



**INFORME
SOBRE LAS
ACTUACIONES
DE LAS
AGENCIAS
ESTATALES
EN MATERIA
DE CALIDAD**

2023



TÍTULO: INFORME ACERCA DE LA ACTIVIDAD DESPLEGADA POR LAS AGENCIAS ESTATALES, Y SUS COMPROMISOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS CIUDADANOS (2023)

Promovido por la Dirección General de Gobernanza Pública

2024

Publicación disponible en:

<https://funcionpublica.digital.gob.es//gobernanza-publica/calidad/informes/agencias.html>

Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública
Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones 2024

Lengua/s: español

NIPO:

Gratuita / Periódica / En línea / pdf

Esta obra se acoge al amparo del Derecho de la Propiedad Intelectual. Quedan reservados todos los derechos inherentes que ampara la Ley, así como los de traducción, reimpresión, transmisión radiofónica, de televisión, Internet (página web), de reproducción en forma fotomecánica o en cualquier otra forma y de almacenamiento en instalaciones de procesamiento de datos, aun cuando no se utilice más que parcialmente.



ÍNDICE

GLOSARIO	8
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	9
I.- INTRODUCCIÓN	12
I.1.- FUNDAMENTOS PARA LA EVALUACIÓN.....	14
I.2.- PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME AGENCIAS ESTATALES 2023	15
I.3.- ESTRUCTURA DEL INFORME	16
II.- METODOLOGÍA.....	17
II.1.- ASPECTO 1: DETERMINAR ESTRATEGIAS, ESTRUCTURAS O MECANISMOS DE APOYO NECESARIOS PARA INTEGRAR CALIDAD EN LA GOBERNANZA Y EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES	23
II.2.- ASPECTO 2: AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, OTRAS ORGANIZACIONES)	29
II.3.- ASPECTO 3: UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE	35
II.4.- ASPECTO 4: APOSTAR POR LA MEJORA EN LA GESTIÓN MEDIANTE LA DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y LA INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍAS ORIENTADAS A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS.....	42
II.5.- ASPECTO 5: ADOPTAR FÓRMULAS ORGANIZATIVAS Y DE COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA AGENCIA	49
II.6.- ASPECTO 6: APLICAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA ACCIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES	54
II.7.- ASPECTO 7: PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS	60
II.8.- ASPECTO 8: DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS.....	65
II.9.- ASPECTO 9: ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS.....	72
II.10.- ASPECTO 10: ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO	78
II.11.- ASPECTO 11: RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD	84
II.12.- ASPECTO 12: ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN	89
II. 13.- RESUMEN DE RESULTADOS	95
III.- RESUMEN GRÁFICO DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS ESTATALES.....	99
IV.- CONCLUSIONES	108
ANEXO I: CARACTERIZACIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES.....	111
ANEXO II: NORMATIVA	136
ANEXO III: EVALUACIÓN	138
AEBOE.....	139
ASPECTO 1:	139
ASPECTO 2:	142
ASPECTO 3:	146
ASPECTO 4:	150
ASPECTO 5:	154
ASPECTO 6:	156
ASPECTO 7:	158



ASPECTO 8:	160
ASPECTO 9:	165
ASPECTO 10:	167
ASPECTO 11:	169
ASPECTO 12:	171
AECELAD	176
ASPECTO 1:	176
ASPECTO 2:	180
ASPECTO 3:	184
ASPECTO 4:	187
ASPECTO 5:	191
ASPECTO 6:	193
ASPECTO 7:	196
ASPECTO 8:	198
ASPECTO 9:	202
ASPECTO 10:	204
ASPECTO 11:	207
ASPECTO 12:	209
AECID	212
ASPECTO 1:	212
ASPECTO 2:	216
ASPECTO 3:	225
ASPECTO 4:	233
ASPECTO 5:	244
ASPECTO 6:	246
ASPECTO 7:	250
ASPECTO 8:	254
ASPECTO 9:	258
ASPECTO 10:	260
ASPECTO 11:	262
ASPECTO 12:	266
AECISIC	269
ASPECTO 1:	269
ASPECTO 2:	273



ASPECTO 3:	277
ASPECTO 4:	286
ASPECTO 5:	292
ASPECTO 6:	294
ASPECTO 7:	297
ASPECTO 8:	300
ASPECTO 9:	304
ASPECTO 10:	306
ASPECTO 11:	308
ASPECTO 12:	310
AEI	313
ASPECTO 1:	313
ASPECTO 2:	317
ASPECTO 3:	320
ASPECTO 4:	323
ASPECTO 5:	326
ASPECTO 6:	328
ASPECTO 7:	330
ASPECTO 8:	332
ASPECTO 9:	336
ASPECTO 10:	338
ASPECTO 11:	340
ASPECTO 12:	342
AEMET	345
ASPECTO 1:	345
ASPECTO 2:	351
ASPECTO 3:	365
ASPECTO 4:	378
ASPECTO 5:	387
ASPECTO 6:	390
ASPECTO 7:	393
ASPECTO 8:	397
ASPECTO 9:	402
ASPECTO 10:	405



ASPECTO 11:	408
ASPECTO 12:	411
AEMPS	422
ASPECTO 1:	422
ASPECTO 2:	427
ASPECTO 3:	436
ASPECTO 4:	449
ASPECTO 5:	455
ASPECTO 6:	458
ASPECTO 7:	462
ASPECTO 8:	466
ASPECTO 9:	474
ASPECTO 10:	476
ASPECTO 11:	478
ASPECTO 12:	480
AESA	486
ASPECTO 1:	486
ASPECTO 2:	490
ASPECTO 3:	496
ASPECTO 4:	501
ASPECTO 5:	504
ASPECTO 6:	506
ASPECTO 7:	508
ASPECTO 8:	510
ASPECTO 9:	514
ASPECTO 10:	516
ASPECTO 11:	518
ASPECTO 12:	520
AESF.....	523
ASPECTO 1:	523
ASPECTO 2:	527
ASPECTO 3:	530
ASPECTO 4:	533
ASPECTO 5:	536



ASPECTO 6:	538
ASPECTO 7:	540
ASPECTO 8:	542
ASPECTO 9:	546
ASPECTO 10:	548
ASPECTO 11:	550
ASPECTO 12:	552



Glosario

AAEE:	Agencias Estatales
AAPP:	Administraciones Públicas
AEBOE:	Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado
AEC:	Asociación Española para la Calidad
AECID:	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
AECELAD:	Agencia Estatal Comisión Española para la Lucha Antidopaje en el Deporte
AECSIC:	Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas
AEI:	Agencia Estatal de Investigación
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
AESF:	Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria
AEVAL:	Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (suprimida)
AGE:	Administración General del Estado
API REST:	Application Programming Interfaces (API). Representational State Transfer (REST)
BEMA:	Benchmarking European Medicines Agencies
BOE:	Boletín Oficial del Estado
CAF:	Common Assessment Framework (Marco de Evaluación Común)
DGGP:	Dirección General de Gobernanza Pública
DOUE:	Diario Oficial de la Unión Europea
EFQM:	European Foundation for Quality Management (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad)
ENS:	Esquema Nacional de Seguridad
EVAM:	Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora
FEDER:	Fondo Europeo de Desarrollo Regional
INAP:	Instituto Nacional de Administración Pública
ISO:	International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización)
OCDE:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OPSI:	Observatorio de la Innovación en el Sector Público
PDCA:	Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)
SINOBAS:	Sistema de notificación de observaciones atmosféricas singulares
TIC:	Tecnologías de la Información y la Comunicación



Índice de tablas

Tabla 1:	Matriz para la puntuación.....	18
Tabla 2:	Relación de aspectos a considerar por las Agencias Estatales	19
Tabla 3:	Resumen de resultados de los aspectos a considerar por el conjunto de las Agencias Estatales	95

Índice de gráficos

Gráfico 1:	Determinar estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar la calidad en la gobernanza y en la gestión de las Agencias Estatales.....	24
Gráfico 2:	Comparativa 2021-2023, determinar estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar la calidad en la gobernanza y en la gestión de las AAEE	25
Gráfico 3:	Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 1.....	26
Gráfico 4:	Agencias estatales accesibles, abiertas y cercanas a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios, organizaciones).....	30
Gráfico 5:	Comparativa 2021-2023 relativa a la creación de una agencia estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés.....	31
Gráfico 6:	Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 2.....	32
Gráfico 7:	Agencias económicamente eficientes y sostenibles.....	36
Gráfico 8:	Comparativa 2021-2023 de creación de una Agencia económicamente eficiente y sostenible	38
Gráfico 9:	Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 3.....	39
Gráfico 10:	Apostar por la mejora en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés	43
Gráfico 11:	Comparativa 2021-2023, apostar por la mejora en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés.....	44
Gráfico 12:	Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 4	45
Gráfico 13:	Adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en las agencias	49



Gráfico 14:	Comparativa 2021-2023, adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en las agencias	50
Gráfico 15:	Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 5.....	51
Gráfico 16:	Aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las Agencias Estatales.....	55
Gráfico 17:	Comparativa 2021-2023, aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las AAEE.....	56
Gráfico 18:	Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 6.....	56
Gráfico 19:	Participación de los grupos de interés y usuarios en las AAEE.....	60
Gráfico 20:	Comparativa 2021-2023, participación de los grupos de interés y usuarios en las AAEE	61
Gráfico 21:	Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 7	62
Gráfico 22:	Desarrollo de las capacidades de los empleados públicos en las AAEE	66
Gráfico 23:	Comparativa 2021-2023, desarrollo de las capacidades de los empleados públicos	67
Gráfico 24:	Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 8.....	68
Gráfico 25:	Elaborar y difundir cartas de servicios	73
Gráfico 26:	Comparativa 2021-2023, elaborar y difundir cartas de servicios	74
Gráfico 27:	Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 9.....	75
Gráfico 28:	Adopción sistemas de gestión de calidad (modelos de gestión de calidad o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento	79
Gráfico 29:	Comparativa 2021-2023, adopción sistemas de gestión de calidad (modelos de gestión de calidad o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento	80
Gráfico 30:	Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 10	80
Gráfico 31:	Rendir cuentas a la sociedad.....	84
Gráfico 32:	Comparativa 2021-2023, rendir cuentas a la sociedad	85
Gráfico 33:	Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 11	85
Gráfico 34:	Establecer los mecanismos adecuados para la innovación.....	90
Gráfico 35:	Comparativa 2021-2023 a efectos de establecer los mecanismos adecuados para la innovación	91
Gráfico 36:	Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 12	91



Gráfico 37: Comparativa 2021-2023 de cada Agencia y media del conjunto de las AAEE	98
Gráfico 38: Comparativa 2021-2023 por aspectos del conjunto de las AAEE	98
Gráfico 39: AEBOE 2023	99
Gráfico 40: AECELAD 2023	100
Gráfico 41: AECID 2023.....	101
Gráfico 42: AECSIC 2023	102
Gráfico 43: AEI 2023.....	103
Gráfico 44: AEMET 2023	104
Gráfico 45: AEMPS 2023	105
Gráfico 46: AESA 2023	106
Gráfico 47: AESF 2023	107



I.- INTRODUCCIÓN

Conforme al Real Decreto 210/2024, de 27 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica básica del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, corresponde a la Dirección General de Gobernanza Pública, en el seno de las competencias de la Secretaría de Estado de Función Pública, “favorecer la mejora continua de la gestión mediante el impulso, desarrollo y seguimiento de los programas de calidad en los servicios públicos, basados en la búsqueda de la excelencia y el fomento de la innovación. En particular la gestión e impulso de los programas de calidad previstos en el 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”.

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece en la Disposición Transitoria Segunda que “todos los organismos y entidades integrantes del sector público estatal en el momento de la entrada en vigor de esta ley continuarán rigiéndose por su normativa específica hasta su adaptación a lo dispuesto en la ley”.

