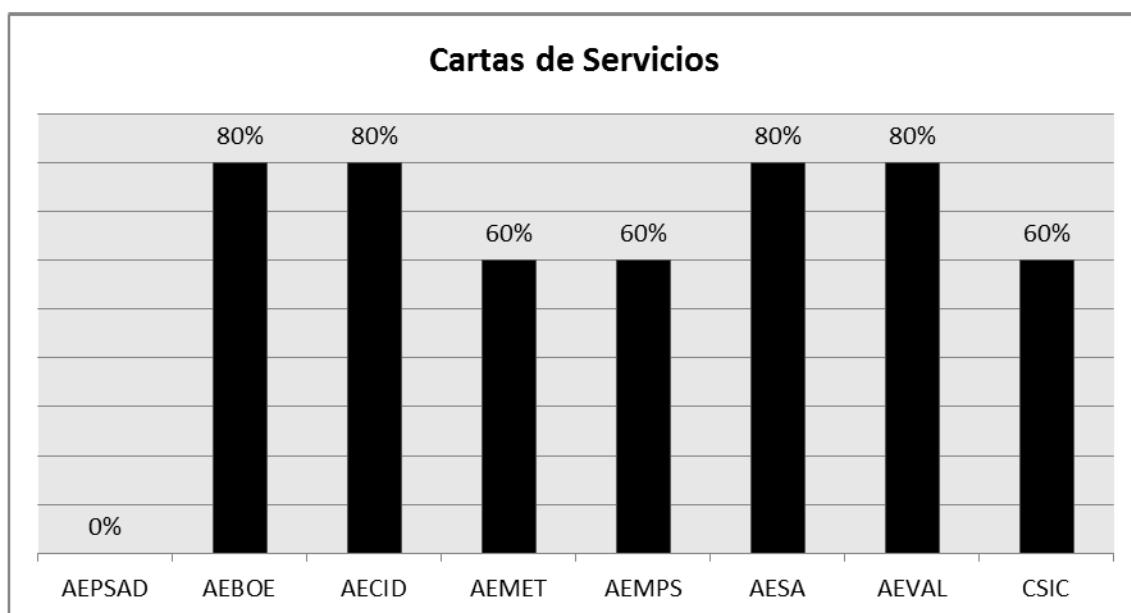
Las consignadas en negro corresponden exclusivamente al año 2013

La totalidad de las agencias han diseñado y elaborado compromisos e indicadores para sus cartas de servicios, aunque solo cuatro de ellas han culminado el desarrollo del trabajo con la publicación oficial de sus cartas de servicios: AEBOE, AECID, AEVAL y CSIC, que suman entre las cuatro un total siete cartas, si bien es cierto que AESA realizó en 2013 todos los trámites para su publicación.

Actualmente, ninguna de las Agencias Estatales con cartas de servicios publicadas ha solicitado una certificación por parte de una organización externa que acredite tanto la metodología utilizada para la elaboración como los resultados obtenidos en el cumplimiento de los compromisos fijados.

En este sentido, el grado de despliegue de este programa en cada una de las ocho agencias se refleja en el siguiente gráfico:

Gráfico 8: Grado de desarrollo del Programa de cartas de servicios



Cabe destacar que son tres las agencias que ya disponen de más de una carta de servicios, concretamente AEBOE, y AECID han publicado ya dos cartas cada una. Tres en el caso del CSIC.

Ilustración 4: Cuadro de cartas de servicios aprobadas

Agencias	Cartas de Servicios	Tipo
AEBOE	BOE	Convencional/lectrónica
AECID	Centro de Información	Convencional
AECID	Biblioteca AECID	Convencional
CSIC	Red de Bibliotecas	Convencional
CSIC	Real Jardín Botánico	Convencional
CSIC (*)	Centro Nacional de Aceleradores	Convencional
AEVAL	AEVAL	Convencional
AESA (*)	Autorizaciones servidumbres aeronáuticas	Interna (**)

(*) Enviada para información y publicación con todo el trabajo culminado en 2013

(**) Carta sin publicación externa y por tanto no dirigida a usuarios.

Concretamente, en el año al que hace referencia este informe, las Agencias Estatales llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

En AEMPS se ha definido y desarrollado un catálogo de productos/servicios y se ha publicado en la web, se ha revisado ese catálogo a partir del Mapa de Procesos asociados e identificado los Grupos e Interés y se ha diseñado y elaborado la Carta de Servicios, si bien no se refiere su publicación.

En CSIC se han actualizado tres Cartas de Servicio correspondientes al Real Jardín Botánico, Red de Bibliotecas y Centro Nacional de Aceleradores de Sevilla, esta última según la normativa en cuanto a cartas de servicio de la Junta de Andalucía. Se ha realizado un informe detallado de seguimiento de los compromisos de las cartas de servicio.

AEVAL realizó una actualización de la Carta de Servicios, en la que se revisaron los compromisos de calidad con la finalidad de verificar su adaptación a las expectativas de los usuarios y su grado de cumplimiento.

Durante 2013 AESA ha elaborado y aprobado a nivel interno, la primera Carta de servicios correspondiente al servicio de autorizaciones de servidumbres aeronáuticas. Esta carta de servicios fue enviada a AEVAL para sus comentarios a finales del 2013. Actualmente se está revisando como consecuencia de los comentarios de AEVAL en lo concerniente a compromisos e indicadores.

En los casos de AECID y AEBOE se ha procedido a publicar la Carta de Servicios. En el Caso de AEBOE, además, se ha publicado en la web un tríptico en el que se recogen los aspectos más destacados de la Carta de Servicios, encontrándose disponible en papel en las dependencias del Agencia. El seguimiento de los compromisos de la Carta se realiza anualmente.

AEPSAD elaboró durante 2013 su carta de servicios quedando pendiente de publicación. En el caso de AEMET ha realizado el seguimiento de indicadores de su Carta de Servicios correspondiente a 2013.

El grado de cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios vigentes ha sido, en general, elevado. AEBOE, AECID, AEBOE y AEVAL se situaron en un grado de cumplimiento de cada una de sus cartas entre el 91 y el 100%, mientras que y CSIC se situaba entre el 76 y el 90%.

III.3.3.- Programa de quejas y sugerencias

Este programa implica que los diversos órganos, organismos y entidades de la AGE asumen la responsabilidad de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad, ofreciendo a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informando a acerca de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

Quejas y sugerencias presenta un grado de cobertura del 73%.

Tabla 9: Programa de quejas y sugerencias

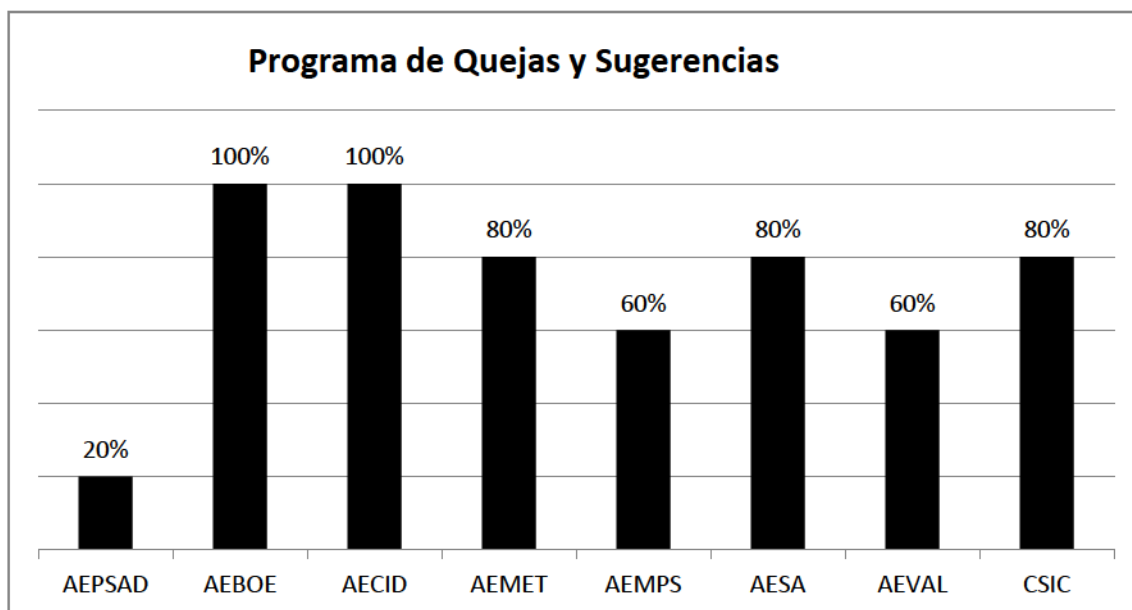
9. PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS					
	1. Existencia de procedimiento para la tramitación de Quejas y Sugerencias	2. Extensión en la Agencia de puntos multicanal de entrada y tramitación telemática de Quejas y Sugerencias	3. Informe estructurado sobre Quejas y Sugerencias con análisis de los resultados	4. Realización de un Estudio de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Quejas y Sugerencias	5. Aplicaciones para la gestión: Manuales de estilo
AEPSAD					
AEBOE					
AECID					
AEMET					
AEMPS					
AESA					
AEVAL					
CSIC					

Las consignadas en negro corresponden exclusivamente al año 2013

Todas las Agencias disponen de un procedimiento para la tramitación de quejas y sugerencias y, mayoritariamente presentan puntos de entrada multicanal y disponen de aplicaciones informáticas específicas para la gestión.

No obstante, a diferencia de otros apartados, en éste, ninguna de las Agencias ha completado el itinerario señalado y, únicamente dos AEBOE y AECID, realizan estudios de satisfacción sobre el programa. Ninguna Agencia Estatal ha solicitado la certificación externa de su sistema (cabe mencionar que AEMET tiene identificada la sistemática para evaluar la satisfacción de los usuarios en su gestión de las quejas y sugerencias para lo que ha implementado una aplicación informática).

Gráfico 9: Grado de desarrollo del apartado quejas y sugerencias



Como indica la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias⁴: “Una queja y una sugerencia constituyen oportunidades de mejora para las organizaciones públicas, y como tal deben ser entendidas. Siempre son valiosas porque dan información de primera mano sobre cómo es percibida la calidad de los servicios prestados por las Administraciones Públicas. Solo conociendo como los usuarios valoran dichos servicios, pueden las organizaciones públicas satisfacer sus necesidades, respondiendo de forma inmediata a estas manifestaciones de descontento o propuestas de mejora”.

Por lo que facilitando el acceso, y disponiendo todos los medios necesarios para dar una amplia cobertura a este programa, las Agencias estarán recibiendo información muy valiosa de cómo sus usuarios valoran en cada momento (las necesidades son cambiantes) los servicios que reciben, lo que permite a la organización la mejora continua de sus procedimientos y la prestación de un servicio de calidad.

En el año 2013:

Todas las Agencias Estatales cuentan con puntos para la entrada de Quejas y Sugerencias. El caso de AEMET destaca por ser la que mayor volumen de Quejas y

⁴ Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias. AEVAL 2013.
http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/publicaciones/Guias/Guias_Marco_General_Mejora_Calidad/guia_QS_2013.html

Sugerencias recibe (134 Y 175 respectivamente), en el resto de Agencias el volumen es muy reducido, quizá con la excepción de AECID.

Todas las Agencias Estatales también cuentan con un procedimiento para la tramitación de Quejas y Sugerencias.

En el caso de AEMET se dispone de un cuadro de mando de Quejas y Sugerencias en el que se realiza un seguimiento mensual relativo a las quejas.

El volumen de Quejas y Sugerencias recibidas por las Agencias Estatales no es importante (en 2013 se recibieron en conjunto 225 quejas y 201 sugerencias) tal y como se refleja en el gráfico nº 11. La mayoría corresponden a AEMET, en gran medida por el tipo de servicios que presta y su impacto.

Respecto a la Gestión, todas las Agencias Estatales cuentan con puntos de entrada para Quejas y Sugerencias hasta sumar un total de 98 puntos presenciales y 9 electrónicos.

Respecto a los canales de entrada para las Quejas, el más utilizado es el electrónico pero, sin firma electrónica, en el 71% de los casos. Para las sugerencias, este tipo de canal es absolutamente dominante acumulando un 97% de las sugerencias recibidas por todas las Agencias.

Respecto a la gestión de las Quejas y Sugerencias en el 90% de los casos se contestan en tiempo y forma siendo únicamente el 5% las no contestadas en 2013.

Gráfico 10: Porcentaje de quejas por canal de entrada

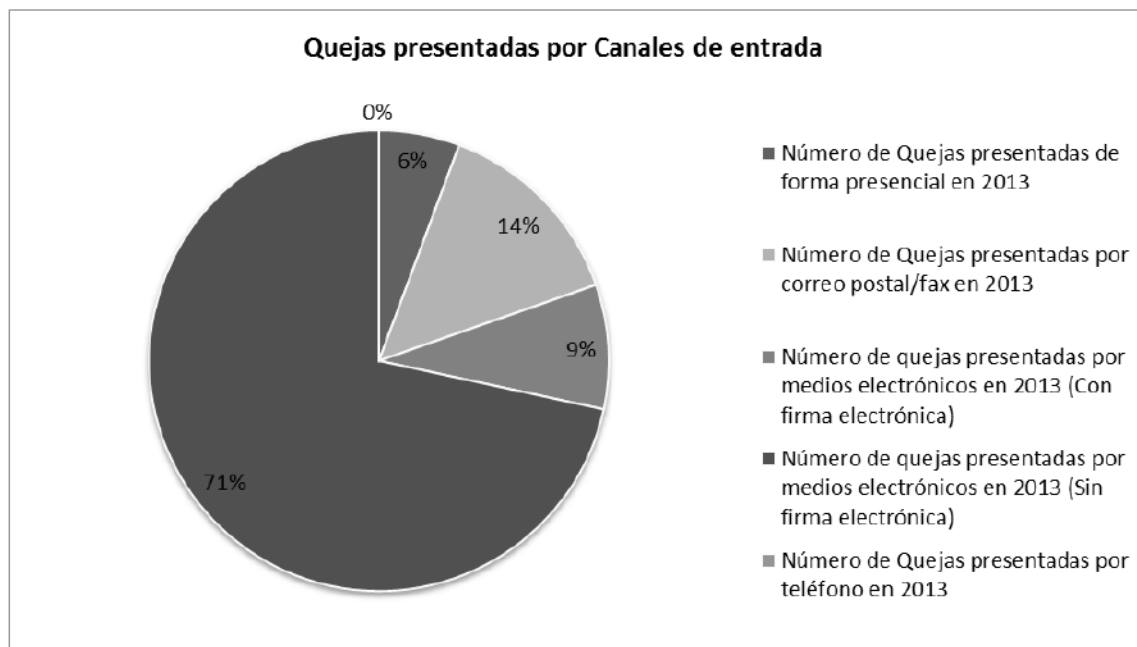
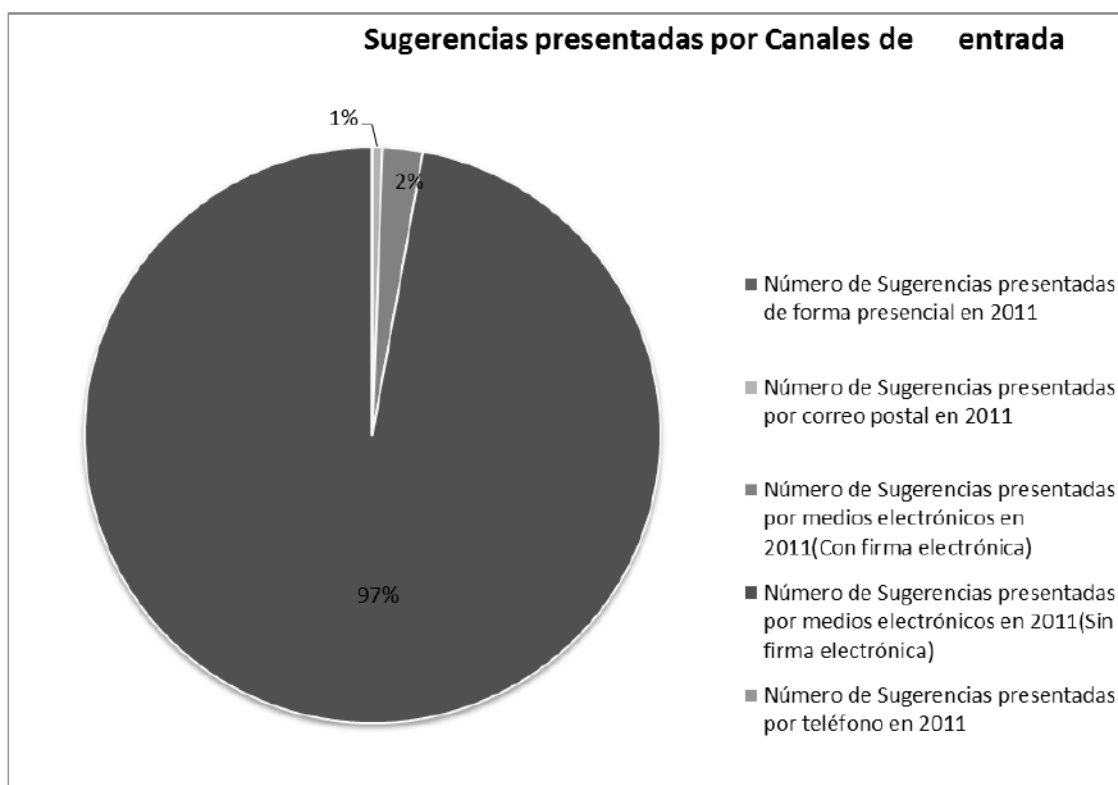
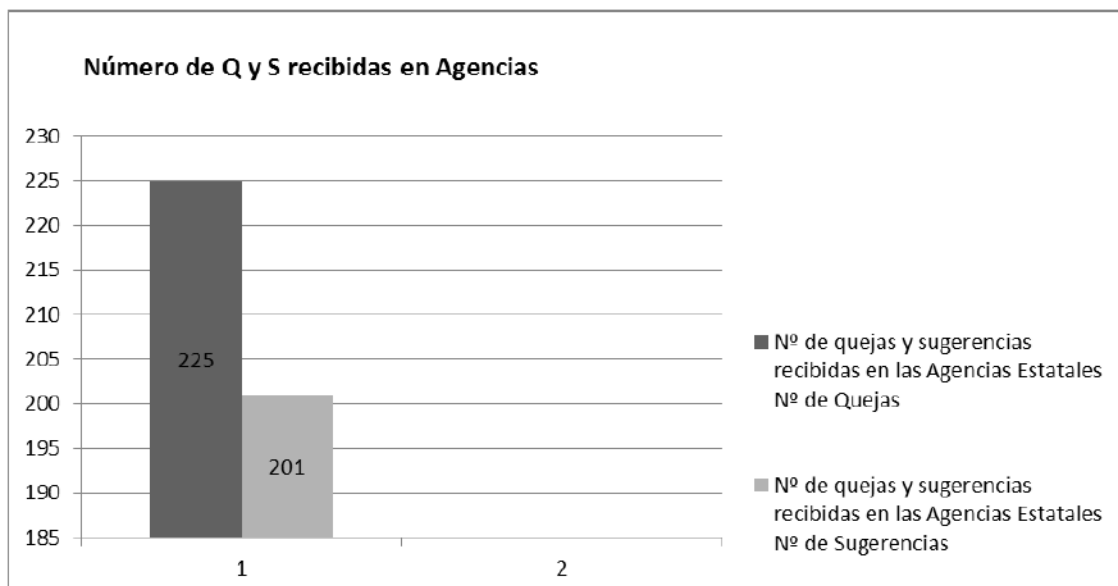


Gráfico 11: Porcentaje de sugerencias por canal de entrada



A través de los diferentes canales habilitados se recibieron un total de 225 quejas y 201 sugerencias, de acuerdo con la siguiente tabla:

Gráfico 12: Quejas y sugerencias 2013

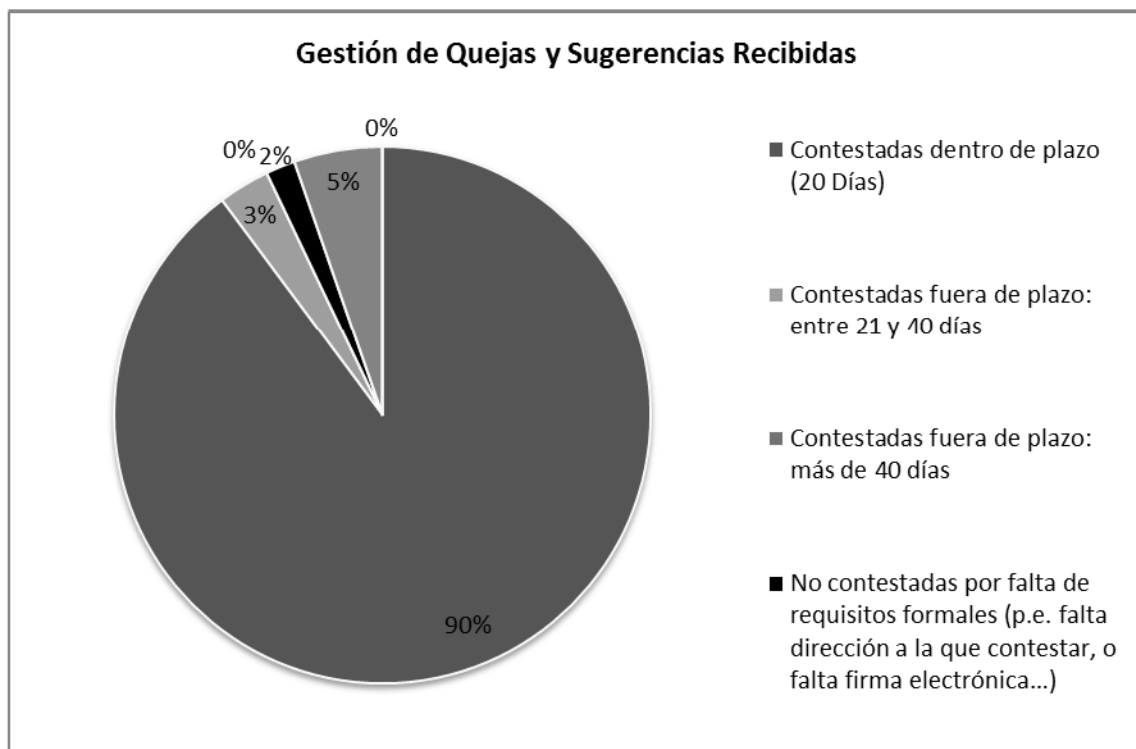


El número de quejas y sugerencias presentadas, al igual que sucede en el resto de organismos de la AGE, tiene una correlación clara con el número de puntos de acceso, a mayor número de puntos, mayor número de quejas y sugerencias presentadas.