A fecha de elaboración de este informe, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, ha sido modificada por la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021, recuperando las agencias estatales como organismos públicos integrantes del sector público institucional estatal.

En tal contexto normativo, la Dirección General de Gobernanza Pública elabora y presenta este informe sobre la actividad en materia de calidad desplegada por las Agencias Estatales (en adelante, AAEE) en el año 2023.

El presente informe 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 informes precedentes, 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 AAEE:

1. Identificar patrones comunes en la implantación de los planes de calidad.
2. Proporcionar una orientación a las Agencias en sus actuaciones futuras para el desarrollo de una cultura de gestión de calidad.
3. Contribuir a la difusión de experiencias y buenas prácticas entre las propias organizaciones objeto del informe.
4. Identificar las iniciativas llevadas a cabo por las AAEE en el ámbito de la innovación.



El alcance del informe abarca las actividades relacionadas con la gestión de calidad, llevada a cabo por las nueve AAEE existentes en la AGE a 31 de diciembre de 2022 que a continuación se relacionan:

Agencia Estatal Boletín Oficial de Estado (AEBOE): Creada mediante el Real Decreto 1495/2007, de 12 de noviembre. Adscrita al Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, su objeto es la edición, publicación y difusión del Boletín Oficial del Estado y otras publicaciones oficiales. La creación y difusión de productos documentales legislativos, jurisprudenciales o doctrinales a partir del «Boletín Oficial del Estado» o de otras publicaciones legislativas. Es el organismo público encargado de la gestión técnica y el mantenimiento del Portal de subastas (judiciales, notariales y administrativas).

Agencia Estatal Comisión Española para la Lucha Antidopaje en el Deporte (AECELAD): Creada por la Ley Orgánica 7/2006, de 21 de noviembre, como Agencia Estatal Antidopaje. Esta ley fue modificada por la Ley orgánica 3/2013, de 20 de junio, denominándose Agencia Española de Protección de la Salud en el Deporte, y ésta, a su vez, modificada por la Ley Orgánica 11/2021, de 28 de diciembre, denominándose Agencia Estatal Comisión Española para la Lucha Antidopaje en el Deporte y asumiendo, conforme a la Disposición Adicional 2ª, las competencias de la Agencia Española de Protección de la Salud en el Deporte. Adscrita al Ministerio de Educación, Formación profesional y Deporte, tiene como finalidad la elaboración y ejecución de las políticas de lucha contra el dopaje en el deporte, correspondiéndole la planificación, la realización de controles, y la tramitación y resolución de los expedientes sancionadores, con arreglo a lo dispuesto en la mencionada Ley Orgánica.

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, Unión Europea y 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 (AECSIC): Creada mediante el Real Decreto 1730/2007, de 21 de diciembre. Adscrita al Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, 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 Investigación (AEI): Creada mediante el Real Decreto 1067/2015, de 27 de noviembre por el que se aprueba su Estatuto. Adscrita al Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, tiene como misión el fomento de la investigación científica y técnica en todas las áreas del saber mediante la asignación competitiva y eficiente de los recursos públicos, el seguimiento de las actuaciones financiadas y de su impacto, y el asesoramiento en la



planificación de las acciones o iniciativas a través de las que se instrumentan las políticas de I+D de la Administración General del Estado.

Agencia Estatal de Meteorología (AEMET): Creada mediante el Real Decreto 186/2008, de 8 de febrero. Adscrita al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, 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 Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS): Creada mediante el Real Decreto 1275/2011, de 16 de septiembre. Adscrita al Ministerio de Sanidad, tiene como objeto garantizar que tanto los medicamentos de uso humano como los de uso veterinario y los productos sanitarios, cosméticos y productos de cuidado personal y biocidas, tales como antisépticos de piel sana, desinfección de superficies de ámbito sanitario y repelentes de insectos de uso humano, 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 Seguridad Aérea (AESA): Creada mediante el Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero. Adscrita al Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, 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 Estatal de Seguridad Ferroviaria (AESF): Creada mediante el Real Decreto Real Decreto 1072/2014, de 19 de diciembre. Adscrita al Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, su ámbito de competencias es el sistema ferroviario de competencia estatal: la Red Ferroviaria de Interés General, y los servicios que por ella discurren. En dicho ámbito ejercerá como autoridad responsable de la seguridad ferroviaria, tal y como se establece en la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario, realizando la ordenación y supervisión de la seguridad de todos los elementos del sistema ferroviario: las infraestructuras, el material rodante, el personal ferroviario y la operación ferroviaria. Asimismo, llevará a cabo las funciones relacionadas con la interoperabilidad del sistema ferroviario de competencia estatal, correspondiéndoles el otorgamiento, suspensión y revocación de licencias a las empresas ferroviarias.

I.1.- Fundamentos para la Evaluación

Como en la mayoría de los países de la OCDE, en España también se ha recurrido a la utilización de la fórmula organizativa de las Agencias, pues proporciona ciertas ventajas para



la gestión de ámbitos de políticas públicas y servicios cuando estos están muy definidos. En particular, el objetivo de prestar unos servicios públicos eficaces y de calidad, como exige hoy la ciudadanía a sus gobiernos y Administraciones Públicas en las democracias europeas, requiere de organizaciones públicas diseñadas con un enfoque organizativo y funcional adaptativo y flexible, que facilite la generación de sinergias con otros actores en contextos de gobernanza y cooperación.

Las características más destacadas de este modelo organizativo podrían resumirse en tres: autonomía funcional, responsabilidad por la gestión y control por resultados.

Respecto de los principales objetivos de estos organismos pueden reseñarse los siguientes:

- Impulsar un **modelo de gestión pública** al servicio de los intereses generales, a través de la evaluación.
- Mejorar el **diseño de políticas y programas** públicos.
- Incrementar los **niveles de la calidad** de los servicios prestados.
- Contribuir a **racionalizar el gasto público** y a facilitar la **rendición de cuentas**.

Estos cuatro objetivos sirven de referencia conceptual para el presente informe de evaluación de las AAEE, cuyo fin es verificar la óptima alineación entre políticas, organizaciones y procesos. O, dicho de otro modo, hasta qué punto las AAEE cuentan con un sistema de gestión que les permita alcanzar dichas metas. Un sistema de gestión en términos de calidad constituye una forma de trabajar mediante la cual la organización asegura que se identifican y satisfacen las necesidades de sus clientes y grupos de interés, planificando, manteniendo y mejorando el rendimiento de sus procesos de manera eficaz y eficiente, con objeto de lograr sus objetivos.

I.2.- Proceso de elaboración del Informe Agencias Estatales 2023

La elaboración del Informe se desarrolla en las fases siguientes:

Primera Fase: Recopilación de información

Periodo para la recopilación de información y cumplimentación del formulario en cada Agencia.

Segunda Fase: Verificación de la información

Comprobación de los datos y resolución de incidencias.

Tercera Fase: Confección del informe

La Subdirección General de Inspección y Consultoría, de la Dirección General de Gobernanza Pública, lleva a cabo la confección del primer borrador del informe a partir del tratamiento y



análisis de las informaciones recopiladas, tras lo cual envía dicha versión a las AAEE para su verificación.

Cuarta Fase: Revisión del informe y publicación

Una vez revisadas las consideraciones realizadas por las AAEE, el informe es publicado en la página web del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.

I.3.- Estructura del Informe

Se estructura en cuatro capítulos y tres anexos:

- 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, dividido en 13 apartados, describe la metodología utilizada para realizar el análisis sobre la calidad de los servicios prestados por las AAEE. Detalla cada uno de los aspectos, las cuestiones a considerar en los mismos y las evidencias que forman los apartados del formulario.
- En el capítulo III, se realiza un resumen gráfico del desarrollo de la calidad en las AAEE por aspectos.
- El capítulo IV, recoge las principales conclusiones y recomendaciones en relación con los resultados obtenidos en el estudio.
- 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 recoge una relación de la normativa relativa a las nueve AAEE;
 - el tercero facilita la información detallada de las evidencias mostradas por cada Agencia, conforme a los formularios cumplimentados y revisados.



II.- METODOLOGÍA

La “Guía de Evaluación de la Carta de compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas”¹, utilizada como referencia metodológica para la elaboración del informe, establece 12 aspectos generales a evaluar de los que, en el caso de las AAEE, se desarrollan en un total de 37 cuestiones y, finalmente, una relación de evidencias ilustrativas, a título de ejemplo.

En consonancia con lo anterior y para recoger la información, se ha elaborado un formulario, adaptado a las características de las AAEE, que facilita la evaluación pues contiene los tres niveles anteriormente mencionados: aspectos, cuestiones y evidencias.

De este modo, se trata de verificar el estado de cada Agencia Estatal con respecto a todos y cada uno de esos aspectos, cuestiones y evidencias. La comprobación se realizará mediante la búsqueda y hallazgo de evidencias de la situación real relacionadas con cada una de las cuestiones de los diferentes aspectos.

Los resultados de su aplicación serán comparables para el conjunto de las AAEE de cara a la obtención de conocimiento compartido. El objetivo primordial de la evaluación es el de difundir conclusiones globales mediante el presente informe, identificando puntos fuertes y áreas de mejora del conjunto de las AAEE.

Además, se ha establecido una valoración cuantitativa acerca del grado de desarrollo de cada uno de los aspectos y cuestiones contenidos en el formulario mediante una escala de puntuación de cinco posiciones inspiradas en el ciclo PDCA (Planificar Plan, Hacer Do, Verificar Check, Actuar Act) y basada en la menor o mayor abundancia de evidencias o pruebas con respecto a cada una de las cuestiones planteadas.

Cada Agencia Estatal ha completado el formulario, puntuando su propio grado de desarrollo para cada una de las cuestiones de los 12 aspectos a considerar, y aportando las evidencias necesarias para su posterior verificación por la Dirección General de Gobernanza Pública.

Para dar este valor numérico que indica el grado de desarrollo, se aplica la siguiente matriz de puntuaciones:

¹ https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/calidad/Metodolog-as-y-Guias/Guia_Evaluacion_CC.pdf.pdf



Tabla 1: Matriz para la puntuación

PUNTUACIÓN	GRADO DE DESARROLLO
1-20	■ No hay evidencias al respecto o son anecdóticas
21-40	■ Se han planificado algunas actuaciones en el corto-medio plazo ■ Hay algún avance
41-60	■ Las actuaciones se han implantado recientemente en algunos ámbitos sectoriales o territoriales de la Agencia ■ Se dispone de algunos datos sobre los resultados de la implantación
61-80	■ Las actuaciones se han implantado en la mayoría de los ámbitos relevantes de la Agencia ■ Las actuaciones tienen al menos un año de implantación ■ Se dispone de abundantes datos sobre los resultados de la implantación
81-100	■ Las actuaciones se han implantado en todos los ámbitos de la Agencia ■ Las actuaciones están implantadas desde hace un mínimo de tres años ■ Las actuaciones están integradas con otros aspectos planteados en la presente metodología ■ Se ha revisado la eficacia de las medidas adoptadas y se han implantado las correspondientes mejoras ■ Existe evidencia clara de un impacto positivo en los grupos de interés o en la propia Agencia (según proceda).

La puntuación final obtenida como resultado de la evaluación es la suma de las valoraciones asignadas a los distintos aspectos del formulario.

Debe tenerse en cuenta que las puntuaciones solamente reflejan una imagen cuantitativa de acuerdo con la metodología, pero no suponen una clasificación de las AAEE, ya que el contexto es muy distinto en cada una de ellas.



Relación de aspectos y cuestiones a considerar por las Agencias Estatales

Para llevar a cabo un diagnóstico que permita valorar el nivel de calidad que van alcanzando las AAEE en la consolidación de una gestión de calidad en todos los ámbitos de la organización, y sirva asimismo como herramienta para la comparación y el aprendizaje, se han concretado 12 aspectos generales.

Cada uno de estos 12 aspectos ha sido desagregado en cuestiones concretas, hasta un total de 37 cuestiones subordinadas, que se detallan a continuación:

Tabla 2: Relación de aspectos a considerar por las Agencias Estatales

ASPECTOS GENERALES	CUESTIONES
ASPECTO 1: Determinar estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar calidad en la gobernanza y en la gestión de las Agencias Estatales	1.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia
	1.2. Compromisos / acuerdos de los órganos de gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia)
	1.3. Norma reguladora / competencias
	1.4. Órganos / Unidades específicas para la gestión de calidad (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas)
ASPECTO 2: Agencia Estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios, organizaciones)	2.1. Simplificación administrativa (aplicación de planes de simplificación o de reducción de cargas administrativas y mejora de la normativa)
	2.2. Acceso electrónico de grupos de interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios)
	2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los grupos de interés
ASPECTO 3:	3.1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control



ASPECTOS GENERALES	CUESTIONES
Una Agencia económicamente eficiente y sostenible	3.2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos
	3.3. Planes de eficiencia y austeridad
	3.4. Marcos de sostenibilidad / responsabilidad social
ASPECTO 4: Apostar por la mejora en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés	4.1. Gestión por procesos
	4.2. Sistemas de gestión y difusión del conocimiento
	4.3. Equipos / grupos de mejora y redes
	4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones
ASPECTO 5: Adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en la Agencia	5.1. Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad
	5.2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad
ASPECTO 6: Aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las Agencias Estatales	6.1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas)
	6.2. Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia
	6.3. Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia



ASPECTOS GENERALES	CUESTIONES
ASPECTO 7: Participación de los grupos de interés y usuarios	7.1. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (comités, foros)
	7.2. Quejas y sugerencias
ASPECTO 8: Desarrollo de las capacidades de los empleados públicos	8.1. Formación
	8.2. Evaluación del desempeño
	8.3. Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / mejoras implantadas
	8.4. Reconocimiento / incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión
	8.5. Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.)
ASPECTO 9: Elaborar y difundir cartas de servicios	9.1. Aplicación de las directrices metodológicas
	9.2. Seguimiento, evaluación y certificación
	9.3. Difusión y accesibilidad de las cartas. Publicación en web
ASPECTO 10: Adopción sistemas de gestión de calidad (modelos de gestión de calidad o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento	10.1. Utilización de modelos de gestión de calidad
	10.2. Seguimiento y evaluación
	10.3. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: programas de reconocimiento (premios, certificaciones)



ASPECTO 11: Rendir cuentas a la sociedad	11.1. Mecanismos formales de rendición de cuentas
ASPECTO 12: Establecer los mecanismos adecuados para la innovación	12.1. Existencia de Planes de Innovación en las Agencias
	12.2. Identificación de iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre
	12.3. Creación de grupos de trabajos para la innovación

Esta metodología permite obtener información homogénea y equiparable, y posibilita la realización de un diagnóstico de calidad que refleje el trabajo que vienen realizando las AAEE para establecer las bases organizativas e instrumentales en su misión de dar un servicio de calidad a la ciudadanía.



II.1.- ASPECTO 1: Determinar estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar calidad en la gobernanza y en la gestión de las Agencias Estatales

En este primer aspecto, compuesto por cuatro cuestiones, se valora el compromiso de las AAEE para integrar calidad en su gobernanza y en su gestión. Las AAEE explicitan este compromiso a través de la inclusión en sus documentos fundacionales y estratégicos de su vocación por la calidad y la mejora continua, así como en la existencia de una estructura organizativa que las apoya y las desarrolla.

Un punto de partida en la fijación de este compromiso es que las AAEE incluyan proyectos de modernización y calidad en sus estrategias, que sus órganos de gobierno definan compromisos con referencias a la gestión de calidad o a la innovación, que sus documentos fundacionales contemplen competencias relacionadas con la gestión de calidad y que cuenten con unidades específicas de gestión de calidad.

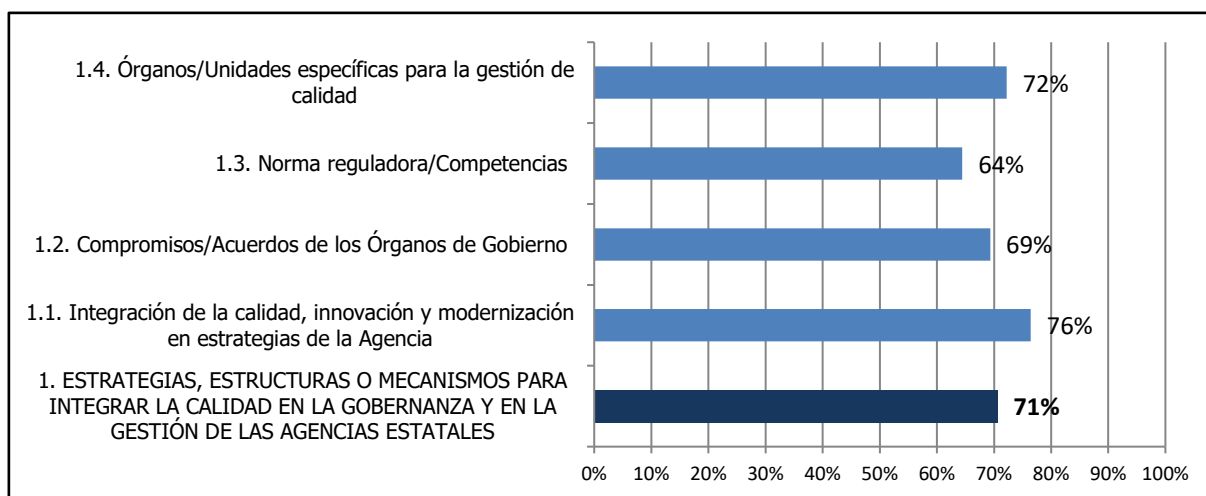
Este aspecto considera:

- 1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia:** se valora la presencia de los proyectos de modernización y calidad en los documentos fundacionales y estratégicos de la Agencia Estatal, así como declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización.
- 2. Compromisos/acuerdos de los órganos de gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia):** con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización.
- 3. Norma reguladora/competencias:** se valora si en el estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora, y si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencias en materia de calidad, instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, programas temporales de inicio de herramientas de calidad o acuerdos de niveles de servicios para su prestación.
- 4. Órganos/Unidades específicas para la gestión de calidad (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas):** se valora la existencia de un órgano de dirección en la Agencia que asuma el liderazgo de la gestión de calidad, la existencia de un Comité de Calidad que impulse la gestión de calidad en la organización, la existencia de una unidad dedicada a la gestión de calidad, de equipos de autoevaluación, de grupos de mejora, etc.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio del **aspecto 1** es de un **71%** (70% en 2022). Es decir, las actuaciones se han implantado en la mayoría de los ámbitos de las AAEE y se dispone de abundantes datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 1: Determinar estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar la calidad en la gobernanza y en la gestión de las Agencias Estatales



II.1.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de las AAEE:

Todas las AAEE integran la calidad a través de sus estatutos.

AECSIC tiene un contrato de gestión para el periodo 2023-2026 aprobado por Orden PCM/829/2023, de 20 de julio, y el Consejo Rector de la AEI ha aprobado la propuesta de contrato de gestión de la AEI. Dos Agencias han suscrito en algún momento contratos de gestión: AEBOE (primer contrato para el periodo 2009-2012; segundo contrato para el periodo 2013-2016) y AECID (primer contrato de gestión aprobado por Orden PRE/1914/2009 de 13 de julio), cuyo periodo de vigencia está vencido.

Todas las Agencias, en mayor o menor medida, integran la calidad, innovación y modernización en sus planes (planes de acción iniciales, plurianuales, estratégicos, operativos o de acción anual). Ahora bien, sólo AEBOE, AECSIC y AEMPS disponen de un plan de calidad específico, el de AEBOE vinculado a su contrato de gestión.

II.1.2. Compromisos / Acuerdos de los Órganos de Gobierno de las AAEE:

Los órganos de gobierno de todas las AAEE han asumido compromisos referidos al desarrollo de la gestión de calidad, que han plasmado en los documentos y actas de los Consejos Rectores o de los equipos directivos.

II.1.3. Norma reguladora / Competencias:

Todas las AAEE contemplan en sus documentos una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de la calidad y proyectos de mejora. En todas ellas existen resoluciones de la Presidencia o de la Dirección para la asignación de



competencias específicas en materia de calidad, o instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad en la Organización.

II.1.4. Órganos / Unidades específicas para la gestión de calidad:

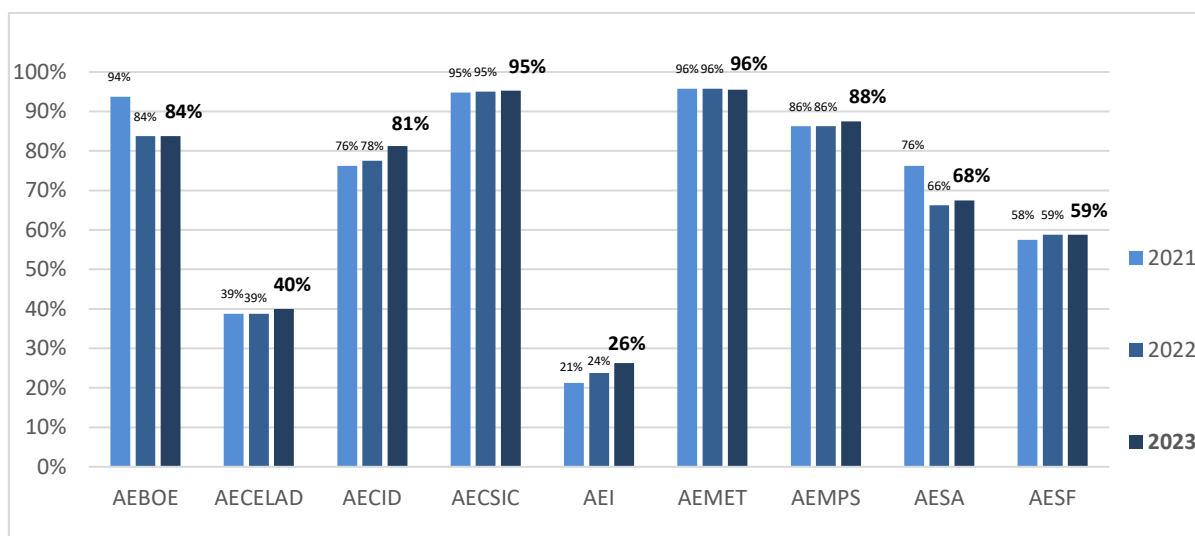
AEBOE, AEMET, AEMPS, AESA y AESF, disponen de un Comité de Calidad para impulsar la gestión de calidad en la organización.

AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET, AEMPS y AESA cuentan con una unidad dedicada específicamente a la gestión de calidad en el ámbito interno.

En el caso de AEI corresponde al Director de la Agencia la elaboración de los procedimientos, criterios e indicadores del grado de eficiencia de la gestión en general, aunque no se manifiesta ninguna función específica relacionada con la calidad.

Por su parte, AECELAD y AESF cuentan con un equipo de autoevaluación.