Si tenemos en cuenta la definición que de sugerencias hace la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias “...manifestación o declaración de un ciudadano en la que éste transmite una idea con la que pretende mejorar los servicios que presta la institución o alguno de sus procesos o bien solicita la prestación de un servicio o actuación no previsto o no ofrecido”⁵, se puede afirmar que las Agencias han sabido dar confianza a sus usuarios sobre la importancia para la organización de sus sugerencias, han facilitado su presentación y han sabido dar respuesta a los ciudadanos por la generosidad de sus aportaciones.

Cada Agencia, como se indicaba al principio de este epígrafe, ha implantado un procedimiento de gestión de quejas y sugerencias y, de acuerdo con éstos, las quejas y sugerencias fueron debidamente contestadas, en el 90% de los casos, dentro de los veinte días hábiles⁶ desde su recepción en la organización.

Gráfico 13: Plazo de respuesta a quejas y sugerencias



⁵http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/publicaciones/Guias/Guias_Marco_General_Mejora_Calidad/guia_QS_2013.html

⁶ Plazo legal de contestación a las quejas y sugerencias en la AGE establecido por el RD 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

III.3.4.- Programa de evaluación de la calidad organizativa y Programa de reconocimiento

El programa de evaluación establece la conveniencia de realizar evaluaciones de la gestión y resultados de la organización a partir de modelos reconocidos como CAF, EFQM, Modelo Iberoamericano de Calidad o EVAM, sin perjuicio de otros modelos que ya se vengán aplicando. La autoevaluación en relación a un modelo de referencia posibilita que la organización analice su situación actual, identifique sus puntos fuertes y sus áreas a mejorar y pueda así planificar sus actividades futuras para la mejora de sus procesos, de sus productos y sus servicios.

La evaluación se articula en dos niveles. Por un lado, la Autoevaluación es un ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar sus fortalezas y debilidades y reflexionar y establecer los oportunos planes de mejora. Por otro lado, la evaluación externa es el proceso por el que los órganos o unidades validan los resultados obtenidos en la Autoevaluación o, en otras palabras, se someten a una evaluación por parte de entidades ajenas a la propia organización que valorarán sus resultados conforme a los modelos mencionados.

Se incluye dentro de este epígrafe información relativa a las certificaciones obtenidas en otros ámbitos de la gestión así como los premios que haya recibido las Agencias Estatales en 2013.

El grado medio de desarrollo de este apartado ha sido del 53%. Dos son las Agencias que han culminado su procedimiento de evaluación de su gestión y resultados sometiéndose a la certificación de una organización externa: AEBOE Y AEMPS.

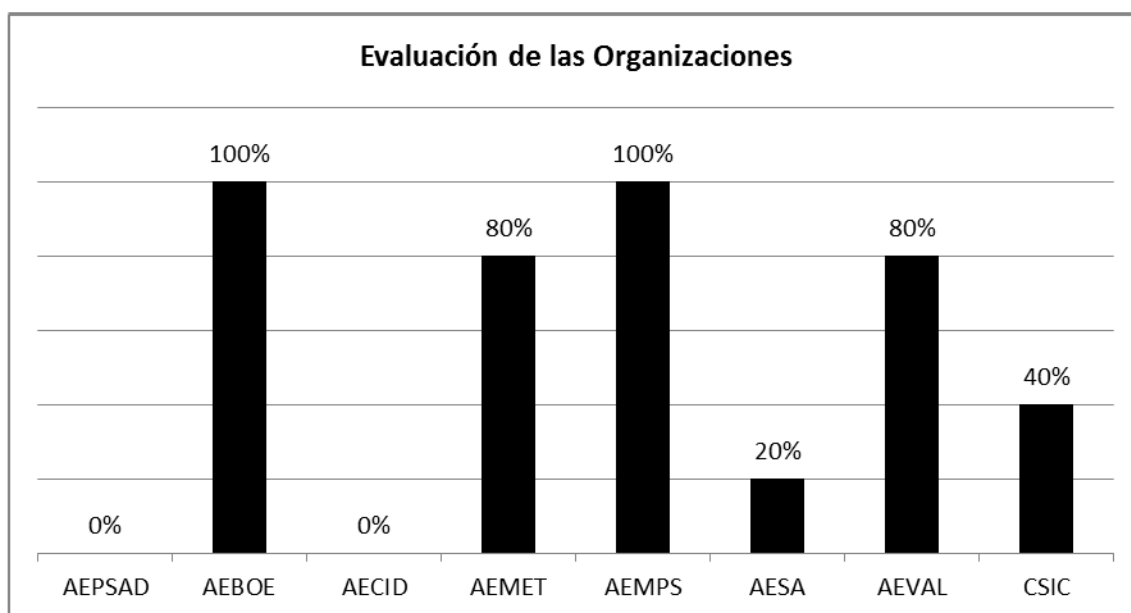
Tabla 10: Programa de evaluación de la calidad organizativa

10.PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD ORGANIZATIVA					
	1. Formación en Modelos de Excelencia y proceso de Autoevaluación	2. Extensión de la formación y constitución de/los Equipos de Autoevaluación	3. Realización de una Autoevaluación de la gestión conforme a un Modelo de referencia	4. Establecimiento de Grupos de trabajo para el desarrollo de las acciones del Plan de Mejora derivado de la Autoevaluación	5. Certificación del nivel de Excelencia por entidades externas y Participación en Programa de Reconocimiento.
AEPSAD					
AEBOE					
AECID					
AEMET					
AEMPS					
AESA					
AEVAL					
CSIC					

Las consignadas en negro corresponden exclusivamente al año 2013

Por su parte, AEMET, AEMPS y AEVAL han completado su ciclo de evaluación y mejora aunque no han solicitado la certificación de una organización externa en 2013. En el caso de AEVAL solicitó la certificación con posterioridad.

Gráfico 12: Grado de desarrollo de la evaluación de la calidad organizativa



En este programa, sin perjuicio de la actividad desarrollada en años anteriores, cabe destacar la actividad de dos Agencias Estatales durante 2013:

AEMPS refiere haber realizado en 2013 una Autoevaluación de toda la organización a partir del Modelo EVAM con una puntuación obtenida de 303 puntos y 23 Áreas de Mejora identificadas.

AEVAL, por su parte, se autoevaluó a partir del Modelo EFQM 2010 obteniendo una puntuación total de 370 puntos y 110 Áreas de Mejora identificadas.

AEBOE ha constituido grupos de trabajo para el desarrollo de las acciones del Plan de Mejora derivado de la Autoevaluación realizada el año anterior.

CSIC, por su parte, refiere actuaciones aisladas en relación a acciones de mejora, si bien es necesario precisar que Todas las unidades y laboratorios, tanto certificados por la ISO 9001 o acreditados por la ISO 17025 están sometidos a auditorías internas y externas, dentro del ámbito de su actividad.

En el caso de AESA, durante 2013 se han realizado 55 auditorías internas en las que se pretende comprobar el cumplimiento por parte de las distintas unidades de AESA de la normativa aplicable a cada actividad y de los procedimientos internos de la Agencia.

Además, AESA ha sido auditada por la Agencia Europea de Seguridad Aérea (EASA) en el área de Navegación aérea.

A continuación se señalan las certificaciones conforme a modelos de excelencia, certificaciones en el ámbito de la normalización y premios recibidos por las Agencias Estatales en los últimos años:

Tabla 11: Certificaciones de las Agencias Estatales conforme a modelos de excelencia

CERTIFICACIONES CONFORME A MODELOS DE EXCELENCIA					
AGENCIA	ORGANIZACIÓN CERTIFICADORA	Certificación o Renovación Indicar (C) o (R)	Modelo conforme al que ha sido certificado	Fecha de la Certificación	Puntuación Obtenida
AEBOE	AEVAL	C	EVAM	2011	200-299
AECID	AEVAL	C	EVAM	2011	200-299

Tabla 12: Certificaciones de las Agencias Estatales en el ámbito de la normalización

CERTIFICACIONES EN EL ÁMBITO DE LA NORMALIZACIÓN				
AGENCIAS	Denominación de la unidad que se ha sometido a un proceso de CERTIFICACIÓN O ACREDITACIÓN CON ARREGLO A NORMAS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES	Norma de Certificación	Entidad emisora de la certificación o acreditación	Fecha de emisión
AEPSAD	Laboratorio de control del Dopaje	UNE-EN-ISO/IEC 17025	ENAC	2001
AEPSAD	Laboratorio de control del Dopaje	Norma internacional de laboratorios de control del dopaje	World Anti-Doping Agency (WADA)	1999
AEPSAD	Laboratorio de control del Dopaje	Ensayos aptitud	Centro Suizo Control de Calidad	2008
AEBOE	Imprenta nacional	ISO 9001:2008	AENOR	2011
AEBOE	Área de Documentación e Información	ISO 9001:2008	AENOR	2013
AEBOE	Imprenta Nacional	FSC	SGS	2010
CSIC	Laboratorios de Ensayo del Departamento de Nutrición y Producción de Herbívoros	17025	ENAC	2011
CSIC	Laboratorio nacional de referencia de enfermedades de moluscos bivalvos	17025	ENAC	2011
CSIC	Laboratorio DIT	9001	AENOR	2011
CSIC	Unidad de Apoyo a la Investigación	9001	AENOR	2011
CSIC	Laboratorio de Metrología	9001	AENOR	2011

AEMET	<p><u>La prestación de servicios meteorológicos a la navegación aérea civil:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación meteorológica de aeródromos • Predicción y vigilancia meteorológica de aeródromos • Predicción y vigilancia meteorológica de área • Suministro de información meteorológica a clientes y usuarios. 	UNE-EN ISO9001:2008	AENOR ER-0163/2011	2011
AEMET	<p><u>Proceso de Gestión de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La Red Radiométrica Nacional e Banda Ancha • La Red de Espectrofotómetros (Brewer) • La Red de Fotómetros Solares (CIMEL) • Ozono-sondeos • La Red de Medida de Calidad del Aire EMEP/VAG/CAMP • El Laboratorio Radiométrico 	UNE-EN ISO9001:2008	SGS (ES-09/7597)	2012
AEMPS	Los laboratorios de Productos Biológicos y Biotecnología cuentan con 24 ensayos acreditados.	Norma UNE-EN-ISO/IEC 17025 «Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración»	ENAC	2012
AEMPS	Laboratorios de Química y Tecnología Farmacéutica	UNE-EN-ISO/IEC 17025 «Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración»,	ENAC	2000
AEMPS	Organismo Notificado : La AEMPS obtuvo el 30 de noviembre de 2012 la acreditación de ENAC según los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021 para Certificación de Sistemas de gestión de Calidad de Productos Sanitarios	Norma UNE-EN ISO/IEC 17021 para Certificación de Sistemas de gestión de Calidad de Productos Sanitarios	ENAC	2012

III. 4.- Resumen de la gestión de la calidad en las Agencias Estatales

En este apartado, a modo de resumen, se expresa gráficamente el desarrollo de la gestión de la calidad en las Agencias Estatales, tanto desde el punto de vista del itinerario propuesto, como desde la perspectiva de las Agencias:

Gráfico 13: Grado de desarrollo del de la gestión de la calidad en las Agencias Estatales

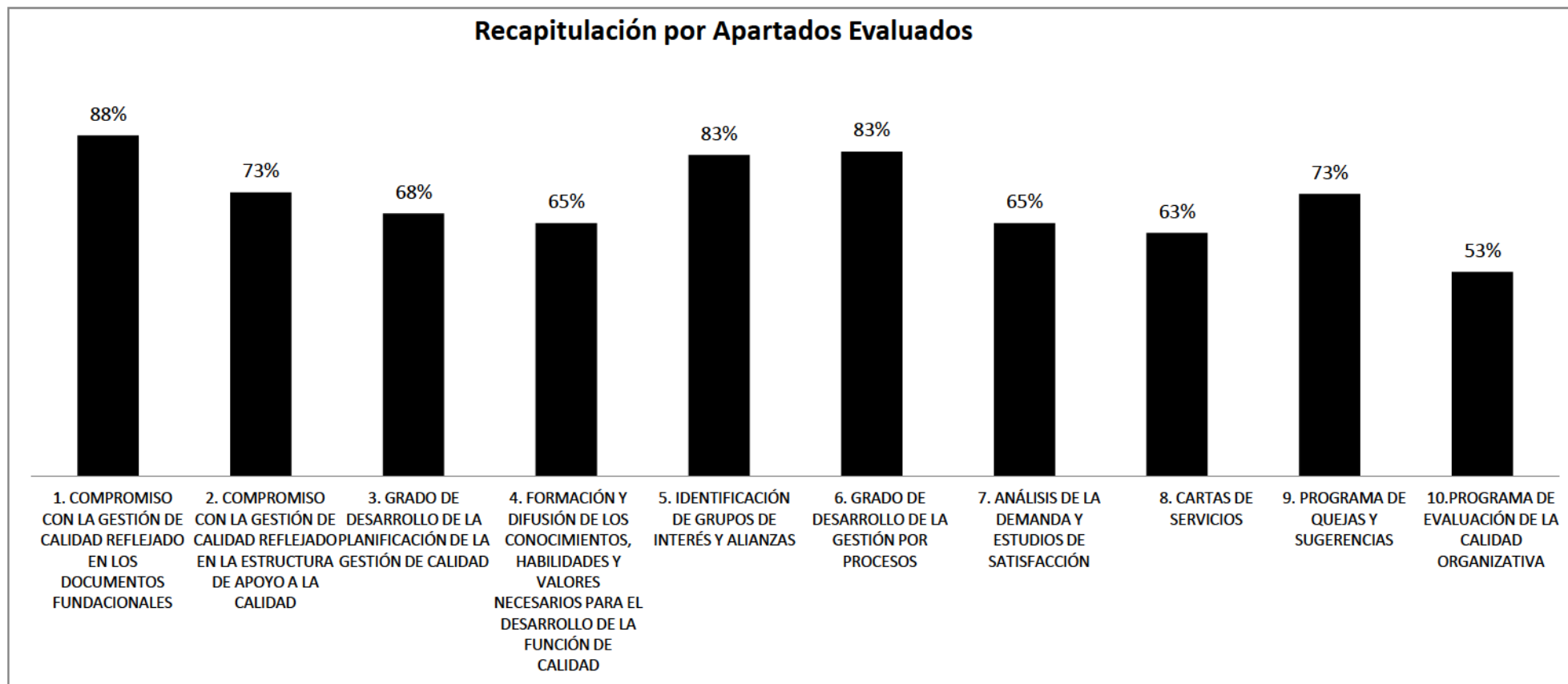


Gráfico 14: Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales

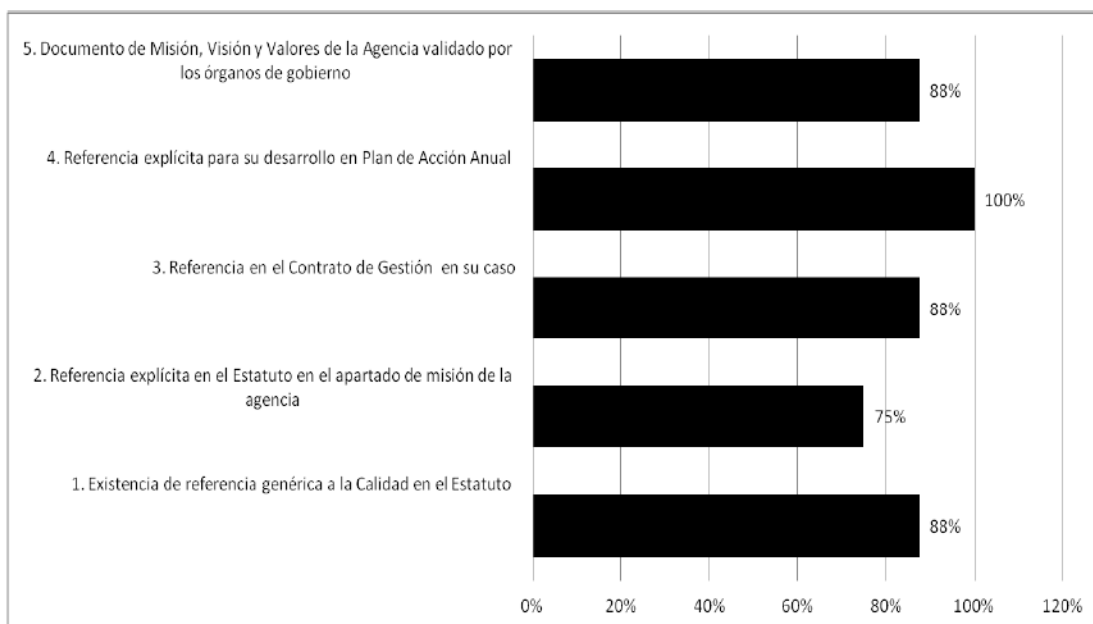


Gráfico 15: Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en la estructura de apoyo a la calidad

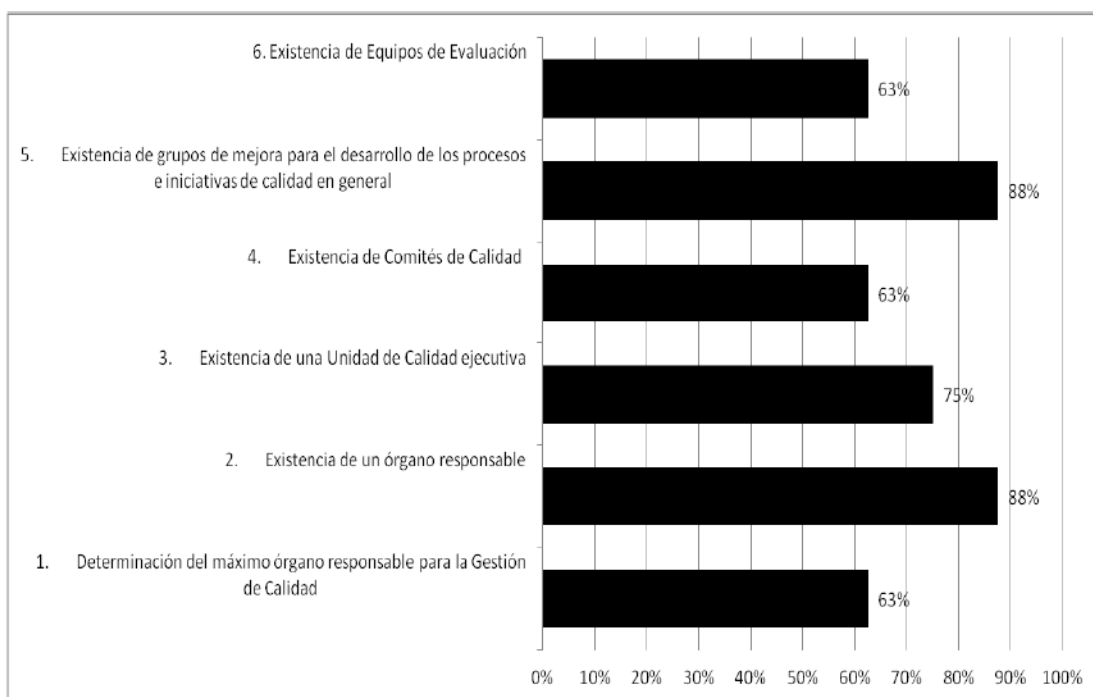


Gráfico 16: Desarrollo de la planificación de la calidad

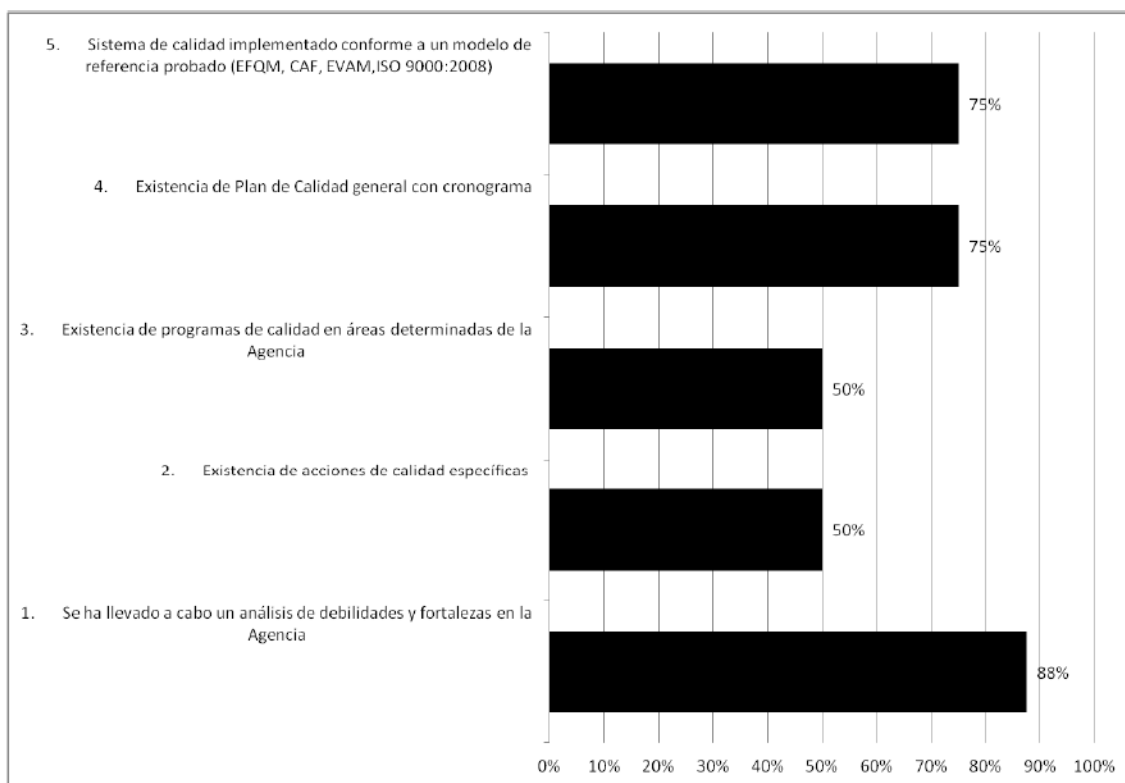


Gráfico 17: Formación y difusión de conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de calidad