Gráfico 2: Comparativa 2021-2023, determinar estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar la calidad en la gobernanza y en la gestión de las AAEE



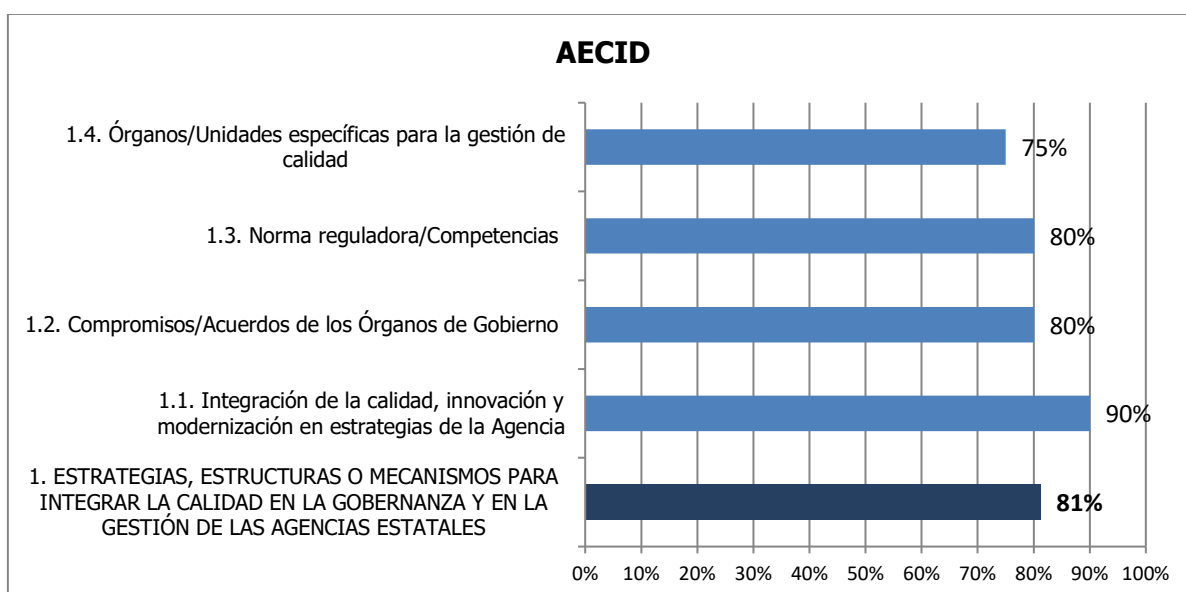
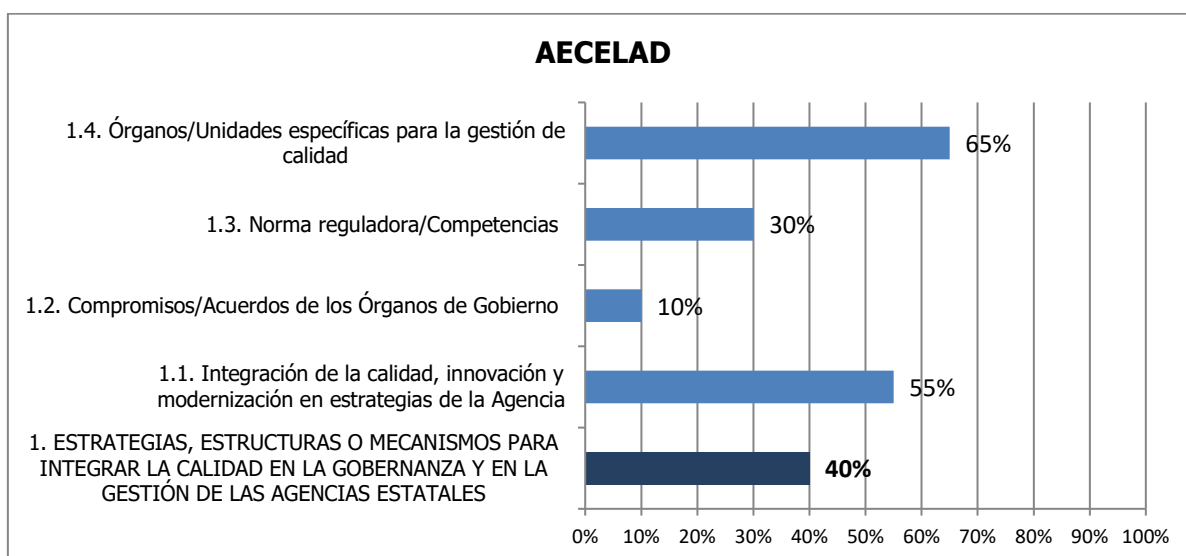
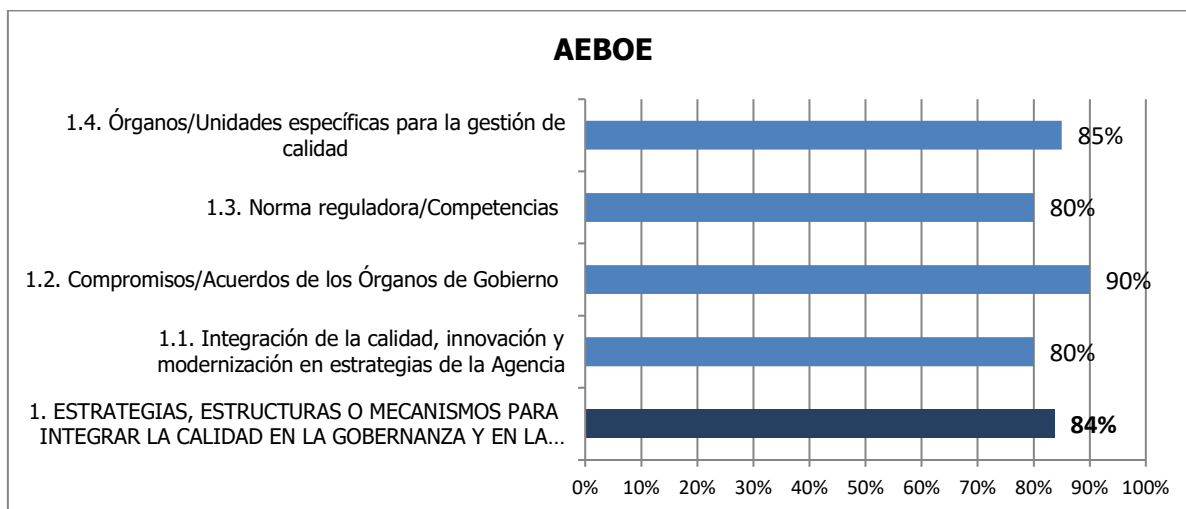
II.1.5. Recapitulación aspecto 1:

En los estatutos de las AAEE se contempla una asignación específica de las competencias en materia de gestión de la calidad. AEBOE, AECSIC y AEMPS son las únicas Agencias que disponen de un plan específico de calidad, aunque el resto integran la calidad en sus estrategias y planes.

En todas las AAEE los órganos de gobierno o de dirección han asumido, más o menos explícitamente, compromisos en materia de calidad, innovación y modernización y cuentan con unidades o áreas concretas para la gestión de la calidad.