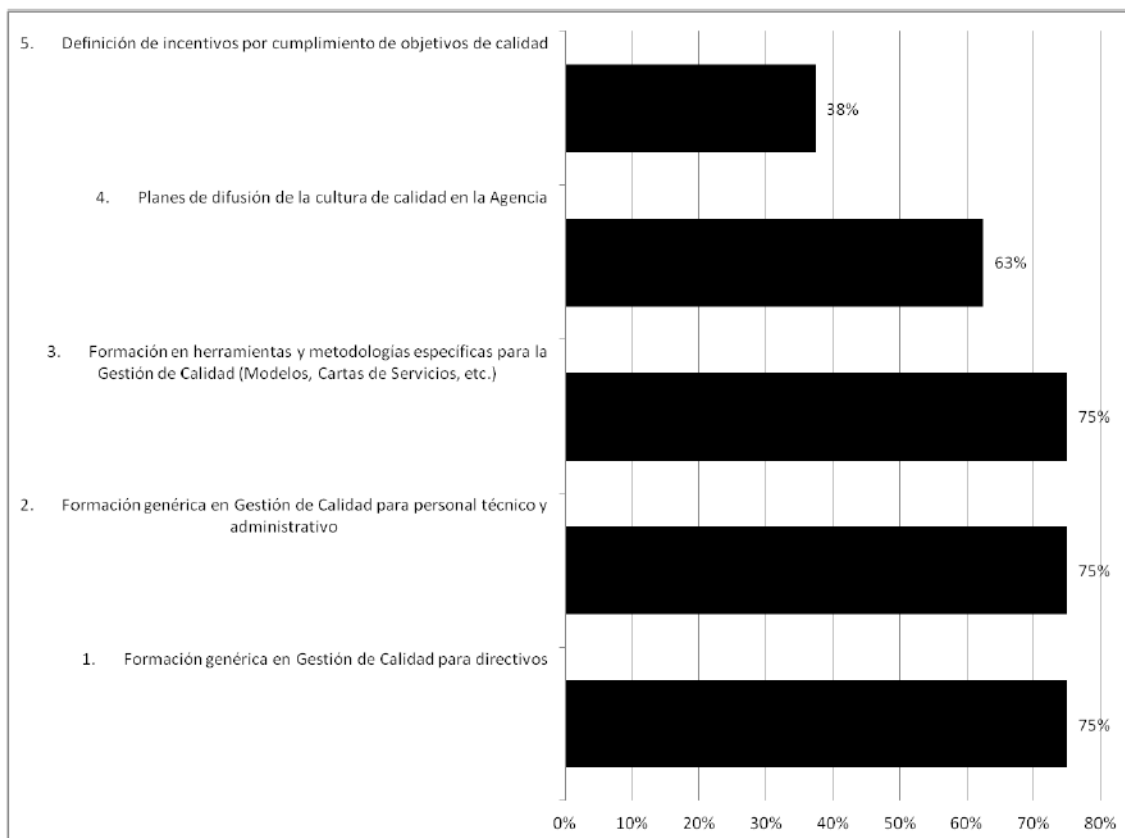


Gráfico 18: Identificación de grupos de interés y alianzas

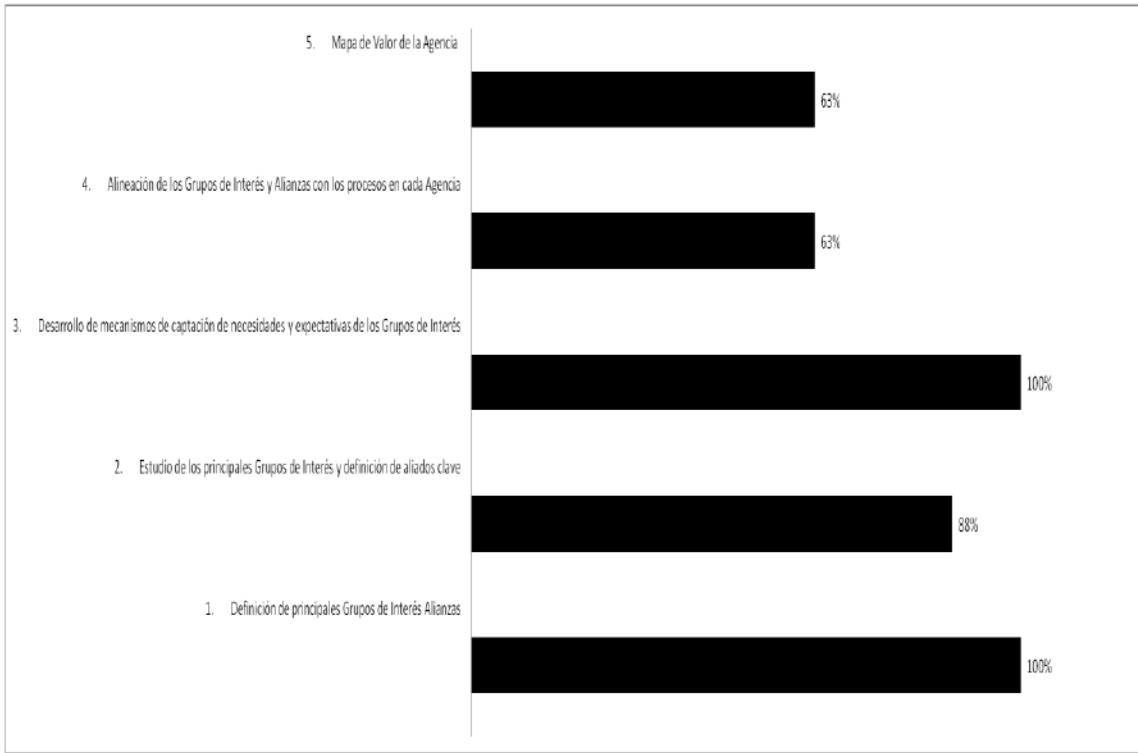


Gráfico 19: Gestión por procesos

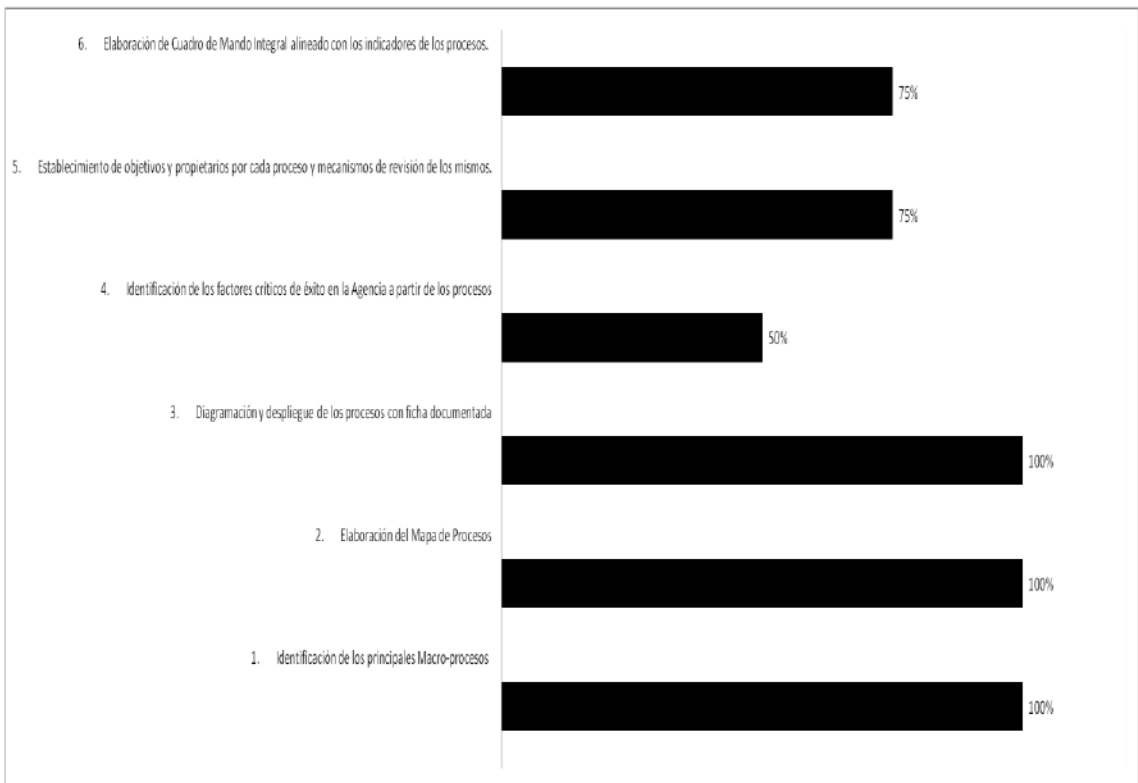


Gráfico 20: Programa Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción

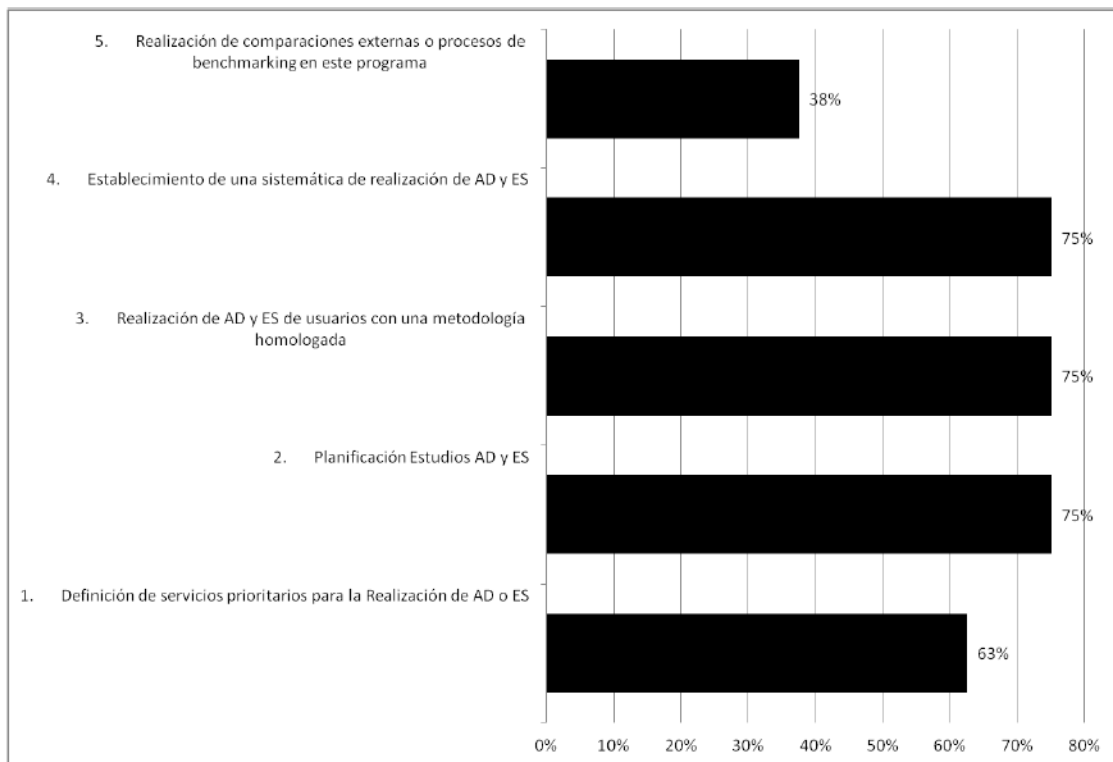


Gráfico 21: Programa Cartas de Servicios

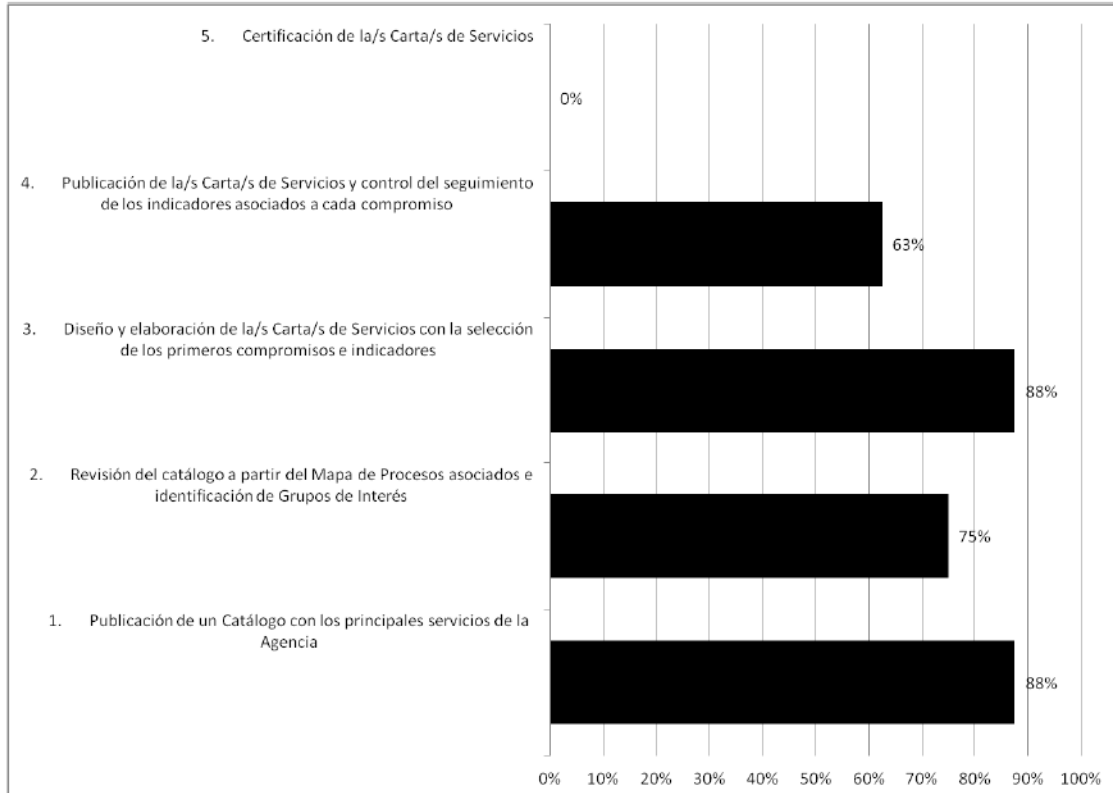


Gráfico 22: Programa Quejas y Sugerencias

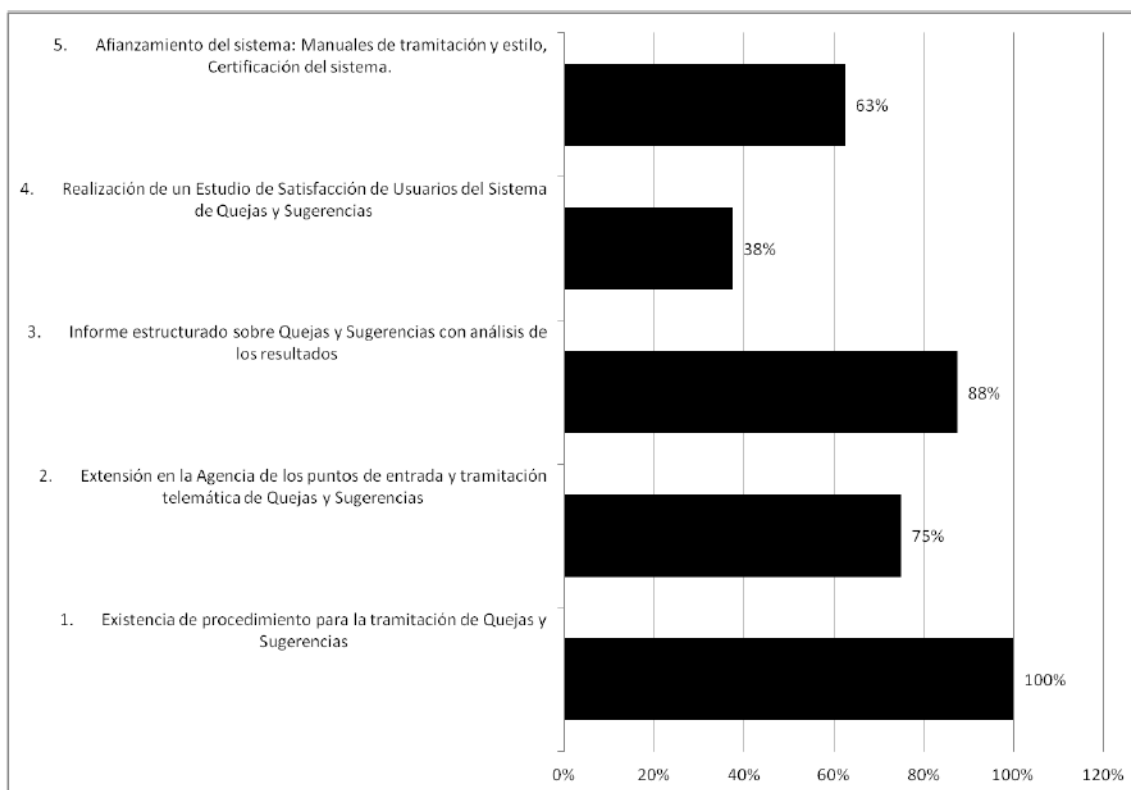


Gráfico 23: Programa Evaluación de la calidad

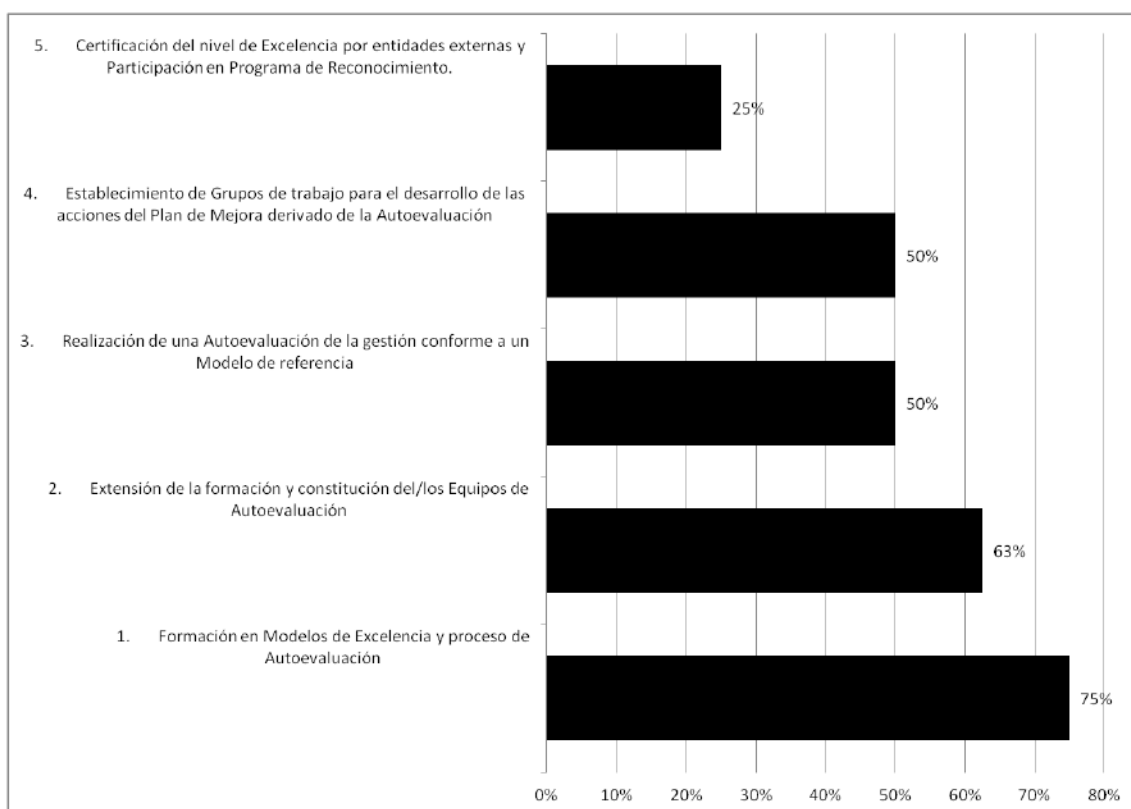


Gráfico 24: Grado medio de desarrollo de la gestión de la calidad por Agencia

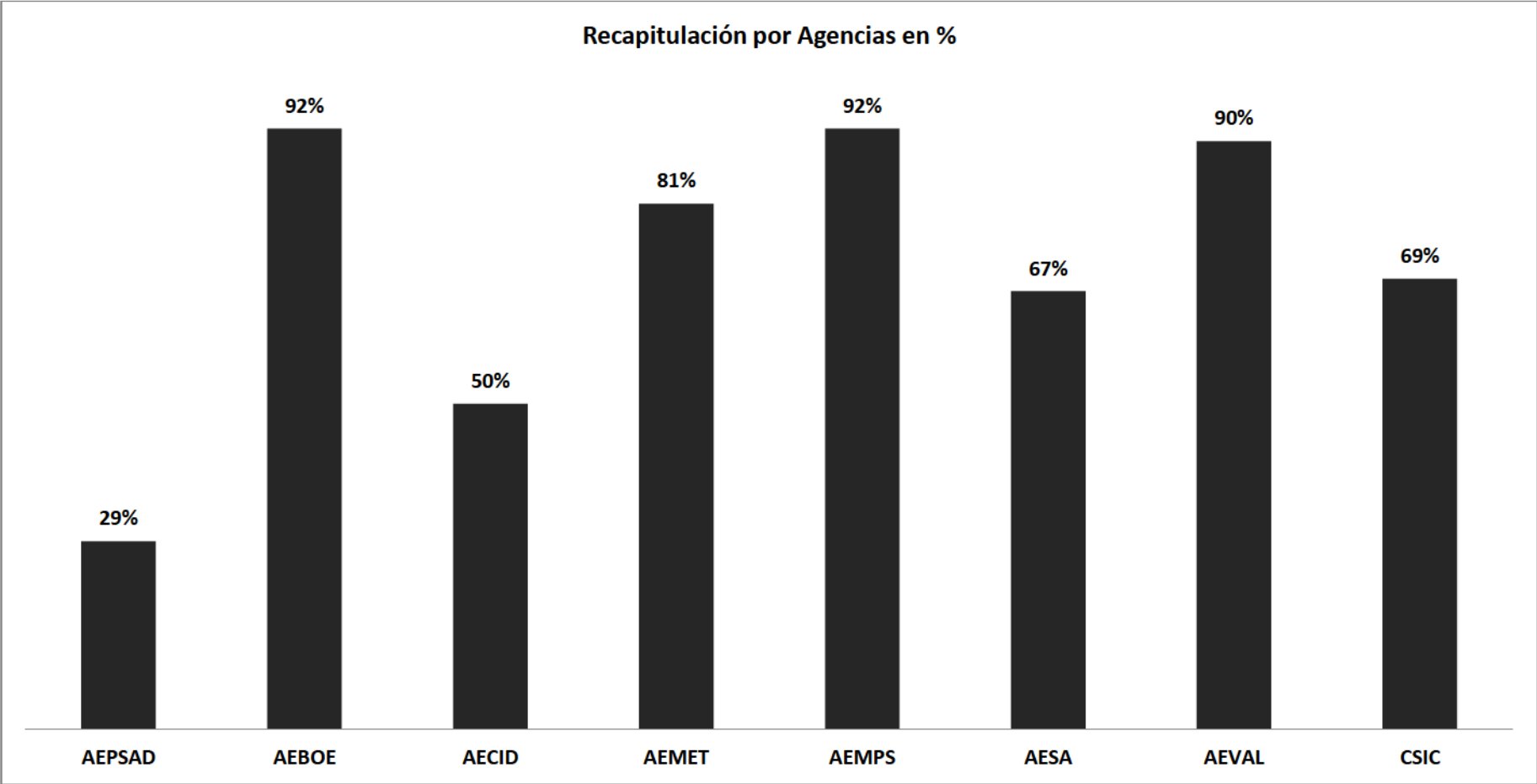


Gráfico 25: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEPSAD

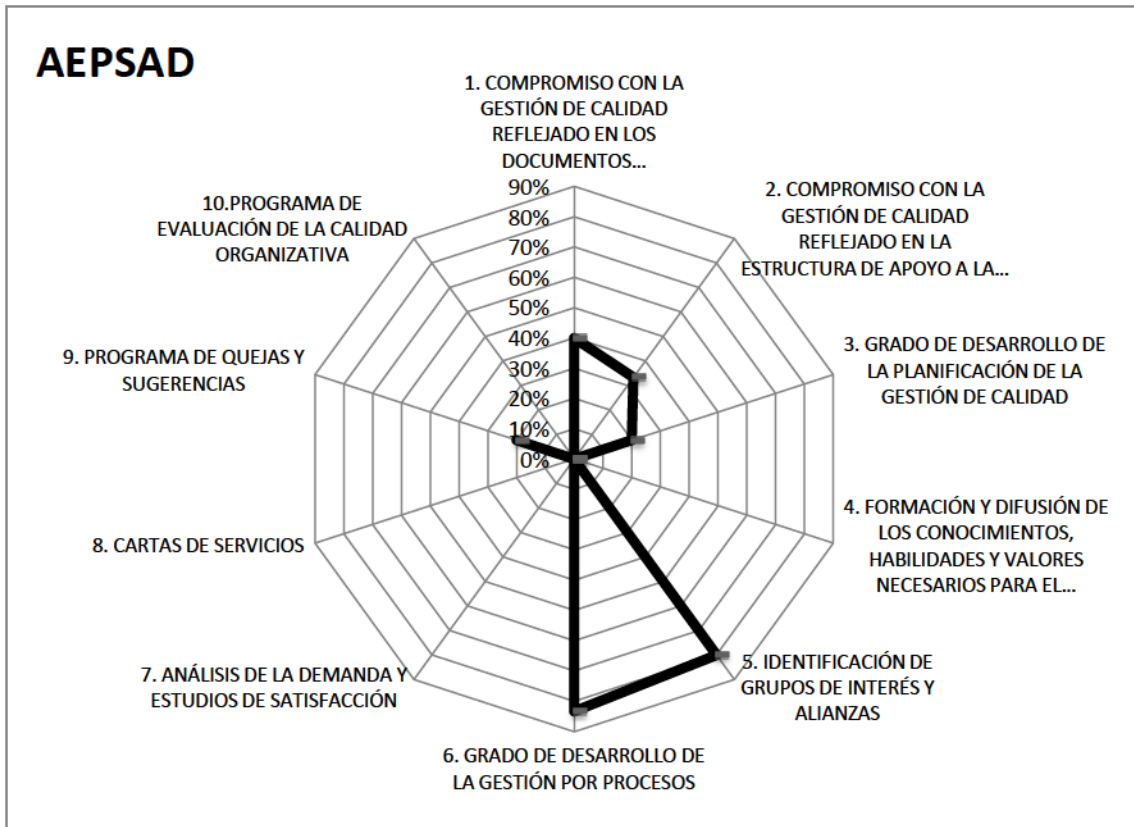


Gráfico 26: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEBOE

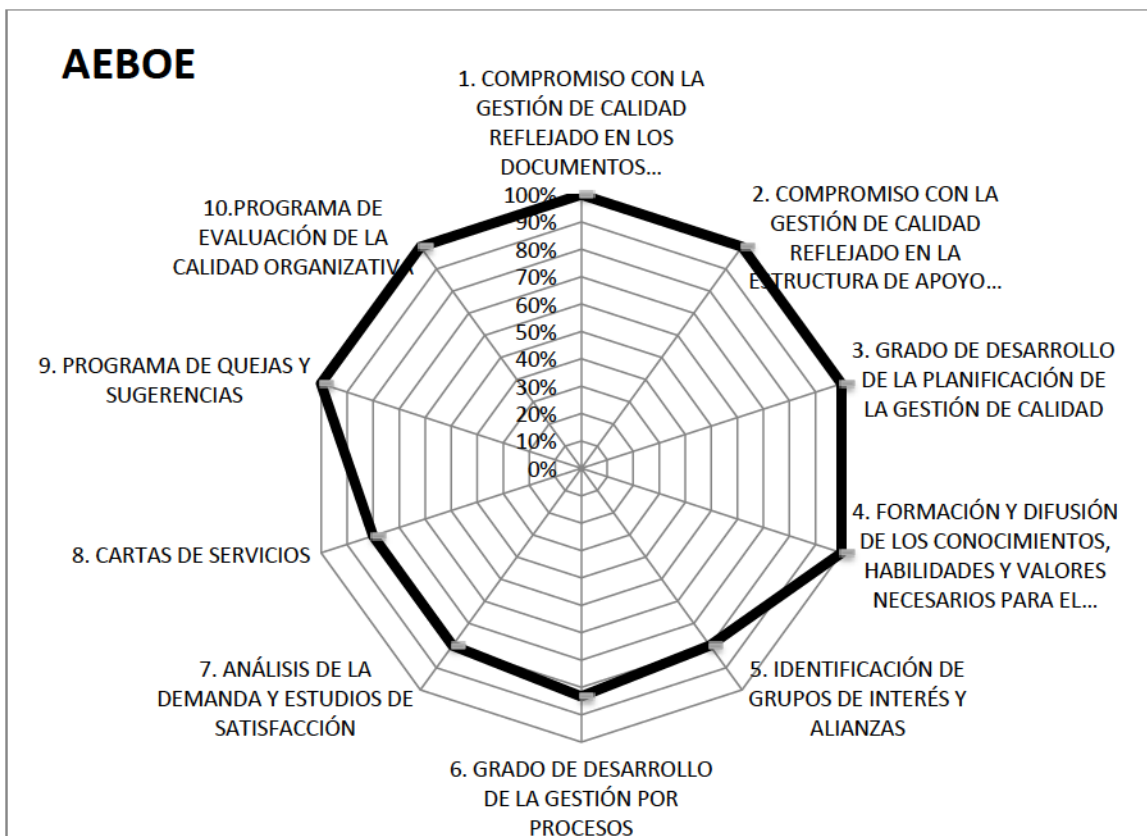


Gráfico 27: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AECID

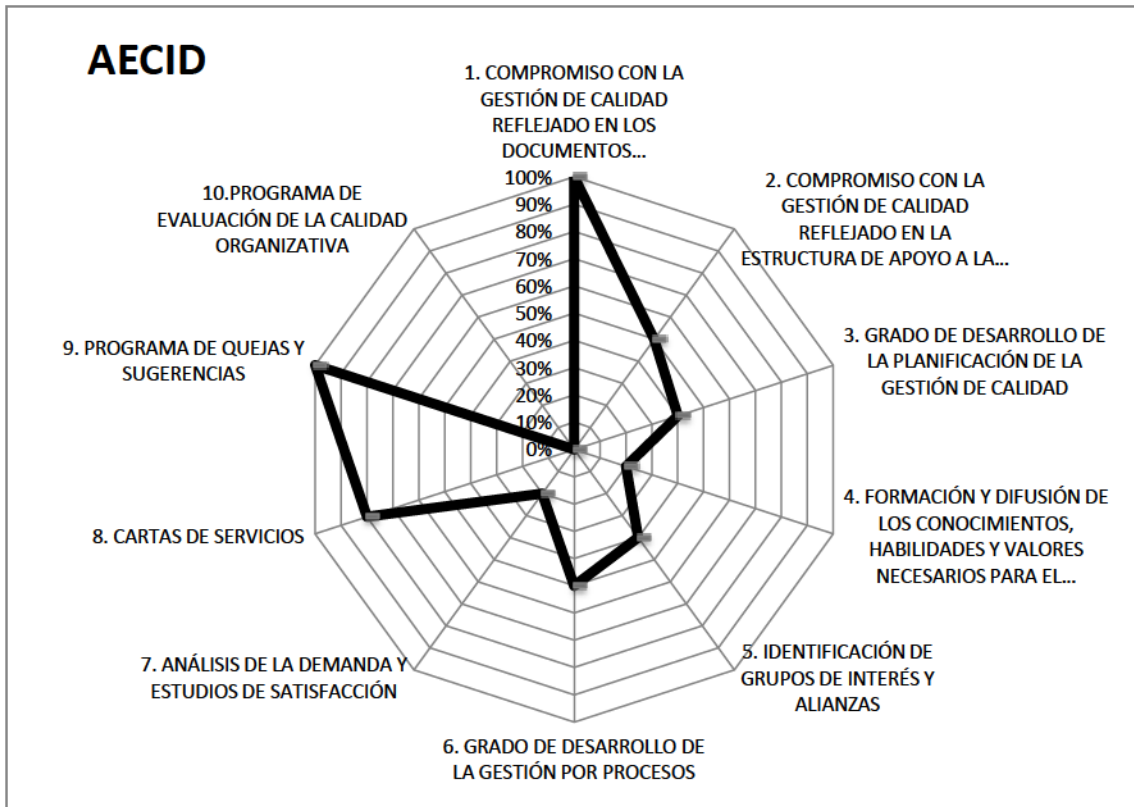


Gráfico 28: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en CSIC

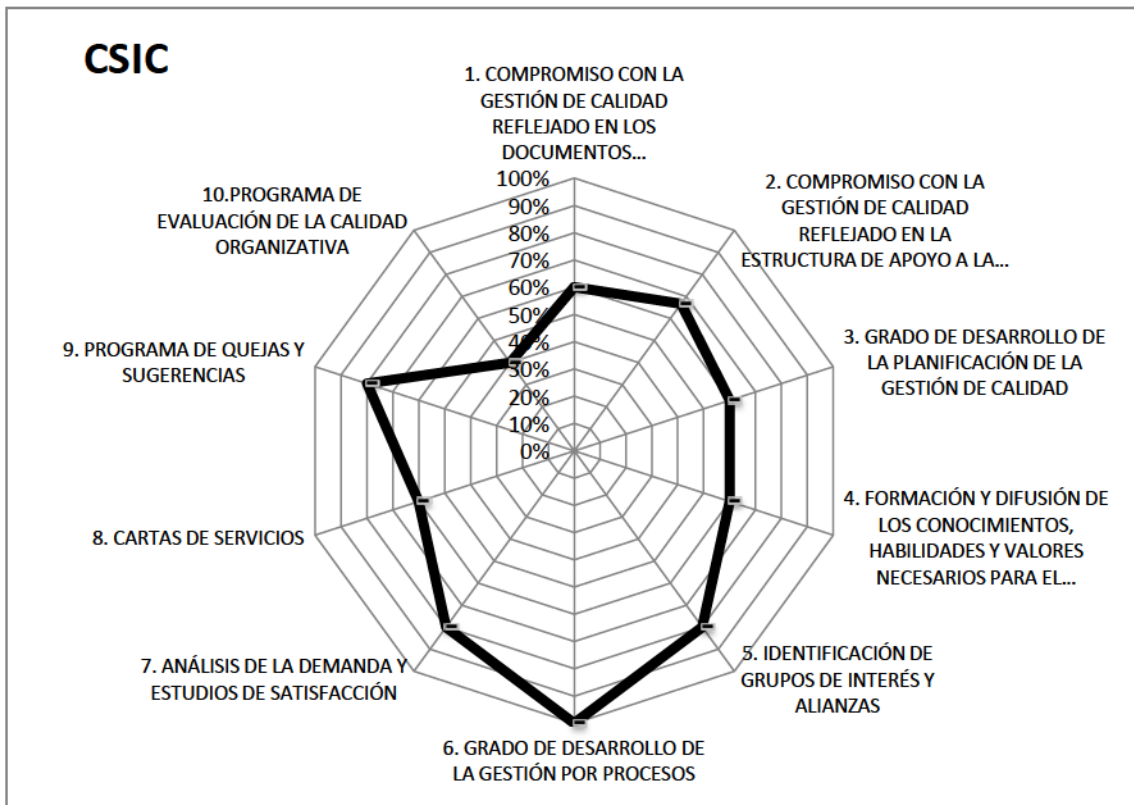


Gráfico 29: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEMET

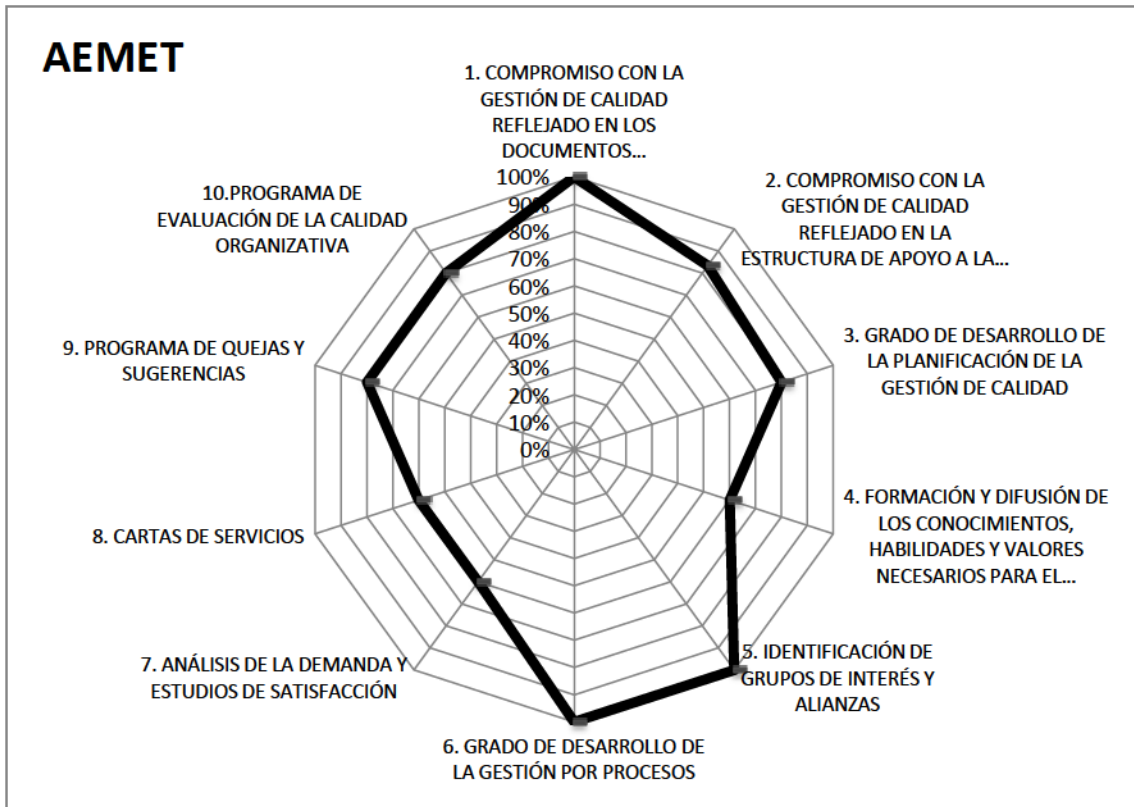


Gráfico 30: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEMPS

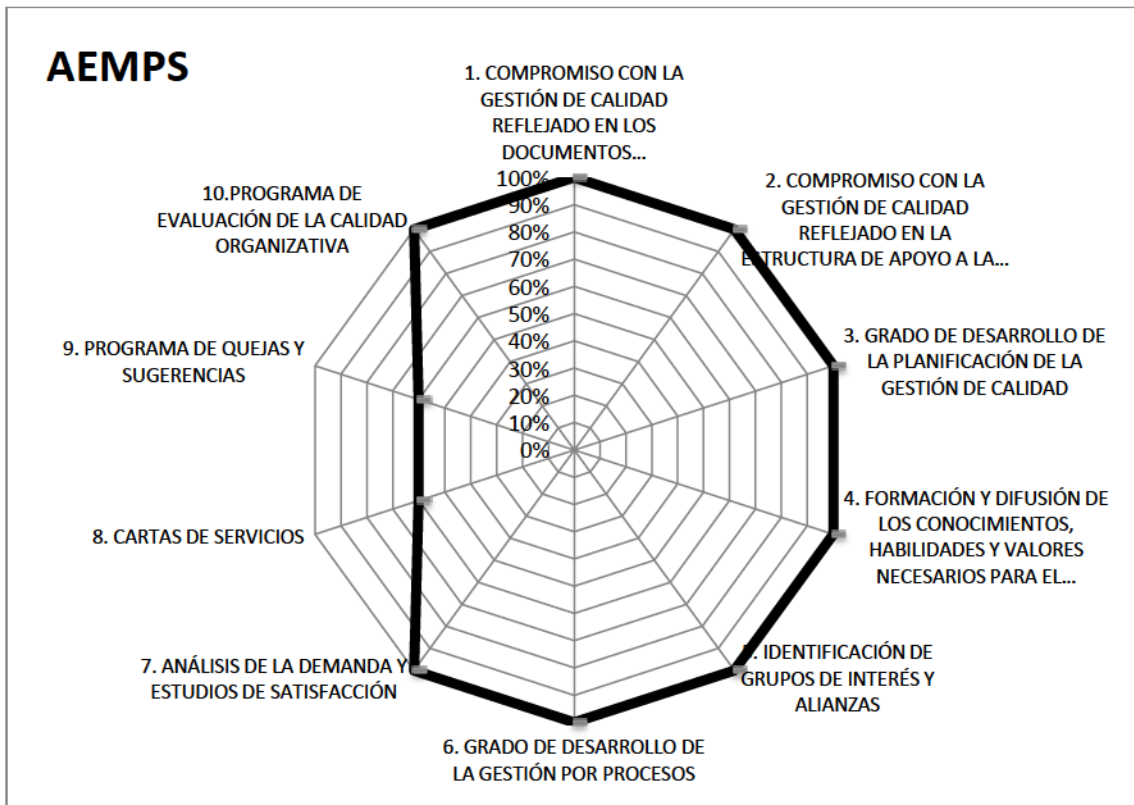


Gráfico 31: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AESA

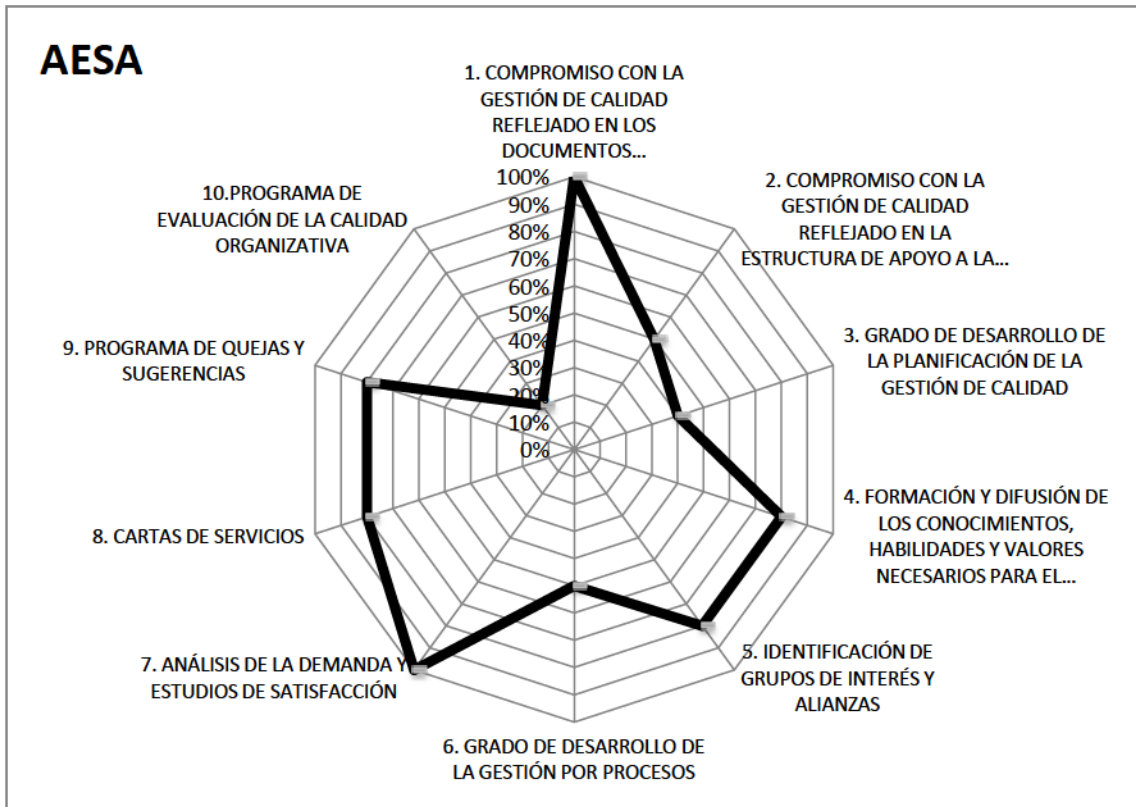
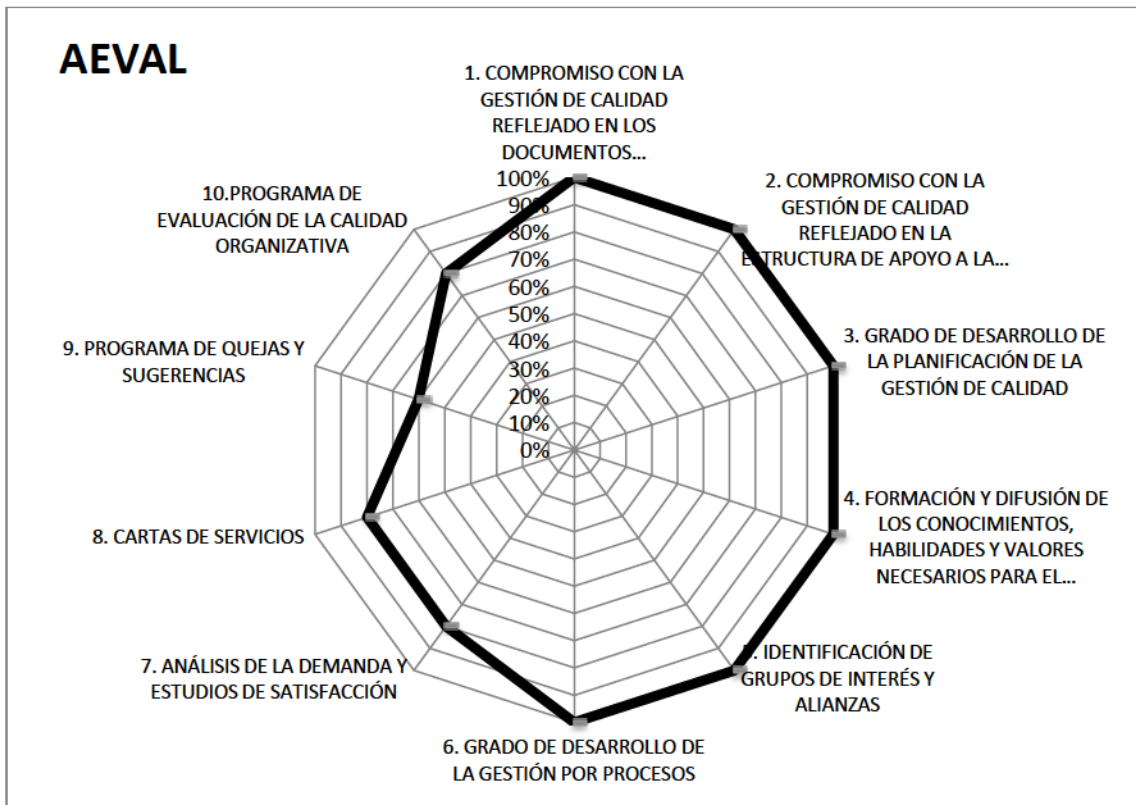


Gráfico 32: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEVAL



IV.- GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS EN LAS AGENCIAS ESTATALES

En el actual escenario de crisis, la innovación, es decir, la implementación de un producto o servicio, un proceso o un método de organización nuevo o con un alto grado de mejora, que posibilite responder a las expectativas de los ciudadanos con unos recursos cada vez menores, ocupa un lugar central en la gestión pública.