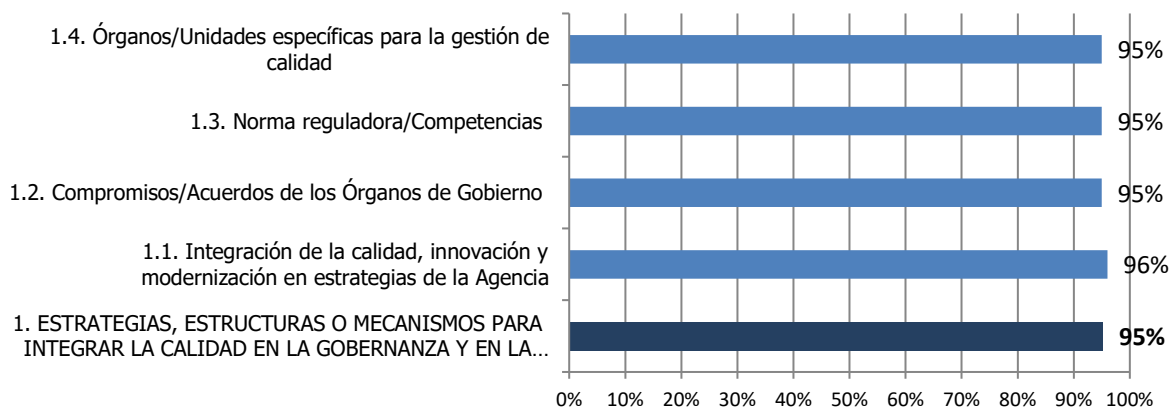


Gráfico 3: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 1

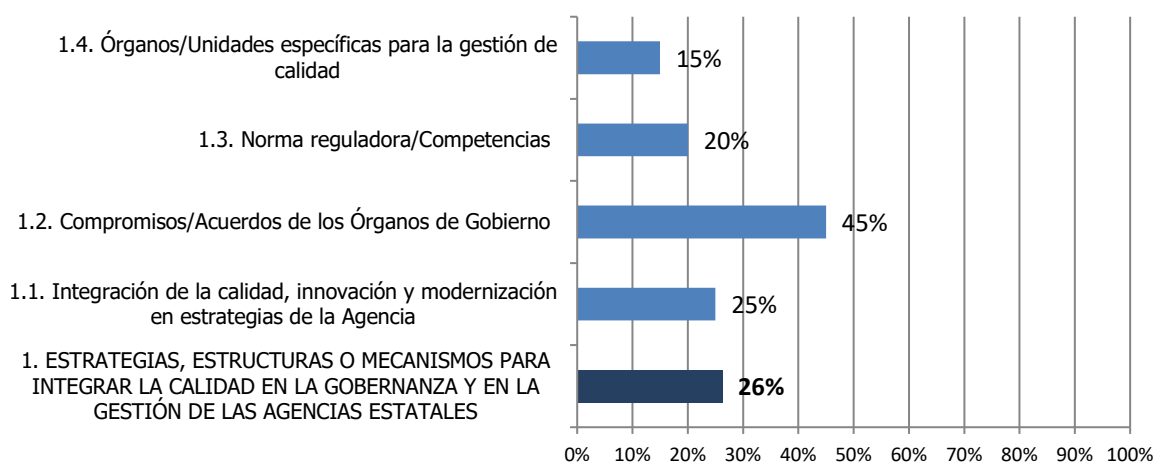




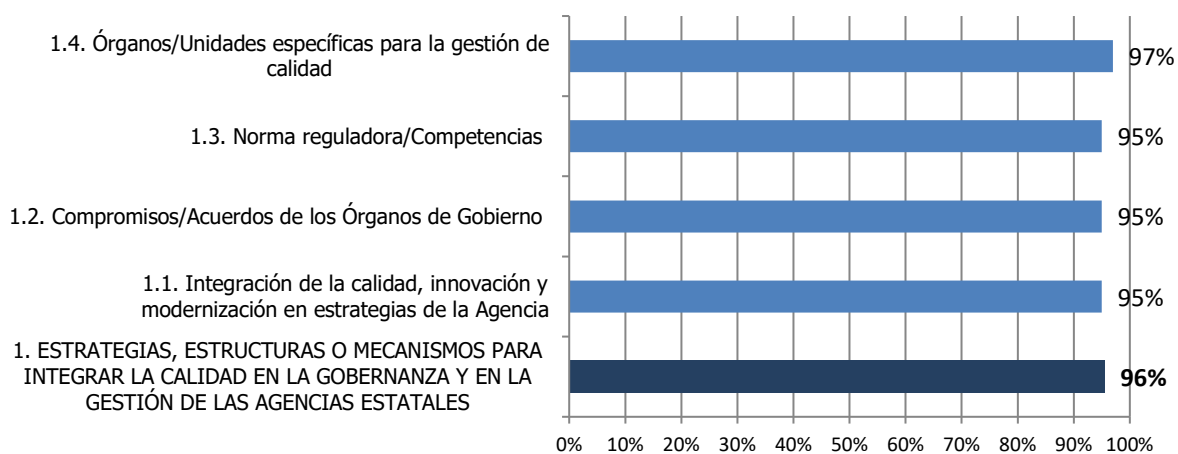
AECSIC



AEI

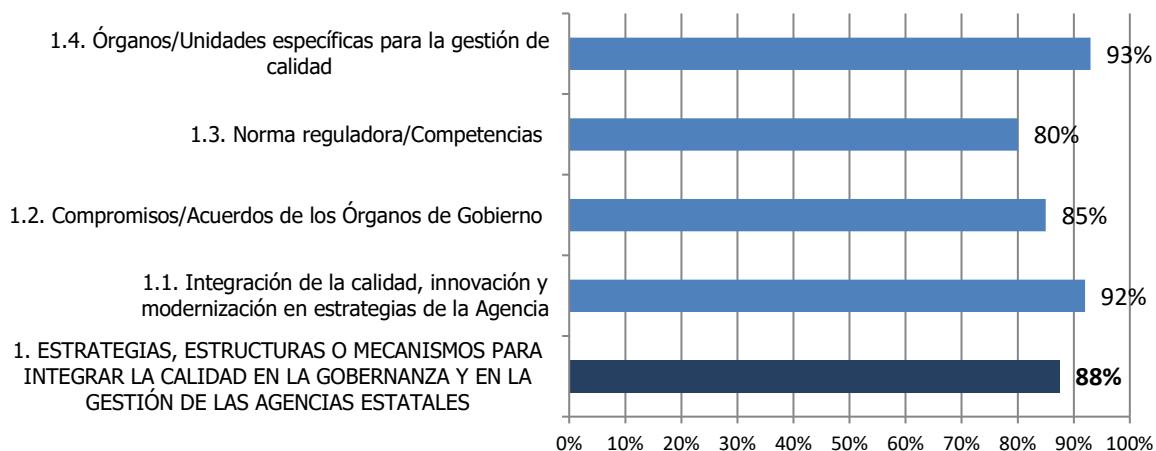


AEMET

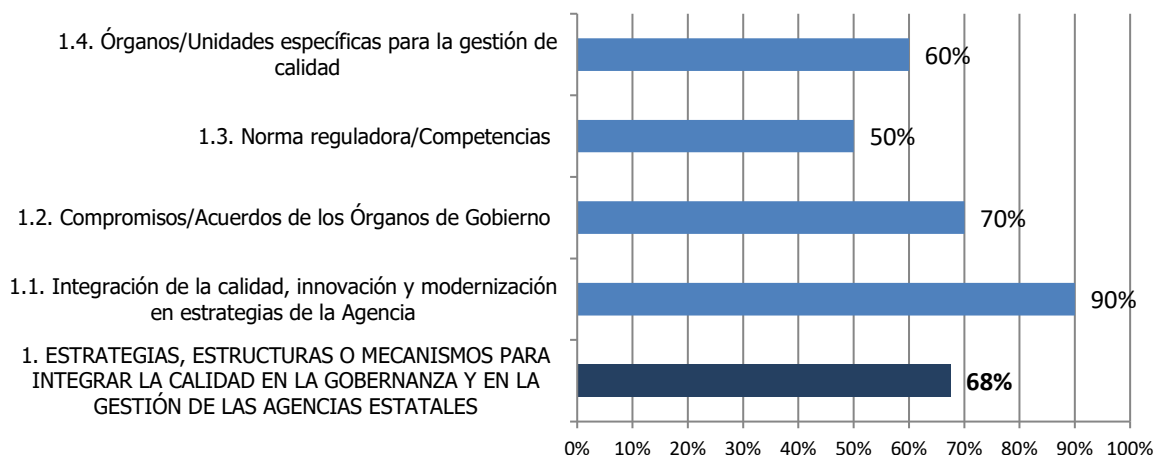




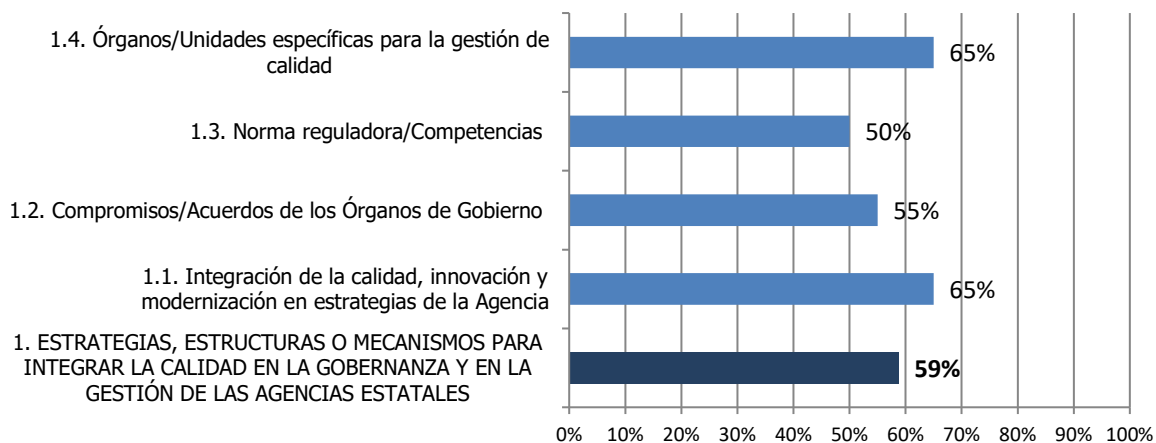
AEMPS



AESA



AESF





II.2.- ASPECTO 2: Agencia estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios, otras organizaciones)

Este aspecto, constituido por tres cuestiones, mide el grado de desarrollo de las AAEE en el ámbito de la simplificación administrativa, el acceso electrónico a sus servicios y los instrumentos o servicios integrales para la información y atención a sus grupos de interés.

La *Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas* recoge en su apartado 2.2 entre los objetivos generales de calidad, la creación de “una administración accesible, abierta y cercana a la ciudadanía”, adoptando las medidas necesarias para la simplificación y la reducción de cargas administrativas y la búsqueda de soluciones adecuadas en las tramitaciones administrativas. Asimismo, se fomenta la atención integral y multicanal, optimizando las oportunidades tecnológicas para la mejora de la calidad del servicio y desarrollando las medidas oportunas para el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

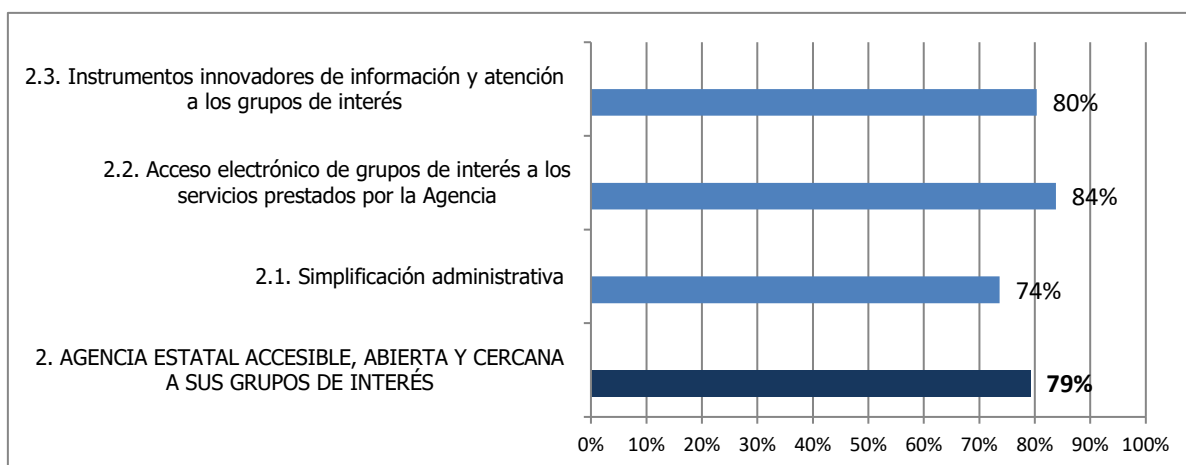
Siguiendo las premisas de la mencionada *Carta de Compromisos*, las cuestiones a considerar en este aspecto son:

- 1. Simplificación Administrativa (aplicación de planes de simplificación o de reducción de cargas administrativas y mejora de la normativa):** se mide el grado de aplicación de los planes de simplificación por parte de las organizaciones.
- 2. Acceso electrónico de grupos de interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios):** con referencias explícitas al porcentaje de procedimientos tramitados a través de la sede electrónica.
- 3. Instrumentos innovadores de información y atención a los grupos de Interés:** recogiendo los diferentes canales de información a sus grupos de interés.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio del **aspecto 2**, en cuanto a la creación de una Agencia Estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés, es de un **79%** (77% en 2022). Es decir, las actuaciones se han implantado en la mayoría de los ámbitos relevantes de las AAEE y se dispone de abundantes datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 4: Agencias estatales accesibles, abiertas y cercanas a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios, organizaciones)



II.2.1. Simplificación administrativa:

En los distintos planes de las AAEE, la simplificación administrativa es uno de los objetivos a lograr. Todas las AAEE han revisado algunos de sus procesos y procedimientos o han realizado actuaciones de simplificación administrativa y reducción de cargas.

Todas las AAEE disponen de manuales de ayuda en su página web.

II.2.2. Acceso electrónico de grupos de interés de las AAEE a los servicios prestados:

Todas las AAEE cuentan con una sede/subsede electrónica para la tramitación de los servicios y procedimientos. AEBOE, AECID, AEI y AESA tramitan electrónicamente el 100% de los procedimientos y servicios.

Los servicios y procedimientos de AEBOE, AECSIC, AEI y AEMPS cumplen con los criterios del Esquema Nacional de Seguridad (ENS). AEMET ha iniciado continuado con la implantación del ENS y AESA continúa trabajando para la implantación completa en la organización.

Todas las AAEE, a excepción de AESF, tienen presencia en diferentes redes sociales (X, Facebook, LinkedIn, etc.).

II.2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los grupos de interés:

Como canales de información a los grupos de interés las AAEE utilizan internet y los correos electrónicos.

Las AAEE utilizan diversos instrumentos de información y atención a los grupos de interés (web, redes sociales, aplicaciones, plataformas temáticas, boletines de noticias, podcast, alertas, videos tutoriales, etc.).

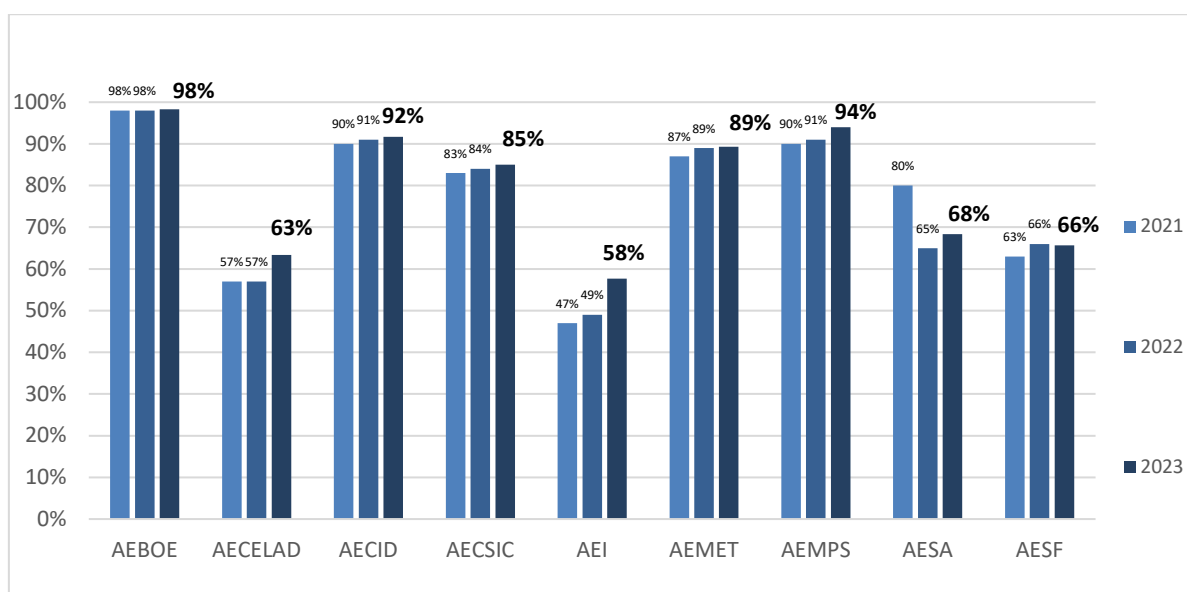


Cuatro de ellas, AEBOE, AECID, AEMET y AEMPS, cuentan con servicios de atención al ciudadano.