Las Agencias Estatales, en su condición de organizaciones dotadas de autonomía en su funcionamiento y capacidad de decisión sobre los recursos que tienen asignados, están en la mejor situación para adelantarse a los cambios que, cada vez con mayor rapidez, operan en nuestro entorno, para prestar al ciudadano unos servicios públicos de calidad, mediante la asignación y la utilización eficiente de los recursos públicos.

Este apartado recoge las iniciativas de innovación que las Agencias Estatales han llevado a cabo durante el año 2013 en materia de:

- Innovaciones de organización y gestión, relacionadas con la implantación de un nuevo método para organizar o gestionar el trabajo o un rediseño de los programas, que difiere significativamente de los métodos existentes en la organización. Incluye las mejoras nuevas o significativas incorporadas a los sistemas de gestión, la organización del lugar de trabajo o las relaciones externas de la organización.
- Innovaciones de proceso, relacionadas con la implantación de métodos de prestación de servicios o de producción de bienes que sean nuevos o mejorados significativamente en comparación con los procesos existentes en la organización. Pueden suponer mejoras significativas, por ejemplo, en los equipos y los programas informáticos, en las funciones de apoyo como la informática, o en los procedimientos o técnicas empleadas para la prestación de los servicios.
- Y, finalmente, innovaciones de producto o servicio, relacionadas con la introducción de un servicio o un producto nuevo o significativamente mejorado (en cuanto a sus características, su facilidad de uso o en cuanto al uso al que se destina) en comparación con los servicios existentes.

Se han identificado un total de veintinueve iniciativas, de las que AEMET y AEMPS cuentan con el mayor número, 13 y 10, respectivamente. Les sigue AEBOE, con 3, CSIC, con 2 y AEVAL, con 1.

AGENCIAS	INNOVACIONES
AEBOE	“BOE a la Carta”: Alertas personalizadas.
	Códigos electrónicos.
	“Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones para teléfonos inteligentes y tabletas”
AECID	En 2013 no refiere ninguna innovación
AEMET	Puesta en funcionamiento de cuentas Twitter en AEMET
	Innovación en los servicios de la Biblioteca de AEMET orientada a la gestión del conocimiento
	Aplicación ‘El tiempo de AEMET’ para dispositivos móviles.
	Análisis superficiales de precipitación
	MACC-II (Monitoring Atmospheric Composition and Climate – Interim Implementation)
	Contrato de Servicio con REE (Red Eléctrica Española)
	Instalación de una estación de referencia de precipitación sólida dentro del proyecto SPICE (Solid Precipitation Intercomparison Experiment) de la Organización Meteorológica Mundial
	ATLAS AGROCLIMÁTICO DE CASTILLA Y LEÓN
	Sistema de productos para el seguimiento del clima reciente.
	Suministro de ficheros grib con datos de modelo meteorológico HARMONIE para su utilización en una regata náutica.
	Prestación integral de servicios marítimos en el Mediterráneo
	Implantación operativa del Sistema de alertas por cizalladura del viento a bajo nivel (LLWAS) en el aeropuerto de Tenerife Sur
	METEONAV
AEMPS	Aplicación móvil de información de medicamentos para entorno IOS y ANDROID (AEMPSCIMA)
	Aplicación web de Fraccionamiento de documentos informativos del medicamento (Ficha técnica y prospecto)
	Nomenclátor de prescripción
	Aplicación para notificar sospechas de reacciones adversas a medicamentos a través de Internet (www.notificaRAM.es)
	Simplificación y mejora de las cargas administrativas para la prescripción y dispensación de los medicamentos estupefacientes: Implantación del sistema de Receta Oficial de Estupefacientes (ROE) única en el SNS.
	Proyecto de Gestión telemática para la solicitud de los servicios, pago de tasas y recepción de la documentación, en el ámbito de medicamentos veterinarios.
	Aplicación informática de escritorio para la ayuda en la evaluación y gestión de las solicitudes de autorización de comercialización de medicamentos y sus modificaciones que se presentan por los Laboratorios telemáticamente a través de la aplicación web RAEVET.
	Contabilidad analítica aplicada a la optimización de recursos y a la mejora de calidad de la provisión de servicios.
	Modernización de la Gestión Integrada de la AEMPS
	Sistema informático de inspección farmacéutica de Sanidad
	PMPS (Comunicaciones de Comercialización de Productos Sanitarios) y RPS (Registro de responsables de puesta en el mercado de Productos Sanitarios)
AEPSAD	En 2013 no refiere ninguna innovación
AESA	En 2013 no refiere ninguna innovación
AEVAL	Reformulación de la orden de convocatoria de premios
CSIC	Mejora en el funcionamiento de la Secretaría General Adjunta de Actuación Económica.
	Plan de Gerencias de la AECSIC

V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A la vista del análisis de la situación actual de las Agencias Estatales en relación al modelo propuesto, es decir, al itinerario de calidad referenciado a los principales documentos que en esta materia guían la actividad de la AGE, se han obtenido las siguientes conclusiones:

Sin menoscabo de la difícil situación económica que atraviesa España y sus repercusiones en las Administraciones Públicas, la fórmula organizativa de las Agencias Estatales continúa asociada a conceptos como: eficacia, eficiencia, reducción de gastos, adaptación al entorno, control por resultados y sobre todo mayor independencia y flexibilidad.

El grado de cobertura de la gestión de la calidad de las Agencias Estatales en el año 2013 ha sido elevado, alcanzado un grado medio del 70%. No obstante, este desarrollo no ha sido homogéneo en todas las Agencias. Así, si bien el grado medio de cobertura del itinerario alcanza un 70%, éste tiene puntos extremos que van desde un 29% en el caso de la Agencia con menor grado de desarrollo, al 92% de las que están más avanzadas.

Algunas Agencias, en función de sus actividades específicas, grado de madurez organizacional etc. han generado mayores conocimientos y habilidades en determinadas tareas que otras Agencias que, por tener menor incidencia en sus organizaciones, apenas desarrollan o lo hacen con gran esfuerzo y viéndose obligados a destinar gran cantidad de recursos.

Sin embargo, si observáramos a las Agencias desde una perspectiva grupal, veríamos que, a pesar de ser organizaciones de reciente creación (la última se creó en 2011), existe un importante conocimiento en muchos ámbitos de la gestión, también en el de la gestión de la calidad, que sería fácilmente transferible entre Agencias para favorecer el enriquecimiento mutuo.

Los efectos de los ajustes presupuestarios experimentados en los últimos años, así como las incertidumbres derivadas del escaso desarrollo del marco normativo que regula este tipo de organismos, pueden estar incidiendo en el despliegue de la gestión de la calidad en las Agencias Estatales así como en una merma en sus capacidades institucionales y administrativas. El Programa de Evaluación de la Calidad Organizativa da buena cuenta de ello (con dos Agencias que no han desarrollado ninguna acción durante 2013 y cuatro que aun no han llevado a cabo Autoevaluaciones con Modelos de Excelencia).

Recomendación 1: Reforzar la implantación de la Gestión de Calidad en las Agencias Estatales especialmente a través del Programa de Evaluación

Debe recordarse que la gestión de calidad constituye una oportunidad para la mejora de la asignación más eficiente y eficaz de los recursos escasos, con la implantación de medidas para la sostenibilidad y la medición del rendimiento.

Gestionar la calidad, en definitiva, es adecuar la prestación de servicios relacionando las posibilidades organizacionales con las demandas y expectativas de la ciudadanía

Únicamente tres Agencias Estatales han logrado desarrollar una estructura de apoyo a la calidad al 100% (AEBOE, AEMPS y AEVAL), el resto carece de la estructura suficiente para apoyar con garantías el desarrollo de la Gestión de Calidad.

El hecho de que las Agencias Estatales (Ley 28/2006) surjan como un mecanismo de apoyo para implantar la calidad en las Administraciones Públicas, pues el propio preámbulo de la Ley que da lugar a su creación habla de un nuevo marco de actuación caracterizado por: la satisfacción de los niveles de calidad ajustados a las demandas de la sociedad, la responsabilidad de los gestores públicos y la fijación de objetivos concretos y evaluables. Sigue siendo necesario abordar la puesta en marcha de dichas estructuras o mecanismos, así como la implicación política y directiva con las mismas.

Recomendación 2: Definir estructuras o mecanismos de apoyo a la Gestión de Calidad en las Agencias

El propio Real Decreto 951/2005 contiene algunas referencias a las estructuras y mecanismos necesarios para la implantación del Marco General de Calidad en la AGE como dispositivos para la recopilación de la información agregada acerca del desarrollo de la Gestión de Calidad, así como de la percepción social. Además en los artículos 3.2, 3.3 y 3.4 se determinan los órganos responsables de la ejecución y seguimiento de los Programas de Calidad del Marco General en la AGE, haciendo referencia a la participación de las Inspecciones de Servicios.

Como se ha puesto de manifiesto, también en 2013, las Agencias que cuentan con estructuras de calidad más consolidadas son las que han demostrado una mayor capacidad para abordar proyectos de mejora continua. Por tanto, de acuerdo con los criterios normativos citados y en consonancia con la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas, se recomienda a las Agencias Estatales avanzar en la determinación de estructuras y mecanismos de apoyo que no requieran creación de unidades orgánicas..

Si bien no se encuentra correlación directa, la falta de Contrato de Gestión en cinco de las ocho Agencias, así como la desactualización de dos, podría ser uno de los motivos que lastran a algunas de ellas para emprender o consolidar proyectos de Gestión de Calidad a medio y largo plazo.

Además, únicamente tres Agencias Estatales han logrado establecer un Sistema de Planificación que permita alinear los objetivos estratégicos con los operativos: AEBOE, AEMPS y AEVAL. Estas Agencias incluyen de manera sistemática las iniciativas para la mejora de la calidad de sus servicios en su planificación.

Recomendación 3: Aprobar y actualizar los Contratos de Gestión en las Agencias Estatales como instrumento de planificación.

La aprobación de los Contratos de Gestión de aquellas Agencias que carecen del mismo, así como la actualización de los prorrogados, serviría para despejar incertidumbres y establecer un itinerario que, de acuerdo con el interés general de la Administración, permita alcanzar de una forma planificada los objetivos a medio plazo en materia de gestión. Y ello con independencia de la forma jurídica que, de acuerdo con la futura Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, revistan estos organismos.

El desigual desarrollo de la actividad de las Agencias Estatales en este programa y el hecho de que únicamente tres de ellas realicen comparaciones externas o participen en procesos de benchmarking pone de relieve la falta de una cultura de aprendizaje sobre la base de resultados.

Por otra parte, en muchos casos se utilizan metodologías para el análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción sin todos los requisitos de rigor.

Recomendación 4: Aplicar el Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción de forma permanente y comparar los resultados.

Para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como evaluar regularmente los impactos de su actividad en la sociedad, se recomienda generalizar la utilización de herramientas de tipo cualitativo y cuantitativo, incorporando las expectativas, percepciones y valoraciones de los actores clave, con un enfoque abierto metodológicamente pero riguroso y estructurado.

El objetivo será utilizar los resultados para la mejora de los procesos, así como de las organizaciones y servicios.

Las recomendaciones prácticas de AEVAL, contenidas en la Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción” (http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_ADyES_2014.pdf), pueden ayudar en este sentido.

El hecho de que este sexto informe refleje que, al menos tres Agencias Estatales, vienen superando en más del 90% el itinerario propuesto para la mejora de la calidad y que dos Agencias más se sitúen en torno al 70%, indica que la actual metodología para el seguimiento de las Agencias Estatales en materia de calidad necesita actualizarse y plantear nuevos retos en consonancia con la vocación de “mejora continua”.

Recomendación 5: Establecimiento de una nueva metodología para el seguimiento de las Agencias Estatales y sus compromisos para mejorar la calidad de los servicios prestados.

Resulta necesario acordar con el conjunto de Agencias Estatales, así como con sus Ministerios de adscripción una nueva metodología de seguimiento que permita dar cumplimiento a lo establecido en la Disposición adicional primera de la Ley de Agencias Estatales, en el sentido de valorar cabalmente la contribución de la gestión de calidad a la mejora de los servicios prestados por aquéllas.

Únicamente la mitad de las Agencias Estatales cuentan con Cartas de Servicios publicadas (AEBOE, AECID, AEVAL y CSIC). El resto, aun teniendo el proceso casi ultimado, no ha culminado la actividad en este programa.

Sin embargo, las Agencias Estatales, por su especificidad y homogeneidad en su misión y prestación de servicios tienen la posibilidad de avanzar hacia una nueva generación de Cartas de Servicios que faciliten la comunicación con los usuarios. Tal y como se desprende del informe, existe margen para el incremento del número de Cartas de Servicios con el objetivo de que todos y cada uno de los servicios prestados por las Agencias Estatales disponga de un estándar de calidad y objetivos de mejora que incluso puedan ser objeto de certificación.

Recomendación 7: Elaborar Cartas de Servicio y publicarlas

Todas las Agencias Estatales deberían publicar y mantener actualizadas Cartas de Servicios que declaren los compromisos de mayor interés para sus usuarios sobre servicios o procesos concretos, así como los indicadores asociados a los mismos y las medidas de subsanación en caso de incumplimiento. Las Cartas y sus compromisos deben estar claramente visibles en los procedimientos alojados en las correspondientes sedes electrónicas.

Durante 2013 no se han recopilado de forma significativa premios recibidos por las Agencias Estatales en materias de innovación y calidad. Sin embargo, sí se consignan experiencias de innovación que bien podrían ser candidatas a premios o al menos difundirse en entornos de prestigio para facilitar el aprendizaje mutuo.

Recomendación 8: Avanzar en el intercambio de experiencias y la gestión del conocimiento, mediante la presentación de iniciativas a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública y al Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE.

La participación de las Agencias en conferencias y foros interadministrativos, tanto generales como sectoriales, así como la presentación a premios o difusión de experiencias en materia de innovación a través del OPSI (Observatorio de Innovación en el Sector Público de la OCDE), contribuirán a su consolidación.

Asimismo, participar en procesos de reconocimiento externo (certificaciones y premios) sobre la base de modelos de calidad y excelencia internacionales favorece el desarrollo de la organización y permite su posicionamiento como organización de referencia en su actividad en el ámbito nacional e internacional.

ANEXOS

Anexo I: Caracterización de las Agencias Estatales

AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE LA SALUD EN EL DEPORTE (AEPSAD)

DENOMINACIÓN AGENCIA (SIGLAS o ACRÓNIMO)		AEPSAD
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO		8 FEBRERO DE 2008
OBJETIVOS GENERALES		Realizar actividades de prevención, protección salud el deporte y lucha contra el dopaje en la actividad deportiva. Impulso de políticas e investigación en la materia.
ADSCRIPCIÓN		Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN		Director/a
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	22 de julio de 2008
	Composición	<p>Presidente</p> <p>3 por el Ministerio de Educación y Ciencia</p> <p>1 por el Ministerio de Economía y Hacienda</p> <p>1 por el Ministerio de Administraciones Públicas</p> <p>1 por el Ministerio de Sanidad y Consumo</p> <p>1 por el Ministerio del Interior</p> <p>3 del ámbito científico-técnico, deportivo, médico y jurídico</p> <p>1 por las Comunidades Autónomas</p> <p>1 por el Movimiento Olímpico</p> <p>1 por las Federaciones Deportivas Españolas</p> <p>1 por las asociaciones de deportistas profesionales</p> <p>1 por el Consejo General de Colegios de Médicos-Profesionales Sanitarios</p> <p>1 por el Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses</p> <p>1 por la Comisión de Control y Seguimiento de la salud y el Dopaje</p> <p>El Director de la Agencia Estatal Antidopaje</p> <p>El Secretario del Consejo Rector</p> <p>Comisión de Control (3 a 5 miembros del Consejo Rector)</p> <p>Comisión Interterritorial de Salud y Control del Dopaje</p> <p>Director de la Agencia</p> <p>17 vocales (uno de cada Comunidad Autónoma)</p> <p>Hasta 4 vocales nombrados por el Presidente</p>
C. CONTROL		3 miembros del Consejo Rector
ESTRUCTURA ORGÁNICA		Departamentos de I+D+i; de Prevención y Control del Dopaje y Gerencia.
FECHA APROBACIÓN CONTRATO GESTIÓN		Aún no ha sido aprobado.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Ejecutar la política del Gobierno antidopaje y protección de la salud deportista. Cooperación y coordinación de las AA.PP. competentes en la materia. Concienciar a la sociedad de la importancia de la prevención. Establecer y desarrollar Plan de Calidad. Políticas de I+D+i
PRESUPUESTO INICIAL 2013	4.357.35 0€
NÚMERO DE EMPLEADOS	63
CATALOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Realización de actividades formativas sobre protección salud y lucha contra el dopaje. Representar a la Administración en foros internacionales. Informes sobre proyectos normativos. AUT (Autorizaciones de Uso Terapéutico). Relación con FCSE. Localización deportista

AGENCIA ESTATAL BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO (AEBOE)

DENOMINACIÓN AGENCIA (SIGLAS o ACRÓNIMO)		Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (AEBOE)
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO		Real Decreto 1495/2007, de 12 de noviembre de 2007. Modificado mediante Real Decreto 302/2012, de 3 de febrero.
OBJETIVOS GENERALES		La edición, publicación, impresión, distribución, comercialización y venta del Boletín Oficial del Estado y otras publicaciones oficiales. Tiene además la consideración de medio propio instrumental de la Administración General del Estado y de sus organismos y entidades de derecho público en las materias que constituyen sus fines.
ADSCRIPCIÓN		Ministerio de la Presidencia
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN		<p>Órganos de gobierno</p> <ul style="list-style-type: none"> - El presidente. - El consejo rector. <p>Órgano ejecutivo</p> <ul style="list-style-type: none"> - El director de la Agencia
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	14-02-2008

	Composición	<p>Conforme a la modificación realizada mediante RD. 302/2012, de 3 de febrero, la composición del Consejo Rector es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El presidente del consejo rector es el Subsecretario del Ministerio de la Presidencia. 2. El vicepresidente es el director de la Agencia. 3. Diez vocales: <ul style="list-style-type: none"> - El Secretario General Técnico-Director del Secretariado del Gobierno. - El Director General de Relaciones con las Cortes. - El Director General de Costes de Personal y Pensiones Públicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. - La Directora General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. - La Subdirectora General de Seguimiento de Acuerdos y Disposiciones del Ministerio de la Presidencia. - La Subdirectora General de Gestión Económica del Ministerio de la Presidencia. - El Director del Gabinete Técnico del Subsecretario del Ministerio de la Presidencia. - La Directora de la Oficina del Secretariado del Gobierno del Ministerio de la Presidencia. - El Subdirector de la Imprenta Nacional de la AEBOE - Un representante de los trabajadores. 4. Un secretario: el Secretario General de la AEBOE.
C. CONTROL		<p>Tres miembros del Consejo Rector sin responsabilidades de gestión en la Agencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Director General de Costes de Personal y Pensiones Públicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. - La Subdirectora General de Gestión Económica del Ministerio de la Presidencia. - El Director del Gabinete Técnico del Subsecretario del Ministerio de la Presidencia.
ESTRUCTURA ORGÁNICA		<ul style="list-style-type: none"> - Secretaría General - Subdirección de la Imprenta Nacional - Departamento de Gestión editorial, Documentación e Información - Departamento de Tecnologías de la Información. - Departamento de Recursos Humanos y Relaciones Laborales - Departamento de Programación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión.
FECHA APROBACIÓN CONTRATO GESTIÓN		<p>1º Contrato de Gestión (2009-2012) Orden PRE 3/2009, de 9 enero de 2009. 2º Contrato de Gestión (2013-2016) Orden PRE Orden PRE/454/2014, de 17 de marzo</p>
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		<p>Objetivo 1: Cumplir eficientemente y en la forma legalmente prevista, el servicio público de publicidad de las normas y de aquellas otras disposiciones o actos que el ordenamiento jurídico considera que deben ser publicados en el «Boletín Oficial del Estado» y en el «Boletín Oficial del Registro Mercantil».</p>

	<p>Objetivo 2: Llevar a cabo la máxima difusión de la legislación, ofreciendo servicios singularizados que atiendan las necesidades específicas de información jurídica de los ciudadanos, profesionales, empresas y otros clientes de la Agencia, y ser fuente y motor de la actividad económica ligada a la gestión del conocimiento jurídico.</p> <p>Objetivo 3: Ser la imprenta y el distribuidor «de referencia» de la Administración General del Estado y sus organismos de derecho público para todo tipo de publicaciones oficiales, así como para realizar todo tipo de trabajos que constituyen los fines de la Agencia, y prestar dichos servicios a otras Administraciones Públicas en los términos que se acuerden.</p>
PRESUPUESTO	El presupuesto de gastos de la Agencia ha sido de 64.130.040 euros, 33.764.040 euros corresponden a gastos de funcionamiento y 30.366.000 euros a la transferencia que se realiza al Tesoro Público.
NÚMERO DE EMPLEADOS	A 31 de diciembre la plantilla era de 437 empleados.
CATALOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de los diarios oficiales “BOE” y “BORME”. - Gestión de los anuncios que se publican en los diarios oficiales. - Bases de datos legislativas. - Legislación consolidada. - Información legislativa. - Servicios de RSS de los diarios oficiales. - Servicios de Alertas personalizadas. - Libros electrónicos. - Códigos electrónicos. - Catálogo de Publicaciones de la AGE. - Comercialización y distribución de las publicaciones oficiales. - Trabajos de artes gráficas en cualquier soporte para las Administraciones Públicas.

AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL AL DESARROLLO (AECID)

DENOMINACIÓN AGENCIA (SIGLAS o ACRÓNIMO)		AECID
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO		Real Decreto 1403/2007, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. (BOE nº 283 de 26.11.2007). Modificaciones: - Real Decreto 822/2008, de 16 de mayo. BOE nº 153 de 25.06.2008 - Real Decreto 941/2010, de 23 de julio. BOE nº 181 de 27.07.2010 - Real Decreto 845/2011, de 17 de junio. BOE nº 151 de 25.06.2011 Real Decreto 1424/2012, de 11 de octubre. BOE nº 249 de 16.10.2012.
OBJETIVOS GENERALES		El objeto de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo es el fomento, la gestión y la ejecución de las políticas públicas de cooperación internacional para el desarrollo, dirigidas a la lucha contra la pobreza y la consecución de un desarrollo humano sostenible en los países en desarrollo.
ADSCRIPCIÓN		Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN		Dirección de la Agencia
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	10.01.2008
	Composición	<ul style="list-style-type: none"> - Presidente: Presidente de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. - Vicepresidente: Secretario General de Cooperación Internacional para el Desarrollo, que sustituirá al Presidente en los casos de ausencia, vacante o enfermedad. - El Director de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. - Dos Directores Generales del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, designados libremente por el Ministro. - Dos funcionarios del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, designados libremente por el Ministro, con rango de Subdirector General o equivalente. - En representación de otros Ministerios, con rango mínimo de Director General, el Consejo Rector integrará a cuatro personas: <ul style="list-style-type: none"> • El Director General Análisis Macroeconómico y Economía Internacional del Ministerio de Economía y

		<p>Competitividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Director General de Comercio e Inversiones del Ministerio de Economía y Competitividad. • Dos representantes del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, que serán designados por su titular. • En representación de los trabajadores, dos representantes designados por las organizaciones sindicales más representativas de la Administración General del Estado. <p>Secretario: el Secretario General de la Agencia, que asistirá a las reuniones con voz pero sin voto</p>
C. CONTROL		<ul style="list-style-type: none"> - La Presidencia, que la ocupa 1 vocal del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. - Entre 2 y 4 vocales sin responsabilidad directa en la Agencia. <p>1 Secretario (nombrado por la Comisión de entre sus miembros).</p>
ESTRUCTURA ORGANICA		<ul style="list-style-type: none"> - Gabinete Técnico. - Dirección de Cooperación con América Latina y el Caribe. - Dirección de Cooperación con Asia y África. - Dirección de Cooperación Multilateral, Horizontal y Financiera. - Dirección de Relaciones Culturales y Científicas. - Secretaría General. - Oficina de Acción Humanitaria.
FECHA APROBACIÓN CONTRATO GESTIÓN		Orden PRE 1914/2009, de 13 de julio, por la que se aprueba el Contrato de Gestión de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.(BOE nº 171 de 16.07.2009)
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		<ol style="list-style-type: none"> 1. Continuar las actuaciones dirigidas a la puesta en marcha de la nueva Agencia. 2. Adaptar la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo a la "Declaración de París sobre la eficacia de la ayuda". 3. Adaptar la AECID a los compromisos establecidos en el Plan Director de la Cooperación Española. 4. Garantizar una programación operativa en cada unidad dentro del marco del Plan Director de la cooperación española y de los documentos de estrategia geográfica y sectorial. 5. Apoyar al personal y a las distintas unidades de la AECID en el proceso de cambio. 6. Fomentar las relaciones de colaboración y coordinación – y el seguimiento de sus acciones, cuando proceda- con los distintos agentes de la cooperación española en España y sobre el terreno. 7. Reforzar la Acción Humanitaria. 8. Aumentar la transparencia en la gestión y favorecer la rendición de cuentas y resultados al ciudadano. 9. Adaptar los sistemas informáticos a los nuevos compromisos de la Agencia con especial atención a la administración electrónica.
PRESUPUESTO		266.445.033 €.
NÚMERO DE EMPLEADOS		1161 empleados, 481 en sede y 680 en el exterior (incluyendo personal local).

CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Acción humanitaria - Programas orientados a la promoción de la cultura, la ciencia y el desarrollo - Gestión del fondo de cooperación para el agua y saneamiento. - Estrategia de Crecimiento Económico y Promoción del Tejido Empresarial. - Desarrollo rural y lucha contra el hambre - Acciones educativas - Programas para la igualdad de género - Programas para el desarrollo de la gobernabilidad democrática - Programas para la preservación del medioambiente y lucha contra el cambio climático - Promoción de la salud - Cooperación con ONG´s - Fondo para la Promoción del Desarrollo (FONPRODE) - Educación para el desarrollo
--	---

Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)

DENOMINACIÓN AGENCIA (SIGLAS o ACRÓNIMO)		AEMET
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO		R.D. 186/2008 de 8 de febrero de 2008 (BOE 14/2/2008)
OBJETIVOS GENERALES		El objeto de la Agencia Estatal de Meteorología es el desarrollo, implantación, y prestación de los servicios meteorológicos de competencia del Estado y el apoyo al ejercicio de otras políticas públicas y actividades privadas, contribuyendo a la seguridad de personas y bienes, y al bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad española.
ADSCRIPCIÓN		Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente
ORGANO DE DIRECCIÓN		Presidencia (órgano de gobierno)
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	7 de julio de 2008
	Composición	<ul style="list-style-type: none"> • Presidencia: Propuesta del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medioambiente • 3 representantes del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente • 1 representante del Ministerio de Defensa • 1 representante del Ministerio del Interior • 1 representante del Ministerio de Fomento • 1 representante del Ministerio Asuntos Exteriores y de Cooperación • 1 representante del Ministerio de Presidencia • 1 representante del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas • 2 representantes designados por las organizaciones sindicales más representativas • Secretario del Consejo rector
C. CONTROL		Presidencia 3 Consejeros: <ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Presidencia - Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas - Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medioambiente Secretaría
ESTRUCTURA ORGÁNICA		<ul style="list-style-type: none"> - Presidencia - Dirección de Producción e Infraestructuras - Dirección de Planificación, Estrategia y Desarrollo Comercial - Dirección de Administración - Departamento de Coordinación de las Delegaciones Territoriales (17 Delegaciones Territoriales)
FECHA APROBACIÓN CONTRATO GESTIÓN		No aprobado
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		<ul style="list-style-type: none"> • Orientar el servicio al usuario • Mejorar la eficiencia • Potenciar competencias y habilidades. • Innovar productos y servicios

	<ul style="list-style-type: none"> • Afianzar la imagen de AEMET <p>Incrementar los ingresos</p>
PRESUPUESTO	<p>Presupuesto inicial: 82.692.560,00 €</p> <p>Presupuesto final: 97.396.400,20 €, con esta cantidad se hace frente a las contribuciones obligatorias del Estado a organismos internacionales (EUMETSAT, ECMWF y OMM) que en 2013 ascendieron a 26.914.016,78 €</p>
NÚMERO DE EMPLEADOS	1.341
CATALOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios y productos aeronáuticos <ul style="list-style-type: none"> ○ Boletines de observación y predicción aeronáutica ○ Avisos aeronáuticos • Servicios Meteorológicos Marítimos <ul style="list-style-type: none"> ○ Boletines de predicción marítima ○ METEONAV (parámetros meteorológicos para rutas marítimas) • Servicios meteorológicos para la montaña <ul style="list-style-type: none"> ○ Boletines nivológicos y de predicción de peligro de aludes ○ Avisos de aludes • Servicios climáticos <ul style="list-style-type: none"> ○ Vigilancia del clima ○ Cambio climático • AEMET, además de los servicios meteorológicos esenciales dirigidos a la protección de las vidas y bienes de los ciudadanos, presta otros servicios destinados a la satisfacción de las necesidades básicas de información meteorológica y climatológica de la sociedad: <ul style="list-style-type: none"> ○ Información sobre datos meteorológicos y climatológicos. ○ Predicciones del tiempo en distintos ámbitos geográficos y alcances temporales. ○ Información meteorológica en forma de predicciones y datos del tiempo (provinciales, nacionales e internacionales) a través de una llamada telefónica al servicio de Teletempo. ○ Asesoramiento de forma directa o telefónica por el personal de AEMET sobre prestaciones no normalizadas. ○ Acceso a nuestros fondos bibliográficos. ○ Venta de publicaciones científicas y de divulgación sobre aspectos meteorológicos y climatológicos. ○ Posibilidad de conocer nuestras actividades y prestaciones, muchas de ellas en tiempo real, en la Tienda del Tiempo, y a través de folletos formativos, conferencias y otros medios. ○ Participación en visitas guiadas, y previamente concertadas, a nuestras instalaciones. ○ Formación meteorológica y climatológica a través de cursos y becas (nacionales e internacionales).

AGENCIA ESPAÑOLA DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS (AEMPS)

DENOMINACIÓN AGENCIA (SIGLAS o ACRÓNIMO)		Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS)
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO		R.D. 1275/2011 de 16 de Septiembre de 2011 (BOE 23/2/2011)
OBJETIVOS GENERALES		El objeto de la Agencia es el de garantizar que tanto los medicamentos de uso humano como los de uso veterinario y los productos sanitarios, cosméticos y productos de higiene personal cumplan con estrictos criterios de calidad, seguridad, eficacia y correcta información con arreglo a la normativa vigente sobre dichas materias en el ámbito Estatal y de la Unión Europea.
ADSCRIPCIÓN		Art 1. La Agencia se adscribe al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a través de la Secretaría General de Sanidad, sin perjuicio de las facultades de tutela ejercidas desde la Secretaría General de Medio Rural del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino, en lo que respecta a los medicamentos veterinarios.
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ORGANO DE DIRECCIÓN		Art. 9. Son órganos de Gobierno de la Agencia los siguientes: a) El Presidente. b) El Vicepresidente. c) El Consejo Rector
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	3 Octubre 2011
	Composición	<ul style="list-style-type: none"> - Presidencia de la Agencia: Secretaría General de Sanidad. - Vicepresidencia de la Agencia: Secretaría General de Agricultura y Alimentación. - Directora de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios - 3 representantes del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. - 2 representantes del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. - 1 representante del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. - 1 representante del Ministerio de Economía y Competitividad. - 1 representante del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. - 1 representante de las Mutualidades de funcionarios - 3 representantes de las Comunidades Autónomas - 2 representantes entre expertos de reconocido prestigio en el ámbito de las Ciencias de la Salud - 1 representante de las Organizaciones sindicales más representativas.

		- 1 Representante de los consumidores y usuarios
C. CONTROL		Constituida de 3 de Octubre de 2011
ESTRUCTURA ORGANICA		<p>Órganos Directivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presidente • Vicepresidente • Director • Unidad de Apoyo a la Dirección • Secretaría General • Departamento de Inspección y Control de Medicamentos • Departamento de Medicamentos de Uso Humano • Departamento de Productos Sanitarios • Departamento de Medicamentos Veterinarios.
FECHA APROBACIÓN CONTRATO GESTIÓN		No aprobado
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		<p>Objetivo General 1. Preservar las garantías de calidad, seguridad, eficacia, información y accesibilidad a los medicamentos y productos sanitarios en España, así como las garantías aplicables a los cosméticos y productos de cuidado personal.</p> <p>Objetivo General 2. Potenciar el conocimiento en la sociedad de las garantías aportadas por la Agencia sobre medicamentos, productos sanitarios, cosméticos y otros productos de su ámbito de actuación.</p> <p>Objetivo General 3. Apoyar la investigación, desarrollo e innovación en materia de medicamentos y productos sanitarios</p> <p>Objetivo General 4. Ejercer un papel de liderazgo en la red de Agencias europeas, en la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) y en otros Organismos europeos.</p> <p>Objetivo General 5. Cooperar con países terceros, en especial con Iberoamérica, en el ámbito del conocimiento científico y regulatorio en materia de medicamentos y productos sanitarios.</p> <p>Objetivo General 6. Adecuar la estructura, organización y el funcionamiento de la Agencia a sus necesidades actuales y futuras.</p>
PRESUPUESTO		Presupuesto total: 47.540.920 €
NUMERO DE EMPLEADOS		Alto cargo.....1 Funcionarios407 Laborales fijos42 Laborales temporales33 TOTAL.....483
CATALOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y autorización de medicamentos de uso humano y veterinario. • Seguimiento continuo de la seguridad y eficacia de los medicamentos una vez comercializados y el control de su calidad.

	<ul style="list-style-type: none">• Autorización e inspección de los laboratorios farmacéuticos.• Supervisión del suministro y el abastecimiento de los medicamentos.• Autorización de ensayos clínicos de medicamentos y de investigaciones clínicas de productos sanitarios.• Lucha contra los medicamentos y productos sanitarios ilegales y falsificados.• Certificación, control y vigilancia de los productos sanitarios, así como autorización de sus empresas fabricantes e importadoras.• Seguimiento de la seguridad de los cosméticos, autorización de los productos de cuidado personal y control del mercado.• Información de todo lo que tenga que ver con estos aspectos a los ciudadanos y profesionales sanitarios.• Control del comercio exterior de medicamentos, productos sanitarios, cosméticos y productos de cuidado personal. <p>Elaboración de la normativa que facilite el cumplimiento de sus funciones</p>
--	--

AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA (AES A)

DENOMINACIÓN AGENCIA (SIGLAS o ACRÓNIMO)		Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AES A)
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO		R.D. 184/2008 de 8 de febrero de 2008 (BOE 14/2/2008) Modificación mediante R.D. 1615/2008 de 3 de Octubre de 2008.(BOE 10/10/2008)
OBJETIVOS GENERALES		Ejecución de las funciones de ordenación, supervisión e inspección de la seguridad del transporte aéreo y de los sistemas de navegación aérea y de seguridad aeroportuaria, en sus vertientes de inspección y control de productos aeronáuticos, de actividades aéreas y del personal aeronáutico, y de las funciones de detección, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad en este modo de transporte.
ADSCRIPCIÓN		Ministerio de Fomento a través de la Secretaría General de Transporte
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN		Comité de Dirección compuesto por la Directora de la Agencia, el Secretario General, el Gabinete de Dirección y cuatro Directores: seguridad de aeronaves, seguridad en aeropuertos y navegación aérea, seguridad de la aviación civil y protección al usuario y evaluación de la seguridad y auditoría técnica interna.
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	20 de Octubre de 2008
	Composición	Presidencia de la Agencia: Director General de Aviación civil Consejeros: <ul style="list-style-type: none"> - Directora de la Agencia - 4 representantes del Ministerio de Fomento - 1 representante del Ministerio de Economía y Competitividad - 1 representante del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas - 1 representante del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente - 1 representante del Ministerio de Defensa - 2 representantes sindicales - 1 Secretario
C. CONTROL		Tres Vocales, elegidos por el Consejo Rector entre sus miembros. Un Presidente, elegido por los Vocales de la Comisión, y entre sus miembros. Un Secretario.
ESTRUCTURA ORGANICA		<ul style="list-style-type: none"> - Dirección de la Agencia - Dirección de evaluación de la seguridad y auditoría técnica interna - Secretaría general - Dirección de seguridad de la aviación civil y protección al usuario - Dirección de seguridad de aeropuertos y navegación aérea

	- Dirección de seguridad de aeronaves
FECHA APROBACIÓN CONTRATO GESTIÓN	Pendiente de aprobación por orden conjunta de los Ministros de Fomento, y de y Hacienda y Administraciones Públicas
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar los niveles de seguridad del sector aéreo - Mejorar la calidad de los servicios y la protección de los derechos de los pasajeros - Potenciar la competitividad del sector aéreo español - Mejorar la eficiencia del sistema aeroportuario y de navegación aérea - Reforzar la innovación y el liderazgo internacional de España en materia aeronáutica - Mejora de la eficiencia de AESA como entidad supervisora técnica e independiente
PRESUPUESTO	50.456.169,00 € (a 31 de dic. de 2013)
NÚMERO DE EMPLEADOS	401
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Concesión y mantenimiento de Licencias del personal aeronáutico - Certificaciones y autorizaciones en materia de seguridad aeronáutica a: <ul style="list-style-type: none"> o Compañías aéreas y organizaciones de trabajos aéreos o Organizaciones de mantenimiento aeronáutico. o Proveedores de navegación aérea o Centros de formación aeronáutica o Aeropuertos, aeródromos y helipuertos o Organizaciones de Diseño y fabricación de productos aeronáuticos o Centros de aviación deportiva - Certificación de Aeronaves, entrenadores y productos aeronáuticos - Vigilancia continuada de la seguridad operacional - Vigilancia de la seguridad contra actos de interferencia ilícita en la aviación civil - Registro de Matriculas de Aeronaves - Protección de los derechos de los pasajeros - Autorizaciones de construcción en zonas afectas por servidumbres aeronáuticas <p>Otros relacionados con las actividades aeronáuticas</p>

AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS (AEVAL)

DENOMINACIÓN	AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS (AEVAL)
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	RD 1418/2006, de 1 de diciembre (BOE 14/12/2006)
OBJETIVOS GENERALES	<p>1.-Promover la cultura de evaluación y de calidad de los servicios e impulsar su práctica en la gestión pública</p> <p>2.-Elaborar y proponer metodologías, realizar actividades de acreditación y certificación, en los términos previstos en su Estatuto, y fomentar la implantación de sistemas de información e indicadores, para la evaluación y la gestión de la calidad</p> <p>3.-Realizar trabajos de evaluación y análisis de políticas y programas públicos</p> <p>4.-Fomentar la mejora de la calidad de los servicios públicos como compromiso con la ciudadanía</p> <p>5.-Analizar la actividad desplegada por las Agencias Estatales, y su compromiso para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos</p> <p>6.-Prestar un servicio eficaz, eficiente y de calidad, en un marco donde se equilibren la responsabilidad por la gestión y la autonomía y flexibilidad de la misma</p>
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas RD 256/2012 de 27 de Enero de 2012 (BOE 28/01/2012)
CONSEJO RECTOR	<p>Artículo 12.4. Estatuto de AEVAL (actualizado a 31/10/2012)</p> <p>PRESIDENTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presidenta de AEVAL <p>CONSEJEROS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secretario de Estado de Administraciones Públicas, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas • Secretaria de Estado de Presupuestos y Gastos, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas • Subsecretaria del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas • Subsecretario del Ministerio de Asuntos Exteriores • Director General de Relaciones con las Cortes del Ministerio de la Presidencia • Catedrático de Derecho Público y Ciencia Política en la Universidad Rey Juan Carlos. • Investigadora del Centro Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) • Presidente de la Sociedad Española de Evaluación de Políticas Públicas. <p>SECRETARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director del Departamento de calidad de los Servicios (AEVAL)
COMISIÓN DE CONTROL	<p>PRESIDENTE</p> <p>Secretario de Estado de Administraciones Públicas, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas</p> <p>CONSEJERAS</p> <p>Secretaria de Estado de Presupuestos y Gastos, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas</p> <p>Subsecretaria del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas</p> <p>SECRETARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director del Departamento de calidad de los Servicios (AEVAL)
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Presidencia de la Agencia
ESTRUCTURA ORGÁNICA	<ul style="list-style-type: none"> -Presidencia -Dirección de Planificación y Relaciones Institucionales -Departamento de Gerencia -Departamento de Evaluación -Departamento de Calidad de los Servicios
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	Contrato de Gestión para el cuatrienio 2008-2011, aprobado por ORDEN PRE/2650//2008, de 4 de septiembre. Prorrogada

	automáticamente su vigencia, de conformidad con la con la previsión contenida en el artículo 21 del Estatuto. De esta circunstancia tomó razón el Consejo Rector en reunión de 14 diciembre 2011.
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	1.-Afianzar la apuesta por la evaluación emprendida por el Gobierno y el Parlamento con la creación de la Agencia 2.-Impulsar la mejora de la calidad de los servicios públicos
PRESUPUESTO	El presupuesto de 2013 alcanzó la cifra de 4.163.380 €
NÚMERO DE EMPLEADOS	A 31 de diciembre de 2013 el número de empleados públicos de AEVAL era de 44 (42 funcionarios, 1 laboral y 1 alto cargo).
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> -Realización de evaluaciones de políticas y programas públicos -Trabajos de asistencia técnica en materia de evaluación y calidad en la gestión -Elaboración y difusión de guías metodológicas -Informe preceptivo (en materia de calidad) previo la aprobación de los Contratos de gestión de las Agencias Estatales, así como el informe al Congreso de los Diputados sobre el seguimiento de las actuaciones en esta materia -Informe preceptivo previo a la aprobación de Cartas de Servicios de la Administración General del Estado -Certificación del nivel de excelencia de organizaciones públicas -Gestión de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública -Informes anuales "Percepción de los Ciudadanos sobre los Servicios Públicos" y "Seguimiento sobre los programas de calidad en la Administración General del Estado" -Organización de las Conferencias Estatales de Calidad en los Servicios Públicos