Para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad, todas las AAEE se han comprometido a hacer accesible su sitio web de conformidad con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, y tienen adaptados algunos contenidos de sus páginas web.

AEBOE, AECID, AECSIC, AEI, AEMPS, AESA y AESF, han adaptado sus instalaciones y eliminado barreras arquitectónicas para facilitar la accesibilidad física. AEMET tienen alguna instalación pendiente de adaptar.

Gráfico 5: Comparativa 2021-2023 relativa a la creación de una agencia estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés



II.2.4. Recapitulación aspecto 2:

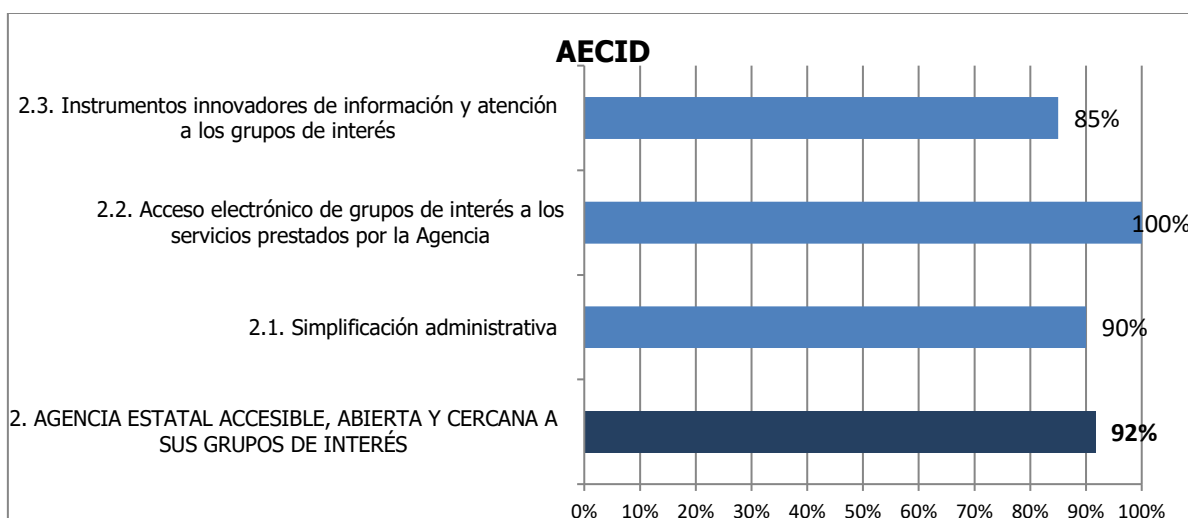
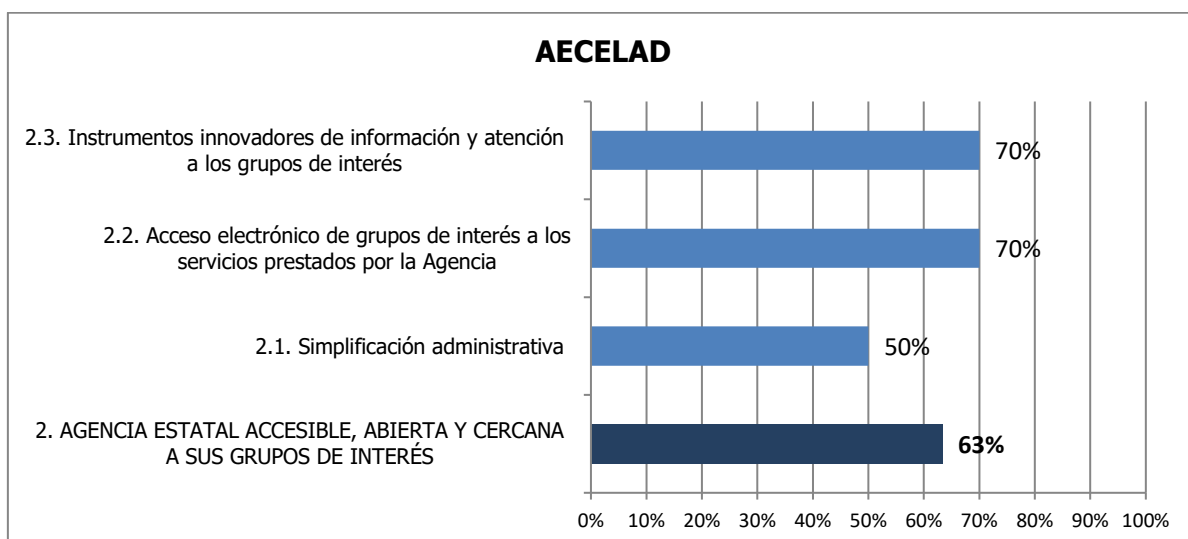
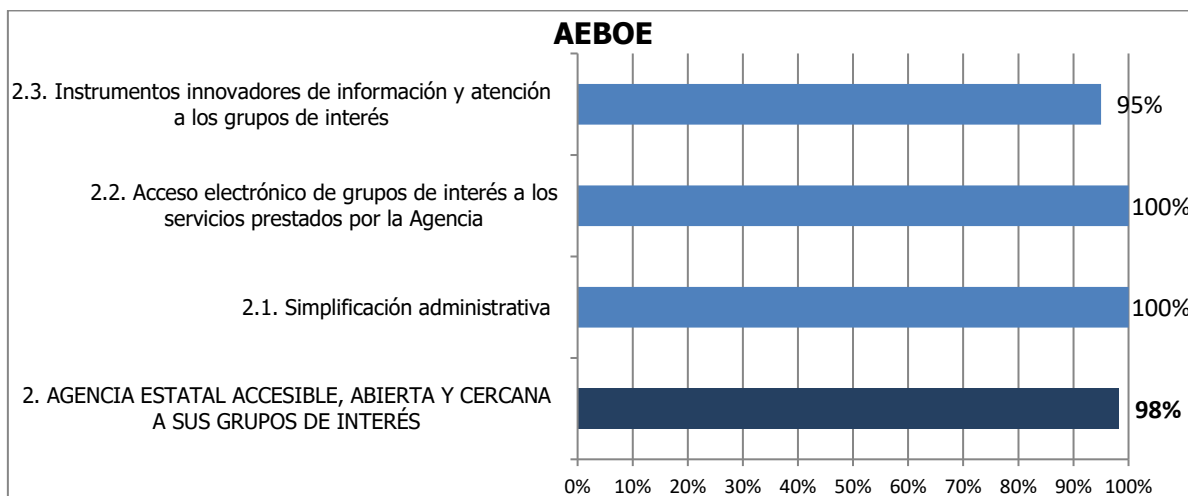
La mayoría de las AAEE revisan sus procesos y procedimientos o realizan actuaciones de simplificación administrativa y reducción de cargas.

Todas las AAEE cuentan con sede electrónica para la tramitación de sus procedimientos y sus servicios y utilizan como canales de información y atención a los grupos de interés internet (web, redes sociales, aplicaciones, plataformas temáticas, boletines de noticias, etc.) y el correo electrónico.

Todas las AAEE están adaptando su web e instalaciones para garantizar la accesibilidad a las personas con discapacidad.

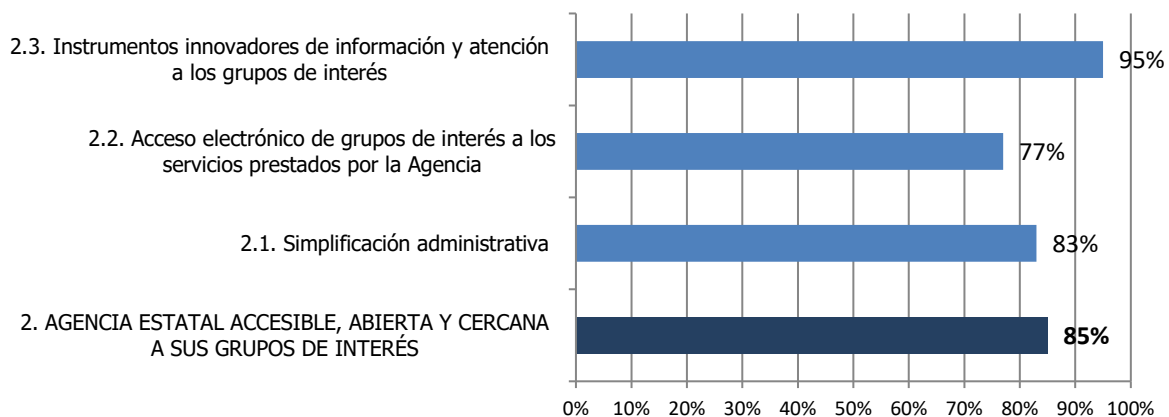


Gráfico 6: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 2

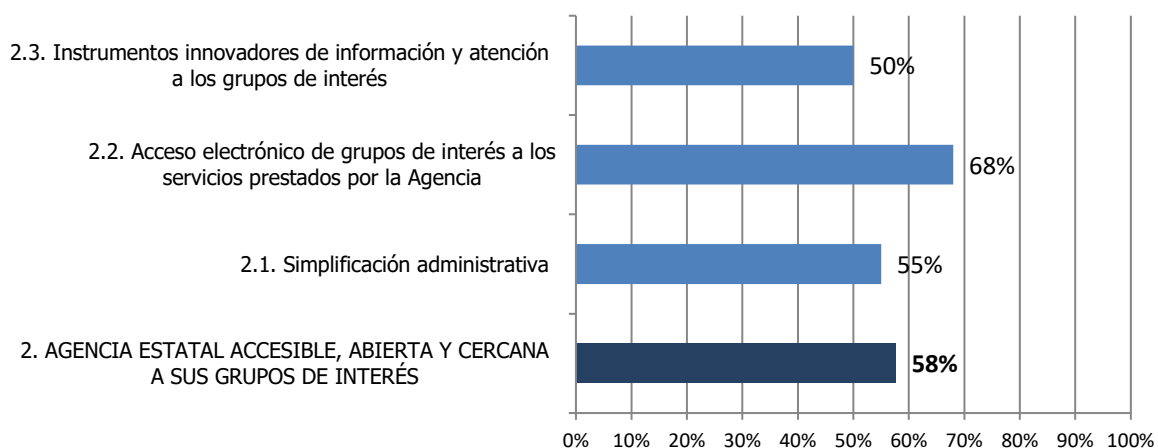




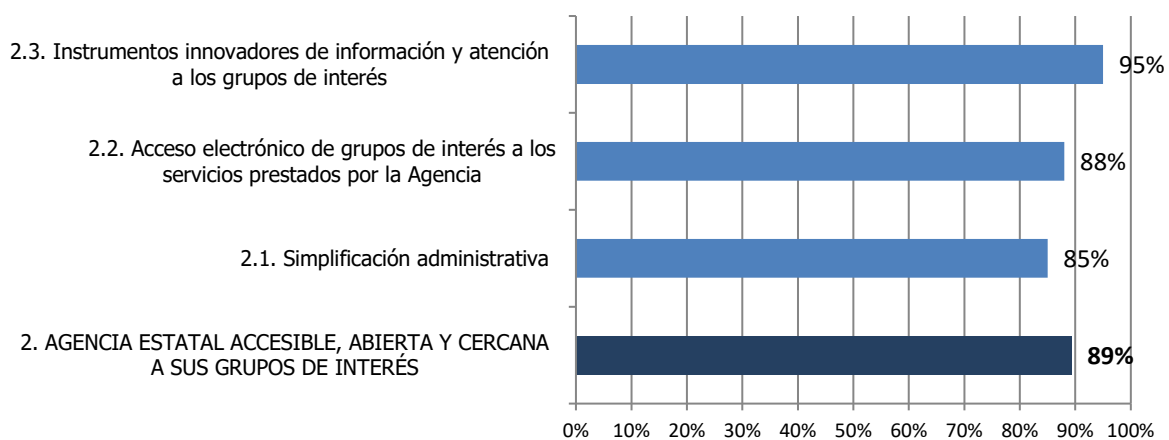
AECSIC



AEI

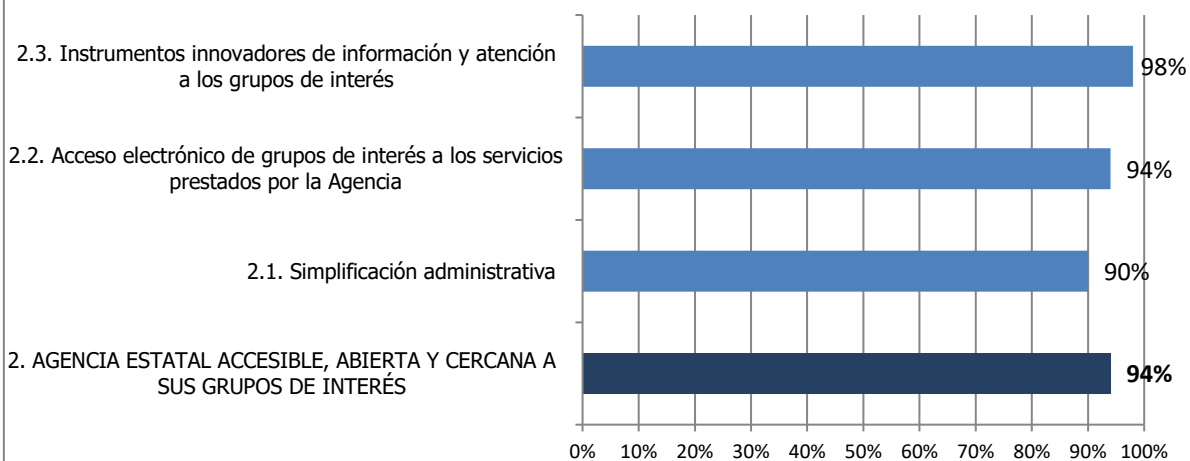


AEMET

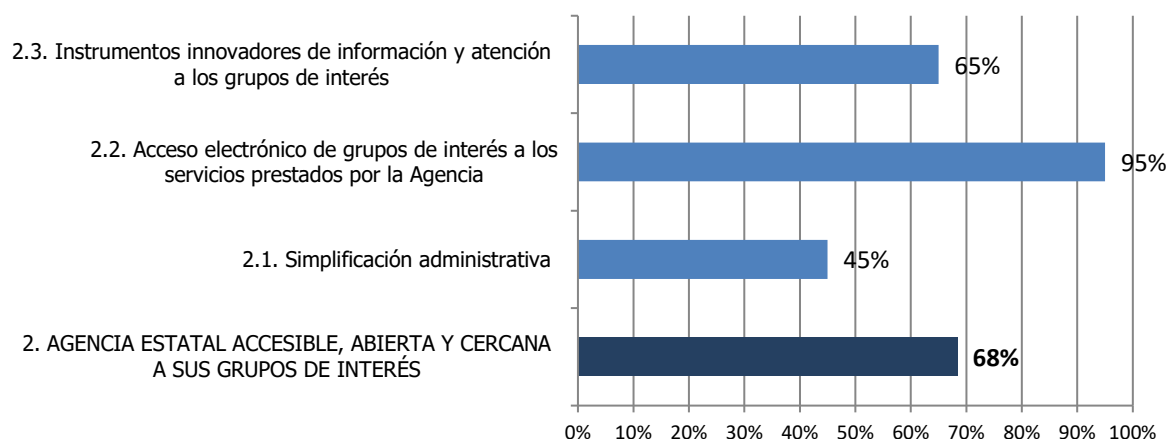




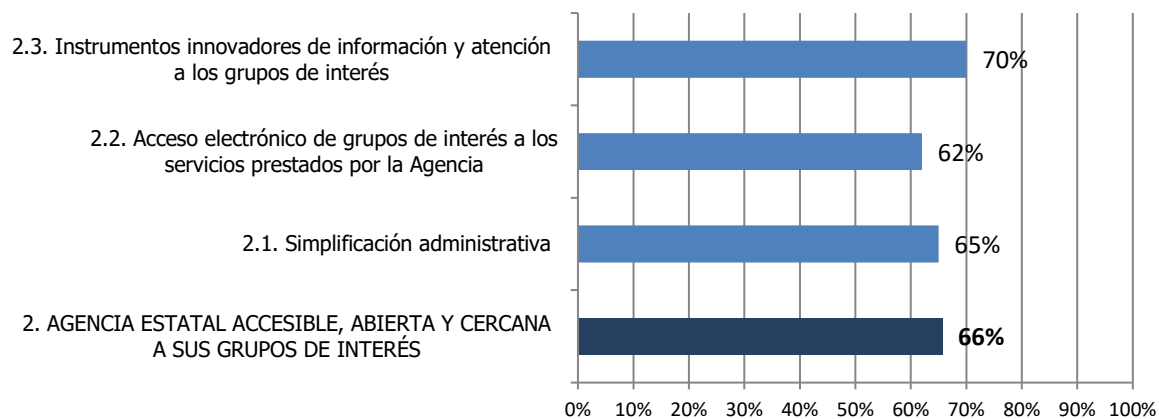
AEMPS



AESA



AESF





II.3.- ASPECTO 3: Una agencia económicamente eficiente y sostenible

En este tercer aspecto, compuesto por cuatro cuestiones a considerar, se mide el grado de compromiso de las AAEE con la planificación y el desarrollo de los recursos con los que cuentan para la prestación de sus servicios.

La *Carta de Compromisos* prevé, entre sus objetivos generales de calidad, la creación de una administración económicamente eficiente y sostenible, concediendo más importancia a los resultados, lo que les obliga a mejorar las técnicas administrativas y presupuestarias de planificación, control y evaluación.

De igual forma se recoge cómo las administraciones deberán contribuir para desarrollar un modelo económico sostenible desplegando procesos de gestión medioambiental.

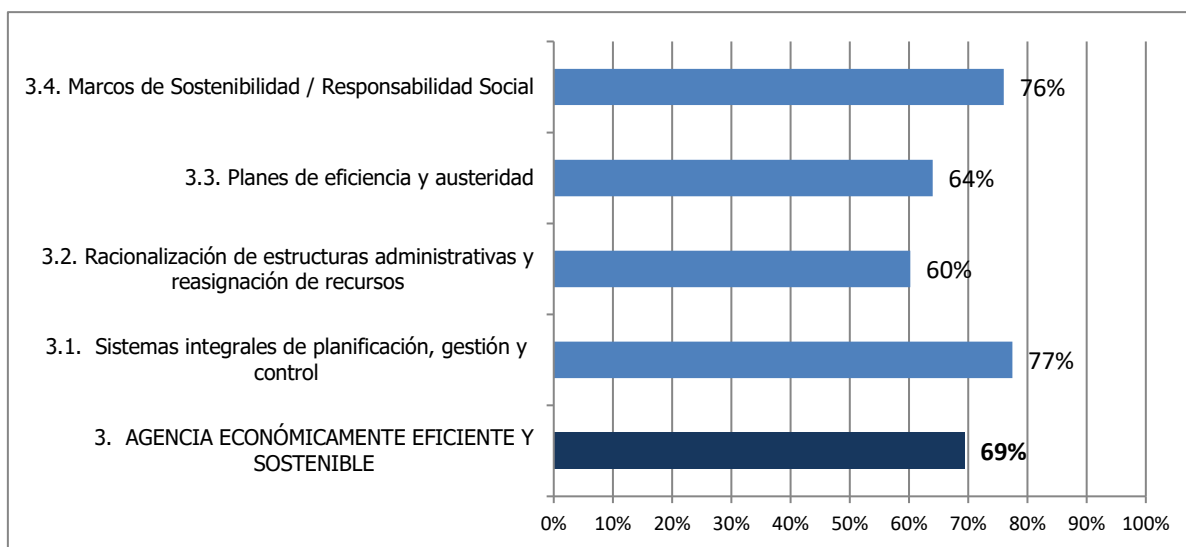
De conformidad con estos principios, las cuestiones que se consideran en este aspecto son:

1. **Sistemas integrales de planificación, gestión y control:** se mide la existencia de planes de gestión internos de los recursos de las organizaciones y de sus instrumentos de control.
2. **Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos:** se mide la adecuación de los recursos humanos a la estrategia de la organización para el cumplimiento de sus fines.
3. **Planes de eficiencia y austeridad:** se recogen las distintas medidas de las AAEE para lograr sus fines de autofinanciación y de reducción del gasto.
4. **Marcos de sostenibilidad/ Responsabilidad social:** se mide el grado de desarrollo para la implantación de un modelo económico sostenible.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio del **aspecto 3**, en cuanto a la creación de una Agencia económicamente eficiente y sostenible, alcanza un **69%** (68% en 2022). Es decir, las actuaciones se han implantado en la mayoría de los ámbitos relevantes de las AAEE y se dispone de abundantes datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 7: Agencias económicamente eficientes y sostenibles



II.3.1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control:

AEBOE, AECSIC, AEI, AEMET, AEMPS, AESA y AESF, cuentan con planes de actuación o con planes plurianuales que contienen los objetivos estratégicos a lograr.

Seis de las nueve AAEE, AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET, AEMPS y AESA, han desarrollado fórmulas para la cooperación con grupos de interés para la prestación de servicios, adoptando en algunos casos como instrumento de alianza convenios de cooperación.

Todas las AAEE disponen de algún tipo de plan de gestión interna de los recursos humanos.

En el ámbito de recursos económicos y financieros, las AAEE se han adaptado a los sistemas de contabilidad analítica y contabilidad de costes de las AAPP.

Seis de las AAEE, AEBOE, AECELAD, AECSIC, AEMET, AEMPS y AESA, disponen de un cuadro de mando para el control y seguimiento de los indicadores asociados a los distintos objetivos a lograr.

II.3.2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos:

Los diferentes órganos de gobierno de las AAEE son los encargados de aprobar la movilidad de los efectivos.

AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET, AEMPS, AESA y AESF, han llevado a cabo diferentes tipos de planes, análisis, estudios o acciones para la modificación de las estructuras de la organización o para la racionalización de los puestos a través de distintos mecanismos: resoluciones del Consejo Rector, auditorías de gestión de centros, planes de reforma, planes de producción o manuales de organización, donde se analizan las necesidades y recursos.



II.3.3. Planes de eficiencia y austeridad:

En todas las AAEE existen diversos grados de autofinanciación, que oscilan desde el 0,01% de AECID, hasta el 158% de AEMPS, conforme al siguiente detalle:

- AEBOE: 100%
- AECELAD: 10%
- AECID: 0,01%
- AECSIC: 38,6%
- AEI: Sin datos
- AEMET: 50%
- AEMPS: 158%
- AESA: 100%
- AESF: 100%

Todas las Agencias cuentan con planes económico-financieros y presupuestarios propios.

AECSIC cuenta con proyectos específicos para la implantación de medidas para la racionalización y la reducción del gasto, proyectos GERENCIAS, SIMPLIFICA y SEGURO Y SOSTENIBLE.

AEMET, por su parte, cuenta con un plan de uso eficiente de recursos con medidas que contribuyen tanto al ahorro económico como a la protección medioambiental.