AGENCIA ESTATAL CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS (CSIC)

DENOMINACIÓN AGENCIA (SIGLAS o ACRÓNIMO)		CSIC
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO		R.D. 1730/2007 de 21 de Diciembre de 2007(BOE 14/1/2008)
OBJETIVOS GENERALES		Desarrollar y promover investigaciones en beneficio del progreso científico y tecnológico, para lo cual está abierto a la colaboración con entidades españolas y extranjeras. Según su Estatuto (artículo 4), tiene como misión el fomento, coordinación, desarrollo y difusión de la investigación científica y tecnológica, de carácter pluridisciplinar, con el fin de contribuir al avance del conocimiento y al desarrollo económico, social y cultural, así como a la formación de personal y al asesoramiento de entidades públicas y privadas en esta materia
ADSCRIPCIÓN		Ministerio de Economía y Competitividad
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN		Los órganos de gobierno del CSIC son el Presidente y el Consejo Rector. El órgano ejecutivo del CSIC es el Presidente, que lo es también de su Consejo Rector. El Presidente será nombrado y separado por Real Decreto del Consejo de Ministros, a propuesta del titular del Ministerio de adscripción (actualmente Economía y Competitividad).
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	19 de febrero 2008
	Composición	a) Cuatro consejeros en representación del Ministerio de Economía y Competitividad y uno por cada uno de los siguientes Ministerios: de la Presidencia, Hacienda y Administraciones Públicas; Industria, Energía y Turismo; Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

C. CONTROL	Integrada por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros de entre los vocales del Consejo Rector designados por dicho órgano, que no tengan responsabilidades de gestión en la Agencia y que deberán tener formación y conocimientos en materia de gestión, presupuestos y tareas de control en el sector público estatal y que elegirán entre ellos un Presidente. Actualmente: Ministerio de Economía y Competitividad, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Hacienda y de Administraciones Públicas, Unión General de Trabajadores.
ESTRUCTURA ORGÁNICA	<ul style="list-style-type: none"> - Vicepresidencia de Investigación Científica y Técnica (VICYT) - Vicepresidencia de Organización y Relaciones Institucionales (VORI) - Vicepresidencia de Transferencia e Internacionalización (VITRI) - 6 Vicepresidencias Adjuntas. Cada Vicepresidencia titular dispone de 2 Vicepresidencias Adjuntas - Secretaría General (SEGE) - 4 Secretarías Generales Adjuntas - Gabinete del Presidente <p>CSIC cuenta además con Delegaciones Institucionales, dirigidas por Coordinadores Institucionales, en algunas Comunidades Autónomas (Andalucía, Aragón, Canarias, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Madrid y Valencia) y dos en el extranjero (Bruselas y Roma). Las Delegaciones son la primera línea de interacción y respuesta del CSIC en asuntos de ámbito regional o, en el caso de la Delegación de Bruselas, en asuntos relacionados con la Unión Europea</p>
FECHA APROBACIÓN CONTRATO GESTIÓN	Pendiente de aprobación
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • El avance y transferencia del conocimiento • La formación del personal • Desarrollo económico, social y cultural • Asesoramiento experto
PRESUPUESTO INICIAL	602.374.520 €
NÚMERO DE EMPLEADOS	11.471

<p>CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</p>	<ul style="list-style-type: none">• Investigación científica y técnica de carácter multidisciplinar• Asesoramiento científico y técnico• Transferencia de resultados al sector empresarial• Contribución a la creación de empresas de base tecnológica• Formación de personal especializado• Gestión de infraestructuras y grandes instalaciones• Fomento de la cultura de la Ciencia• Representación científica de España en el ámbito internacional
---	--

Anexo II: Formulario para la recogida de datos

**FORMULARIO PARA EL SEGUIMIENTO Y LA
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN
LAS AGENCIAS ESTATALES**

[Disposición adicional primera de la LEY 28/2006, de 18 de julio, de
Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos]

Agencias Estatales 2013



Índice

INTRODUCCIÓN.....	96
MANDATO DE AEVAL	96
ALCANCE DEL INFORME.....	96
OBJETIVOS.....	96
REFERENCIAS CONCEPTUALES EMPLEADAS EN LA METODOLOGÍA.....	97
OPERATIVA DEL DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL INFORME 2013	97
COORDINACIÓN DE LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN Y APOYO A LAS UNIDADES DE CALIDAD EN LAS AGENCIAS ESTATALES	98
DATOS BÁSICOS DE LA AGENCIA ESTATAL.....	98
PRIMER APARTADO: COMPROMISO DE LA AGENCIA CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	101
SEGUNDO APARTADO: INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN	104
TERCER APARTADO: APLICACIÓN A LAS AGENCIAS DEL MARCO GENERAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA AGE	108
CUARTO APARTADO: RECOPIACIÓN DE EXPERIENCIAS E INICIATIVAS DE INNOVACIÓN EN LAS AGENCIAS ESTATALES	116

INTRODUCCIÓN

El presente formulario trata de recopilar la información necesaria para llevar a cabo el Informe de seguimiento y evaluación de las actuaciones en materia de Gestión de Calidad desplegadas a lo largo de 2013 por las Agencias Estatales creadas a partir de la Ley 28/2006 de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos.

MANDATO DE AEVAL

La propia Ley 28/2006 asigna las responsabilidades para el seguimiento de las actuaciones de dichos organismos en materia de Gestión de Calidad. La disposición adicional primera de esta norma determina en su punto tercero que será la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), la encargada de elaborar un informe anual sobre la actividad desplegada por las Agencias Estatales y sus compromisos para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos. También establece que el informe resultante será remitido al Congreso de los Diputados.

ALCANCE DEL INFORME

En 2013, estaban constituidas ocho Agencias Estatales conforme a la Ley 28/2006 de 18 de Julio que autoriza al gobierno para su creación. Se relacionan a continuación:

Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)

Agencia Estatal de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)

Agencia Estatal Boletín Oficial de Estado (AEBOE)

Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC)

Agencia Española de Protección de la Salud en el Deporte (AEPSAD)

Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)

Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)

Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS)

OBJETIVOS

De acuerdo con la Ley de Agencias Estatales, y en consonancia con ediciones anteriores de este informe, los objetivos que han de estar presentes en el Informe correspondiente a 2013 son los siguientes:

La mejora de los servicios prestados a los ciudadanos.

La rendición de cuentas y el fomento de la transparencia mediante la difusión pública.

De manera complementaria y para la presente edición del informe correspondiente a 2013 se pretende:

Identificar los patrones comunes en la implantación de planes de calidad de las Agencias estatales

Proporcionar una orientación a las Agencias en sus actuaciones futuras para el desarrollo de una cultura de gestión enfocada a la calidad.

Contribuir a la difusión de experiencias y buenas prácticas entre las propias organizaciones objeto del presente informe.

Identificar las iniciativas llevadas a cabo por las Agencias Estatales en materia de innovación.

REFERENCIAS CONCEPTUALES EMPLEADAS EN LA METODOLOGÍA

La referencia conceptual básica que inspira el presente formulario es el RD. 951/2005 por el que se regula el [Marco General para la Calidad en la Administración General del Estado](#), que está integrado por los siguientes programas: Análisis de la Demanda y de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios; el programa de Cartas de Servicios; el de Quejas y Sugerencias; el de Evaluación de la Calidad de las Organizaciones; y el programa de Reconocimiento; además del Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

También se ha utilizado como referencia, sobre todo en lo relativo al apartado denominado: “integración de la calidad en el sistema de gestión” la [Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas](#), documento aprobado en la Conferencia Sectorial de Administraciones Públicas de 16 de Noviembre de 2009 y cuyo objetivo es la promoción de un enfoque común para la Gestión de Calidad, por parte de las diferentes Administraciones españolas (General, Autonómica y Local). El mencionado documento está orientado a la adopción de compromisos para el desarrollo de la calidad en la gestión pública, así como a la alineación de las actuaciones de las Administraciones Públicas en materia de calidad y en la formulación de sus políticas y planes para la mejora continua.

Finalmente, para la recopilación de experiencias y buenas prácticas en materia de innovación se ha utilizado como referencia el documento del Comité de Gobernanza Pública de la OCDE de Noviembre 2011 que proporciona una serie de indicaciones acerca de los distintos tipos de innovación.

OPERATIVA DEL DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL INFORME 2013

Primera Fase (23 de Abril de 2014)

Reunión con el grupo de responsables de Calidad en cada Agencia Estatal con los siguientes objetivos:

Presentación de la metodología para la recogida de información y diseño del formulario.

Previsión de cambios en futuros informes y recopilación de sugerencias para la mejora del actual.

Segunda Fase (5 de Mayo a 30 de junio de 2014)

Periodo para la recopilación de información y cumplimentación del formulario en cada Agencia. Durante esta etapa se llevará a cabo la cumplimentación del presente formulario aportando los datos pertinentes, así como las informaciones complementarias que se estime puedan contribuir al informe. La fecha final para el envío de la ficha cumplimentada en formato electrónico es el 30 de Junio.

Tercera Fase (30 de junio a 1 de octubre de 2014)

El Departamento de Calidad de AEVAL llevará a cabo la confección del primer borrador del informe a partir del tratamiento y análisis de las informaciones recopiladas, tras lo que enviará dicha versión a las Agencias Estatales para su verificación.

Cuarta Fase (1 al 30 de Noviembre)

Presentación al Consejo Rector de AEVAL

Quinta Fase (1 al 31 de Diciembre)

Envío a la SEAP para su remisión al Congreso de los Diputados

COORDINACIÓN DE LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN Y APOYO A LAS UNIDADES DE CALIDAD EN LAS AGENCIAS ESTATALES

Personas de contacto:

Joaquín Ruíz López. Director del Departamento de Calidad de AEVAL

Eloy Cuéllar Martín. Responsable en Dpto. de Calidad



Durante todo el proceso el Departamento de Calidad prestará apoyo y asesoramiento a las Unidades de Calidad a través de:

Teléfono 912732824

Correo electrónico: eloygregorio.cuellar@aeval.es

FORMULARIO PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Recomendación General para la cumplimentación del formulario

En la mayoría de los epígrafes se pretende: UBICAR A LA AGENCIA EN LA CASILLA MÁS APROPIADA y Contestar resumiendo lo más importante EN EL APARTADO “DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES” AMPLIANDO la CELDA todo lo necesario para la contestación. En caso de referencias a documentos anexos indicarlo en la casilla Nº Ref.

DATOS BÁSICOS DE LA AGENCIA ESTATAL

El primer apartado trata de recopilar los Datos Básicos de cada Agencia Estatal:

Fecha de aprobación del Estatuto y modificaciones en su caso: incluido para verificar si se han producido novedades en las Agencias Estatales.

Objetivos generales de la entidad: indicar si se han redefinido o concretado durante 2013.

Adscripción: indicar si sea producido algún cambio de adscripción en 2013.

Órgano de Dirección, Consejo Rector: su evolución, cambios, renovaciones y composición en 2013.

Estructura orgánica: departamentos o direcciones, divisiones y áreas de la Agencia.

Referencia, en su caso, al contrato de Gestión y los posibles hitos relacionados con el mismo.

Objetivos Estratégicos definidos para la Agencia, de acuerdo con el Contrato de Gestión o el Plan Inicial de Actuación.

Presupuesto en 2013.

Número de empleados en 2013.

Catálogo con los principales productos y servicios (p.ej. los que figuran en la Carta de Servicios o en la página web).

El objetivo de requerir los datos antes mencionados es el de obtener información para la confección de un pequeño resumen, necesario para contextualizar la situación de cada Agencia Estatal.

(CONTESTAR RESUMIENDO LO MÁS IMPORTANTE. AMPLIAR LA CASILLA TODO LO NECESARIO PARA LA CONTESTACIÓN. EN CASO DE REFERENCIAS A DOCUMENTOS ANEXOS INDICAR EN EL APARTADO NÚM. REF.)

DATOS BASICOS REQUERIDOS AGENCIAS		CONTESTACIÓN	Nº Ref.
DENOMINACIÓN AGENCIA (SIGLAS o ACRÓNIMO)			
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO			
OBJETIVOS GENERALES			
ADSCRIPCIÓN			
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN			
ÓRGANO DE DIRECCIÓN			
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución		
	Composición		
C. CONTROL			
ESTRUCTURA ORGÁNICA			
FECHA APROBACIÓN CONTRATO GESTIÓN			
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
PRESUPUESTO			
NÚMERO DE EMPLEADOS			
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			

Este apartado verifica el compromiso con la Gestión de Calidad expresado en los documentos fundacionales de la Agencia así como en su despliegue organizativo.

Evaluación del Compromiso con la Gestión Calidad reflejado en los documentos fundacionales.⁷

La Ley de Agencias justifica la utilización de un nuevo enfoque organizativo y funcional, plasmado en las Agencias Estatales, como un mecanismo para “satisfacer las necesidades y las demandas ciudadanas con el nivel de calidad que en estos momentos la sociedad exige”. Esta Ley expone la necesidad de que “los ciudadanos puedan visualizar de manera clara cuáles son los fines de los distintos organismos públicos y los resultados de la gestión que se ha encargado a cada uno de ellos, así como la forma en que se responsabilizan sus gestores por el cumplimiento de los objetivos que previamente han sido fijados de forma concreta y evaluable”.

El Estatuto y el Contrato de Gestión (o en su caso el Plan Inicial de Actuación) pueden considerarse como los documentos fundacionales de las nuevas Agencias y primera carta de presentación ante la sociedad española. La Ley de Agencias establece en su artículo tercero que “la creación de las Agencias, tras ser autorizada mediante Ley, se produce con la aprobación de su Estatuto por Real Decreto”. Asimismo, en su artículo decimotercero determina que “la actuación de las Agencias Estatales se produce, con arreglo al plan de acción anual, bajo la vigencia y con arreglo al pertinente contrato plurianual de gestión.

Estos documentos son, por tanto, la carta de presentación de las Agencias ante los ciudadanos y, en este sentido, es importante que recojan de forma explícita su compromiso con la Calidad y su gestión.

Un punto de partida en la fijación de este compromiso es que las Agencias definan en estos documentos su compromiso con la calidad. En general la acepción más frecuente es la que se refiere a la calidad como un atributo de los servicios que la Agencia presta. Asimismo, la mayoría de las Agencias incluyen en tales documentos la calidad entendida, además de como una característica de los servicios que proporcionan a los ciudadanos, como un proceso de gestión. Finalmente, las Agencias reconocen en la calidad una obligación propia de una sociedad democrática vinculada a la rendición de cuentas, a la transparencia y a los intereses generales.

En este sentido, se analizará de qué manera la Agencia analizada plasma en sus documentos fundacionales u otros documentos de gestión (plan estratégico...) su compromiso con la calidad.

⁷ Este apartado únicamente lo cumplimentarán las Agencias de reciente creación o que han experimentado cambios respecto al anterior informe 2012.

Evaluación del Compromiso con la Calidad reflejado en la Estructura de Apoyo a la Calidad

En cuanto a las estructuras o mecanismos de apoyo a la calidad se tendrá presente lo expresado en el decálogo de compromisos recogidos en la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas. En su primer apartado se establece que la implantación de una cultura requiere de estructuras o mecanismos de apoyo. Estos habrán de definirse convenientemente, por lo que se analiza la existencia y el grado de desarrollo de este tipo de estructuras en cada una de las Agencias Estatales. Para situar el grado de evolución de las estructuras para la Gestión de Calidad en cada una de las Agencias se ha utilizado una estructura organizativa muy habitual en materia de calidad en las organizaciones públicas.

Despliegue organizativo típico para el impulso de la Gestión de Calidad en las organizaciones públicas:

Órgano Responsable: es el órgano de dirección que asume el liderazgo de la Gestión de Calidad

Comité de Calidad: de carácter técnico y transversal. Impulsa la Gestión de Calidad en la organización y puede realizar labores de planificación, seguimiento, evaluación y elaboración de propuestas generales. En algunos casos puede coincidir con el Comité Directivo de la organización.

Unidad de Calidad: unidad orgánica que asume en el plano operativo la coordinación y desarrollo global de las políticas de calidad, apoyando a las áreas menos desarrolladas. Sus funciones suelen ser las siguientes: coordinación del Plan de Calidad, apoyo al Comité de Calidad, desarrollo o impulso de las iniciativas de carácter general y específico; asesoramiento técnico para contrataciones de consultoras externas y desarrollo de herramientas específicas; coordinación de la difusión externa e intercambio de buenas prácticas

Equipos de Evaluación: constituidos a los efectos de realización de autoevaluaciones. En algunos casos pueden coincidir parcialmente con el Comité de Calidad.

Grupos de mejora: que, con carácter eventual, actúan como estructuras de apoyo a la implantación de mejoras concretas, desarrollo de proyectos y canalizan la participación de los empleados.

Se entenderá que la Agencia ha avanzado ya en la concreción de sus compromisos con la calidad recogidos en sus documentos fundacionales en la medida que en que se haya dotado de una estructura organizativa para la Gestión de Calidad adecuada a sus dimensiones, que asuma las responsabilidades y tareas derivadas del impulso y la implementación del sistema de Gestión de la Calidad.

En este sentido, se analizará, por tanto, si la Agencia ha desarrollado algún tipo de estructura organizativa para garantizar la calidad o, en caso de que no lo haya hecho, cómo ha integrado esta función en la estructura existente.

(UBICAR A LA AGENCIA EN LA CASILLA MÁS APROPIADA Y CONTESTAR RESUMIENDO LO MÁS IMPORTANTE EN EL APARTADO “DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES” AMPLIANDO LA CELDA TODO LO NECESARIO PARA LA CONTESTACIÓN. EN CASO DE REFERENCIAS A DOCUMENTOS ANEXOS INDICAR EN EL APARTADO NÚM. REF.)

I.1.-COMPROMISO CON LA GESTIÓN DE CALIDAD REFLEJADO EN LOS DOCUMENTOS FUNDACIONALES	Señalar lo que proceda (x)	Nº. Ref.
Referencia genérica a la Calidad en el Estatuto		
Referencia específica en el Estatuto en el apartado de misión de la agencia		
Referencia en el Contrato de Gestión o, en su caso, Plan Inicial de Actuación		
Referencia explícita para su desarrollo en Plan de Acción Anual		
Documento de Misión, Visión y Valores de la Agencia validado por los órganos de gobierno		
Otros Documentos (Planes Estratégicos, Planes de Calidad, Política de Calidad etc.)		
DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES:		
I.2.- COMPROMISO CON LA GESTIÓN DE CALIDAD REFLEJADO EN LA ESTRUCTURA DE APOYO A LA CALIDAD	Señalar lo que proceda (x)	Nº. Ref.
Previsión de constitución de un órgano responsable de la Gestión de Calidad		
Existencia de un órgano responsable		
Existencia de una Unidad de Calidad ejecutiva		
Existencia de Comité de Calidad		
Existencia de Equipos de Evaluación		
Existencia de grupos de mejora para el desarrollo de los procesos e iniciativas de calidad en general		
Otras Estructuras organizativas. <u>Detallar</u>		
DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES:		

La integración de la calidad en la Gestión de las Agencias Estatales, entendida como la confluencia de los mecanismos para la Gestión de Calidad con los propios instrumentos de gestión, viene definida por los siguientes aspectos que se citan a continuación y se analizarán convenientemente en orden a su grado de desarrollo en cada agencia.

Grado de desarrollo de la planificación de la calidad: la planificación de la calidad viene determinada por el Plan de Calidad, que es el principal soporte de las acciones a desarrollar por las Agencias Estatales. El Plan de Calidad relaciona enfoques con actuaciones, tiempos de ejecución y mecanismos de seguimiento. Debe incluir los objetivos específicos a lograr a medio plazo, el diseño de los indicadores que se utilizarán para medir los avances en relación con tales objetivos, los responsables del diseño e implementación de cada medida y los medios con los que se atenderán.

Formación y difusión de los conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de calidad. El personal de todos los niveles, pero especialmente los que se harán cargo de la Unidad de Calidad, requieren unos conocimientos y habilidades especiales en materia de Gestión de Calidad y en determinadas metodologías generales y específicas de la administración pública. Además, es necesario que todos, tanto directivos como el resto del personal, estén sensibilizados con los valores específicos de la calidad. Por otra parte, la difusión de los valores propios de la cultura de la calidad en la Agencia, tales como productividad y eficiencia, transparencia organizativa, contribución a la cadena de valor, asunción de responsabilidades, trabajo en equipo e innovación, requieren de intervenciones orientadas a producir efectos en la cultura organizativa, que redunden en la mejor aceptación de una nueva cultura de gestión. Habitualmente este tipo de intervenciones se despliegan mediante estrategias de comunicación interna a través de diferentes canales.

Identificación de los Grupos de Interés y Alianzas. Se verificará como cada Agencia ha identificado, a partir de su política y estrategia, cuáles son las organizaciones con las que compartir y mejorar los recursos y las actividades para alcanzar un beneficio mutuo. También cuales son los grupos de interés que inciden en la marcha de la organización en diferentes planos: destinatarios de sus servicios, recursos humanos, otras organizaciones presentes o necesarias en la producción de servicios, organizaciones del entorno, etc.

Despliegue de la Gestión por procesos en las Agencias Estatales. Los procesos son inherentes a las organizaciones, están insertos en las actividades cotidianas y constituyen el mapa de los diferentes flujos de trabajo transversal. Su gestión se centra en la obtención de valor añadido para una prestación de servicios orientada al ciudadano. En este sentido, se analizará si la Agencia ha empezado a identificar los principales procesos o, en el caso de que ya lo haya hecho, si tales procesos están inventariados y se han desarrollado convenientemente.

(UBICAR A LA AGENCIA EN LA CASILLA MÁS APROPIADA Y CONTESTAR RESUMIENDO LO MÁS IMPORTANTE EN EL APARTADO “DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES” AMPLIANDO LA CELDA TODO LO NECESARIO PARA LA CONTESTACIÓN. EN CASO DE REFERENCIAS A DOCUMENTOS ANEXOS INDICAR EN EL APARTADO NÚM REF.)

II.1.- GRADO DE DESARROLLO DE LA PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2013	Realizado años anteriores	
Se ha llevado a cabo un análisis de la organización (DAFO, etc.)			
Existencia de acciones de calidad aisladas. (Encuestas, quejas y sugerencias etc.)			
Existencia de programas ⁸ de calidad en áreas determinadas de la Agencia			
Existencia de Plan de Calidad ⁹ general con cronograma			
Sistema de calidad implementado conforme a un modelo ¹⁰ de referencia probado (EFQM, CAF, EVAM, Normas familia ISO 9000)	EFQM:	EFQM:	
	CAF:	CAF:	
	EVAM:	EVAM:	
	ISO 9000:	ISO 9000:	
Otros Sistemas de Gestión de la Calidad. <u>Detallar</u>			
DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES:			

II.2.- FORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y VALORES NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA FUNCIÓN DE CALIDAD	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2013	Realizado años anteriores	
Formación genérica en Gestión de Calidad para directivos			
Formación genérica en Gestión de Calidad para personal técnico y administrativo			
Formación en herramientas y metodologías específicas para la Gestión de Calidad (Modelos, Cartas de Servicios, etc.)			
Planes de difusión de la cultura de calidad en la Agencia			
Definición de incentivos por cumplimiento de objetivos de calidad			

⁸ Consignar en el año de aprobación del programa

⁹ Consignar en el año de aprobación del plan

¹⁰ Consignar en el año de implementación del modelo

Otras iniciativas de formación y difusión. <u>Detallar</u>			
DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES: definir si se trata de acciones en las áreas y departamentos de la Agencia o corresponde con acciones genéricas			

(UBICAR A LA AGENCIA EN LA CASILLA MÁS APROPIADA Y CONTESTAR RESUMIENDO LO MÁS IMPORTANTE EN EL APARTADO “DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES” AMPLIANDO LA CELDA TODO LO NECESARIO PARA LA CONTESTACIÓN. EN CASO DE REFERENCIAS A DOCUMENTOS ANEXOS INDICAR EN EL APARTADO NÚM REF.)

II.3.- IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y ALIANZAS	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2013	Realizado años anteriores	
Identificación de principales Grupos de Interés y de Alianzas			
Caracterización de los principales Grupos de Interés y selección de aliados clave			
Desarrollo de mecanismos de captación de necesidades y expectativas de los Grupos de Interés			
Alineación de los Grupos de Interés y Alianzas con los procesos en cada Agencia			
Mapa de Valor de la Agencia o documento equivalente			
Otras iniciativas para la identificación de Grupos de interés y alianzas. Detallar			
DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES:			
II.4.- GRADO DE DESARROLLO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2013	Realizado años anteriores	
Identificación de los principales Macro-procesos			
Elaboración del Mapa de Procesos			
Diagramación y despliegue de los procesos con ficha documentada			
Identificación de los factores críticos de éxito en la Agencia a partir de los procesos			
Establecimiento de objetivos y propietarios por cada proceso y mecanismos de revisión de los mismos.			
Elaboración de Cuadro de Mando Integral alineado con los indicadores de los procesos.			
Otras iniciativas en relación con la Gestión de Procesos. <u>Detallar</u>			
DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES: definir si se trata de acciones en las áreas y departamentos de la Agencia o corresponde con acciones genéricas			

TERCER APARTADO: APLICACIÓN A LAS AGENCIAS DEL MARCO GENERAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA AGE

El objeto de análisis de este apartado es el grado de implantación de los programas del Marco General para la Mejora de la Calidad de la Administración General del Estado en las Agencias Estatales.

La metodología de evaluación que se propone, se ha orientado prioritariamente al análisis de la implementación de cada uno de los programas, pero también contempla los resultados obtenidos por los mismos.

Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios

Ambos subprogramas tienen como finalidad la obtención de información sobre lo que los ciudadanos esperan y perciben acerca de servicios públicos específicos. Para ello, se verifica en qué medida las Agencias Estatales han realizado estudios que busquen recoger este tipo de datos con respecto a los servicios de cuya prestación sean responsables, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas. De forma más específica, los Estudios de Análisis de la Demanda tienen por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial, sus requisitos, las formas y los medios para acceder a él y los tiempos de respuesta. Los Estudios de Evaluación de la Satisfacción de los usuarios deben perseguir la medición de la percepción que tienen tales usuarios sobre la Agencia y los servicios que presta.

Programa de Cartas de Servicios

Constituyen un instrumento a través del cual las Agencias pueden informar a sus usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y los compromisos de calidad en su prestación. Las cartas de servicios pueden referirse al conjunto de los servicios que gestionan o exclusivamente a un servicio concreto.

Programa de Quejas y Sugerencias

Este programa determina en las Agencias Estatales la responsabilidad de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad. Asimismo, deberán ofrecer a los usuarios respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

Programa de Evaluación de la Calidad de la Gestión

Tal programa establece la conveniencia de realizar evaluaciones de la Gestión de la Calidad a partir de modelos reconocidos como CAF, EFQM o EVAM, sin perjuicio de otros modelos que ya se vengán aplicando o puedan aplicarse en las Agencias Estatales. La evaluación se puede articular en dos niveles. Por un lado, la autoevaluación es un ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar sus fortalezas y deficiencias y reflexionar y establecer los oportunos planes de mejora. Por otro lado, la evaluación externa es el proceso por el que los órganos o unidades validan los resultados obtenidos en la autoevaluación o, en otras palabras, se someten a una evaluación por parte de entidades ajenas a la propia organización que valorarán sus resultados conforme al modelo de aprendizaje y mejora diseñado al efecto.

Participación en Programas de Reconocimiento

Este programa tiene la finalidad de contribuir, mediante el reconocimiento de las organizaciones, a la mejora de la calidad y a la innovación en la gestión pública, a través de dos subprogramas o acciones. El subprograma de Reconocimiento a la Excelencia y el subprograma de premios. Además se contemplará la participación de las Agencias Estatales en otros premios o reconocimientos.

(UBICAR A LA AGENCIA EN LA CASILLA MÁS APROPIADA Y CONTESTAR RESUMIENDO LO MÁS IMPORTANTE EN EL APARTADO “DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES” AMPLIANDO LA CELDA TODO LO NECESARIO PARA LA CONTESTACIÓN. EN CASO DE REFERENCIAS A DOCUMENTOS ANEXOS INDICAR EN EL APARTADO NÚM REF.)

III.1.- ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2013	Realizado años anteriores	
Definición de servicios prioritarios para la Realización de AD o ES			
Planificación Estudios AD y ES			
Realización de AD y ES de usuarios con una metodología homologada			
Establecimiento de una sistemática de realización de AD y ES			
Realización de comparaciones externas o procesos de benchmarking en este programa			
Otras iniciativas para el Análisis de la Demanda y Estudio de la Satisfacción. <u>Detallar</u>			
DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES: definir si se trata de acciones en las áreas y departamentos de la Agencia o corresponde con acciones genéricas			
III.2.- CARTAS DE SERVICIOS	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2013	Realizado años anteriores	
Publicación de un Catálogo con los principales servicios de la Agencia			
Revisión del catálogo a partir del Mapa de Procesos asociados e identificación de Grupos de Interés			
Diseño y elaboración de la/s Carta/s de Servicios con la selección de los primeros compromisos e indicadores			
Publicación de la/s Carta/s de Servicios y control del seguimiento de los indicadores asociados a cada compromiso			

Certificación de la/s Carta/s de Servicios			
DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES			

Relación de Cartas de Servicios en la Agencia	Grado de cumplimiento de los compromisos verificado (se calculará el promedio de cumplimiento de los compromisos por cada una de las Cartas con arreglo al siguiente rango): - Inferior al 60% - 60-75% - 76-90% - 91-100%	Fecha de publicación

Otras acciones en materia de Cartas de Servicios	Señalar lo que proceda (x) o N°
Se ha realizado un informe de seguimiento detallado del grado de cumplimiento de compromisos	
Se ha publicado el grado de cumplimiento anual de compromisos (eje. Pag.web)	
Se ha recibido alguna reclamación por incumplimiento de compromisos	
Se ha realizado alguna mejora en los procesos con motivo de los compromisos de la Carta de Servicios. <u>Detallar</u>	

III.3.- PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2013	Realizado años anteriores	
Existencia de un procedimiento para la tramitación de Quejas y Sugerencias			
Existencia en la Agencia de puntos multicanal (presencial, postal y electrónico) de entrada y tramitación de Quejas y Sugerencias			
Informe estructurado sobre Quejas y Sugerencias con análisis de los resultados			
Realización de un Estudio de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Quejas y Sugerencias			
Aplicaciones para la Gestión de Quejas y Sugerencias: manuales para la contestación, sistemas de explotación de la información obtenida....			
Aseguramiento del sistema de gestión de Quejas y Sugerencias: Certificación del sistema			
CARACTERIZACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS REFERIDAS A LA AGENCIA ESTATAL (solo se recogerán las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad de la Agencia)			
Nº de puntos de entrada de quejas y sugerencias habilitados en La Agencia	Presenciales		
	Electrónicos		
Nº de quejas y sugerencias recibidas en la Agencia	Nº de Quejas		
	Nº de Sugerencias		
Nº de quejas y sugerencias por canal de entrada (tenga en cuenta que la suma de la totalidad de los conceptos por cada una de las categorías deberá sumar el número indicado en la parte superior)	Número de Quejas presentadas de forma presencial en 2013		
	Número de Quejas presentadas por correo postal en 2013 (incluirl Fax)		
	Número de quejas presentadas por medios electrónicos en 2013 (Con firma electrónica)		
	Número de quejas presentadas por medios electrónicos en 2013 (Sin firma electrónica)		
	Número de Quejas presentadas por teléfono en 2013		
	Número de Sugerencias presentadas de forma presencial en 2013		
	Número de Sugerencias presentadas por correo postal en 2013		
	Número de Sugerencias presentadas por medios electrónicos en 2013(Con firma electrónica)		
	Número de Sugerencias presentadas por medios electrónicos en 2013(Sin firma electrónica)		
	Número de Sugerencias presentadas por teléfono en 2013		

Tiempos de respuesta a quejas y sugerencias recibidas en 2013 (tenga en cuenta que la suma de la totalidad de los conceptos por cada una de las categorías deberá sumar el número indicado en la parte superior, aunque alguna contestación se haya producido en los primeros días del 2014)	RANGOS	Nº Q	Nº S
	Contestadas dentro de plazo (20 días hábiles)		
	Contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días hábiles		
	Contestadas fuera de plazo: más de 40 días hábiles		
	No contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta de datos suficientes de identificación ...)		
Causas de las Quejas y Sugerencias recibidas en 2013	CLASIFICACIÓN DE LAS CAUSAS	NºQ	Nº S
	1.- INFORMACIÓN		
	11 Accesibilidad a los puntos de información		
	111 Presencial		
	112 Telefónica		
	113 Electrónica		
	12 Calidad de la información:		
	121 Información deficiente o incompleta		
	122 Falta de capacidad o nivel de conocimientos del funcionario		
	123 Nivel de definición de los requisitos previos		
	2.- TRATO A LOS CIUDADANOS		
	21 Falta de amabilidad, cortesía o educación		
	22 Falta de interés en ayudar al ciudadano		
	23 Autoritarismo		
	24 Falta de equidad en el trato		
	25 Conocimientos y ayuda de los funcionarios.		
	26 Nivel de comprensión de los problemas planteados		
	3.- CALIDAD DEL SERVICIO		
	31 Falta de simplicidad del procedimiento administrativo		
	32 Tiempos de espera excesivos		
	33 Problemas de coordinación entre unidades administrativas y/o Departamentos		
	34 Petición de documentación innecesaria		
	35 Falta de recursos humanos		
	36 Horarios		
	37 Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano		
	38 Defectuosa, incompleta o no prestación del servicio		
	4.- INSTALACIONES		
	41 Accesibilidad de las instalaciones		
	42 Barreras físicas o arquitectónicas		
	43 Condiciones ambientales y físicas		
	44 Recursos tecnológicos		
	45 Mobiliario		

	46 Falta de espacios o inadecuación de los existentes		
	5.- INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CARTAS DE SERVICIOS		
	6.- OTRAS		

Acciones de mejora a partir de quejas o sugerencias	Nº Quejas:	Nº Sugerencias:
Detallar:		

III.4.- PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD ORGANIZATIVA	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2013	Realizado en años anteriores	
Formación en Modelos de Excelencia y diseño del proceso de Autoevaluación			
Constitución del/los Equipos de Autoevaluación			
Realización de una Autoevaluación de la gestión conforme a un Modelo de referencia			
Constitución de Grupos de trabajo para el desarrollo de las acciones del Plan de Mejora derivado de la Autoevaluación			
Certificación del nivel de Excelencia por entidades externas y Participación en Programa de Reconocimiento.			
DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES: Para cada Evaluación realizada describir: Ámbito de la Evaluación: Modelo utilizado: Puntuación obtenida: Nº de Áreas de mejora identificadas: Análisis de Demanda y Estudios de Satisfacción de Años anteriores que se hayan empleado: Acciones de Mejora implantadas (2013):			
De manera complementaria, en el caso de que en 2013 se utilización de otros mecanismos de evaluación como las auditorías completar: Ámbito de la Auditoría: Norma utilizada: Tipo de Auditorías (internas/externas):			

III.5.- PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

CERTIFICACIONES EMITIDAS POR AEVAL CONFORME A MODELOS DE EXCELENCIA

(replicar las filas tantas veces como sean necesarias manteniendo la Numeración)

Nº	Denominación de la Agencia o unidad	Certificación o Renovación Indicar (C) o (R)	Modelo conforme al que ha sido certificado (EFQM, CAF, EVAM)	Fecha de la Certificación	Puntuación Obtenida SELLOS AEVAL: (EFQM) 0-1000 puntos/ (CAF) 0-900 puntos/ (EVAM) 0-500

CERTIFICACIONES EMITIDAS POR OTROS ORGANISMOS CONFORME A MODELOS DE EXCELENCIA

(replicar las filas tantas veces como sean necesarias manteniendo la Numeración)

Nº	Denominación de la Agencia o unidad	Organismo Certificador (CEG, Fundibeq Fundación Navarra..)	Modelo conforme al que ha sido certificado (EFQM, CAF)	Fecha de la Certificación	Puntuación Obtenida o Nivel alcanzado

CERTIFICACIONES EN EL ÁMBITO DE LA NORMALIZACIÓN

(replicar las filas tantas veces como sean necesarias manteniendo la numeración)

Nº	Denominación de la Agencia o unidad que se ha sometido a un proceso de CERTIFICACIÓN O ACREDITACIÓN CON ARREGLO A NORMAS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES (y fecha de realización)	Norma de Certificación: Sistema de Calidad (p.e. ISO 9001); Gestión Medioambiental (p.e. ISO 14001), Seguridad de la Información (ISO 27001), Riesgos Laborales (ISO 18001), etc...	Fecha de emisión y Vigencia en 2013 (si/no)	Entidad emisora de la certificación o acreditación? (Por ejemplo, AENOR, ENAC, etc.)

**PREMIOS A LA GESTIÓN DE CALIDAD CONVOCADOS POR AEVAL ENTREGADOS EN 2013
(CONVOCATORIA 2012)**

(replicar las filas tantas veces como sean necesarias manteniendo la Numeración)

Nº	Categoría de Premio: Excelencia Buenas Prácticas: Ciudadanía Buenas Prácticas: Gestión Interna Gestión del Conocimiento	Organismo/ Práctica galardonada	Postulación o tipo de Galardón (p.e. Finalista, 1º Premio, 2º Premio, Accesit, etc...)

OTROS PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS A LA CALIDAD

(replicar las filas tantas veces como sean necesarias manteniendo la Numeración anterior)

Nº	Organismo convocante	Denominación del Premio y fecha de convocatoria	Postulación o tipo de Reconocimiento (p.e. Finalista, 1º Premio, 2º Premio, Accesit, etc...)

OTROS PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS A OTRAS INICIATIVAS

(replicar las filas tantas veces como sean necesarias manteniendo la Numeración anterior)

Nº	Organismo convocante	Denominación del Premio y fecha de convocatoria	Postulación o tipo de Reconocimiento (p.e. Finalista, 1º Premio, 2º Premio, Accesit, etc...)

CUARTO APARTADO: RECOPIACIÓN DE EXPERIENCIAS E INICIATIVAS DE INNOVACIÓN EN LAS AGENCIAS ESTATALES

Experiencias de Innovación

El cuarto de los compromisos asumidos mediante La Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas re refiere a “Apostar por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía”. Dentro de este compromiso se menciona la voluntad de incorporar instrumentos en la carrera profesional y dotar a las organizaciones públicas de infraestructuras normativas y gerenciales que impulsen la innovación y creatividad y la aplicación de las técnicas y herramientas más novedosas, aprovechando al máximo las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, compartiendo conocimientos y recursos tecnológicos. Todo ello desde una perspectiva de acercamiento del servicio a la ciudadanía y de mejora en la gestión.

En consonancia con esta formulación se pretende recoger, por tanto, en este formulario información sobre aquellas prácticas en materia de innovación implantadas durante 2013 en las Agencias Estatales. En particular y de preferencia, deberán ser incluidas en el formulario todas aquellas iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio, por la que se da nueva regulación a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública y por las correspondientes convocatorias anuales.

Para definir y delimitar el ámbito de la información a recoger es conveniente aclarar algunos conceptos:

Una innovación es la introducción de un nuevo (o significativamente mejorado) producto o servicio, de un proceso, de un nuevo método de prestación de servicios o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de gestión de los órganos u organismos, la organización del lugar de trabajo o las relaciones externas.¹¹

En todo caso, las iniciativas de innovación a reflejar respecto del año 2013 deben estar suficientemente formalizadas, haberse consolidado e implantado a lo largo de dicho año¹², haber supuesto un cambio significativo en la forma de actuar de las Agencias e ir dirigidas a aportar valor a los Grupos de Interés¹³.

Se ofrecen algunas aclaraciones¹⁴:

¹¹ Adaptado del documento “Manual de Oslo: Guía para la recogida e interpretación de datos sobre Innovación” (OCDE-Eurostat, 2005).

¹² No deben, por tanto, reflejarse las iniciativas de Innovación recogidas respecto de 2013 si los proyectos no han experimentado variaciones sustanciales en 2014.

¹³ Adaptado del documento “Developing a framework for the measurement of public sector innovation”, elaborado en 2011 por el Comité de Política Científica y Tecnológica de la OCDE.

¹⁴ Extraído del documento “Developing a framework for the measurement of public sector innovation”, elaborado en 2011 por el Comité de Política Científica y Tecnológica de la OCDE.

La definición más simple de lo que representa la innovación en el sector público se refiere a ideas nuevas que contribuyen a crear “valor público”. Las ideas tienen que ser nuevas, al menos en parte (más que suponer simplemente mejoras); deben haberse llevado a la práctica (no basta con ser buenas ideas); y tienen que resultar de utilidad”.

Debe tratarse de prácticas llevadas a cabo por las Agencias con el objeto de mejorar los productos o servicios que prestan, y caracterizadas por los siguientes aspectos: Cambio: representar un cambio e impacto cualitativo; Novedad: deben ser nuevas para la organización en cuestión; Acción: deben estar finalizadas, no ser sólo una idea.

No deben referirse, por otro lado, únicamente al uso de las tecnologías, ni a invenciones o cambios drásticos, sino también a mejoras relevantes en los procesos, cuya innovación puede igualmente contribuir a la mejora continua.

IV.1.-DESCRIPCIÓN DE EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2013 (replicar la ficha tantas veces como sea necesario)		
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		
Fechas de implantación (inicio y finalización)		
Descripción breve de la experiencia		
GRADO DE IMPLANTACIÓN Y BENEFICIOS OBTENIDOS		
Indicar si la iniciativa está documentada. Señalar si su utilidad ha sido contrastada por expertos y si hay datos de que constituya un referente para otras organizaciones, similares o no.		
Valor añadido de la iniciativa para la organización. Resultados de los indicadores en relación con los objetivos fijados de eficacia y eficiencia. Satisfacción de los usuarios y clientes con los servicios prestados.		
ADAPTABILIDAD A OTRAS ORGANIZACIONES		
Posibilidad de réplica en otros organismos.	Sí	No
	En caso afirmativo, tipo de organización en la que puede replicarse:	
Elementos de la iniciativa que podrían ser aplicables a otras organizaciones. Evidencias de su transferencia a otras organizaciones. Participación en procesos de benchmarking.		
Observaciones e informaciones complementarias (en este apartado puede hacerse referencia a documentación complementaria)		

Anexo III: Normativa

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado
- Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos
- Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios
- Real Decreto 1403/2007, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
- Real Decreto 1495/2007, de 12 de noviembre, por el que se crea la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado y se aprueba su estatuto
- Real Decreto 1730/2007, de 21 de diciembre, por el que se crea la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas y se aprueba su Estatuto
- Real Decreto 185/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal Antidopaje
- Real Decreto 186/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Meteorología.
- Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea
- Orden PRE/2650/2008, de 4 de septiembre, por la que se aprueba el Contrato de Gestión de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios
- Orden PRE/3/2009, de 9 de enero, por la que se aprueba el Contrato de Gestión de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado
- Orden PRE/1914/2009, de 13 de julio, por la que se aprueba el Contrato de gestión de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
- Real Decreto 1275/2011, de 16 de septiembre, por el que se crea la Agencia estatal Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, y se aprueba su Estatuto

Guías Metodológicas e Informes de AEVAL:

- (2014) Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios
- (2014) Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios - Anexo: Guía rápida
- (2013) Guía de Interpretación del Modelo EFQM de Excelencia 2013 para las Administraciones Públicas
- (2013) Interpretación del Modelo EFQM de Excelencia 2013 para las Administraciones Públicas. Caso práctico
- (2013) CAF 2013, el Marco Común de Evaluación. Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación
- (2013) Guía para la gestión de quejas y sugerencias
- (2012) CAF Educación
- (2012) CAF Procedimiento de Retroalimentación Externa
- (2010) Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios
- (2009) Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos
- (2009) Guía de Evaluación. Modelo EVAM
- (2009, 2010, 2011, 2012) Informes de seguimiento de la actividad desplegada por las Agencias Estatales en materia de calidad



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