AECID, para la racionalización o simplificación de unidades, ha suprimido y creado determinados órganos en el exterior de conformidad con [el Real Decreto 343/2023, de 9 de mayo](#).

II.3.4. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad social:

Todas las AAEE han adoptado diversas medidas para reducir el impacto ambiental y de ahorro y eficiencia energética.

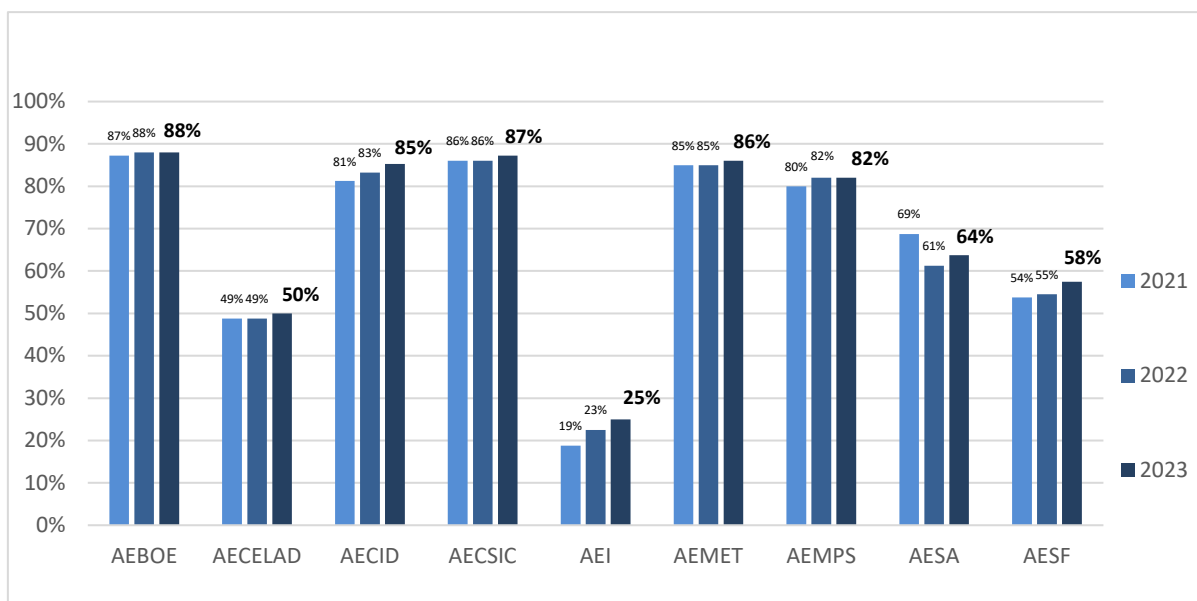
Desde el punto de vista de las medidas para favorecer la igualdad de oportunidades todas las AAEE aplican la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

En relación con las medidas para la conciliación de la vida profesional y personal, todas las AAEE aplican la Resolución de 28 de febrero de 2019, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se dictan instrucciones sobre jornada y horarios de trabajo del personal al servicio de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y han implantado el trabajo a distancia. Además, algunas AAEE han llevado a cabo mejoras propias, como puede apreciarse en el anexo III. Asimismo, son diversas las medidas de colaboración con la formación y la cultura.

Por último, todas las AAEE, a excepción de AECELAD y AESF, desarrollan, en mayor o menor medida, actividades en el ámbito de la cooperación con ONG o en proyectos sociales.



Gráfico 8: Comparativa 2021-2023 de creación de una Agencia económicamente eficiente y sostenible



II.3.5. Recapitulación aspecto 3:

Las AAEE cuentan en diferente grado de desarrollo con distintos tipos de instrumentos para la planificación, gestión y control de sus actuaciones.

En el ámbito de la gestión económica todas las AAEE cuentan con sistemas de control financiero: contabilidad analítica, contabilidad de costes, etc.

Respecto a la autofinanciación a que se refiere el artículo 108 quinquies, apartado 1.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, donde se indica que *“Las Agencias Estatales se financian con los ingresos propios que perciba como contraprestación por las actividades que pueda realizar, en virtud de contratos, convenios o disposición legal, para otras entidades públicas, privadas o personas físicas”*, sólo AEBOE, AEMPS, AESA y AESF se financian al 100%, o por encima de este nivel. No obstante, todas cuentan en alguna medida con ingresos o recursos financieros propios.

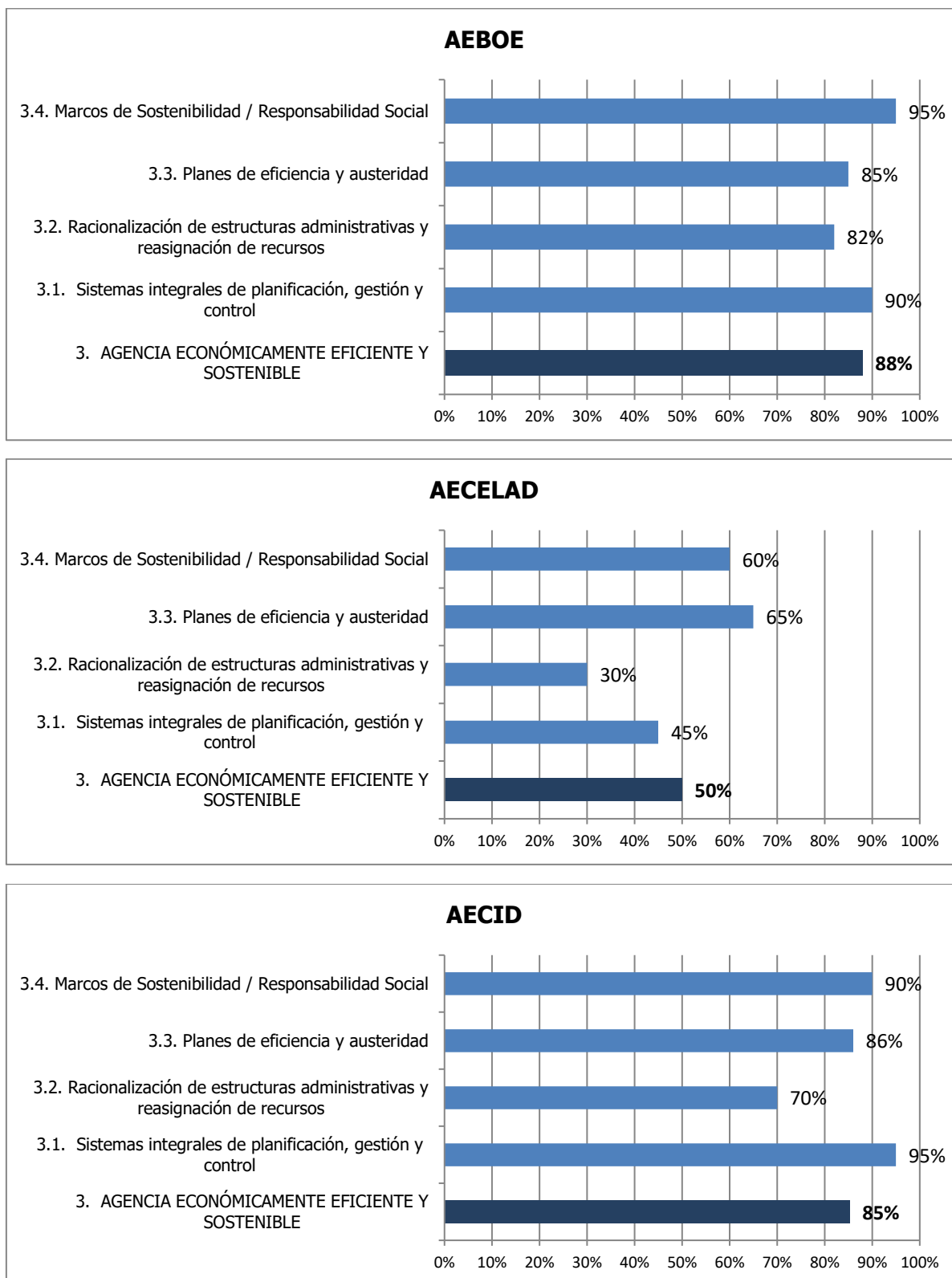
Todas las AAEE disponen de algún tipo plan de gestión interna de los recursos humanos, siendo los órganos de gobierno los encargados de aprobar la movilidad de los efectivos.

Todas aplican medidas para la protección del medioambiente y eficiencia energética, para favorecer la igualdad de hombres y mujeres y la conciliación de la vida profesional y personal.

La mayoría de las AAEE participan en programas de cooperación con otras organizaciones o en proyectos sociales.

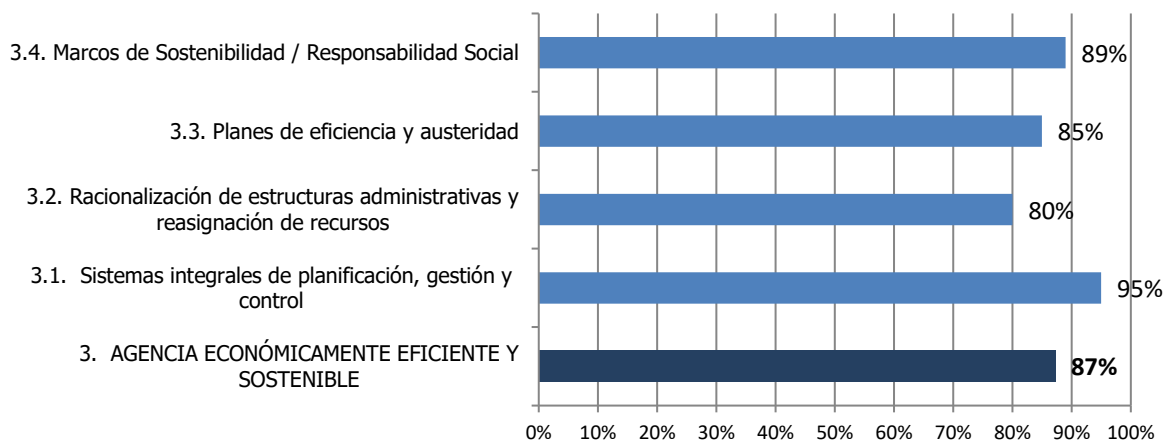


Gráfico 9: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 3

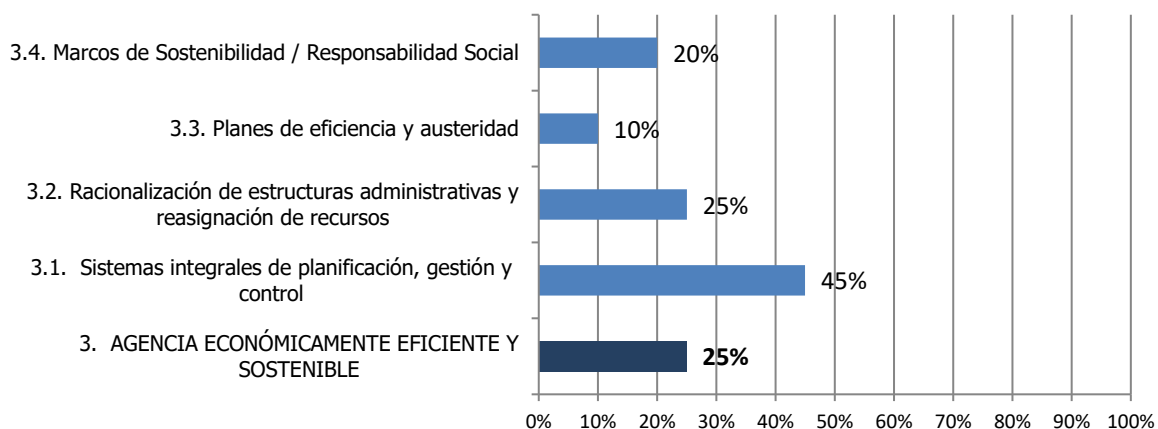




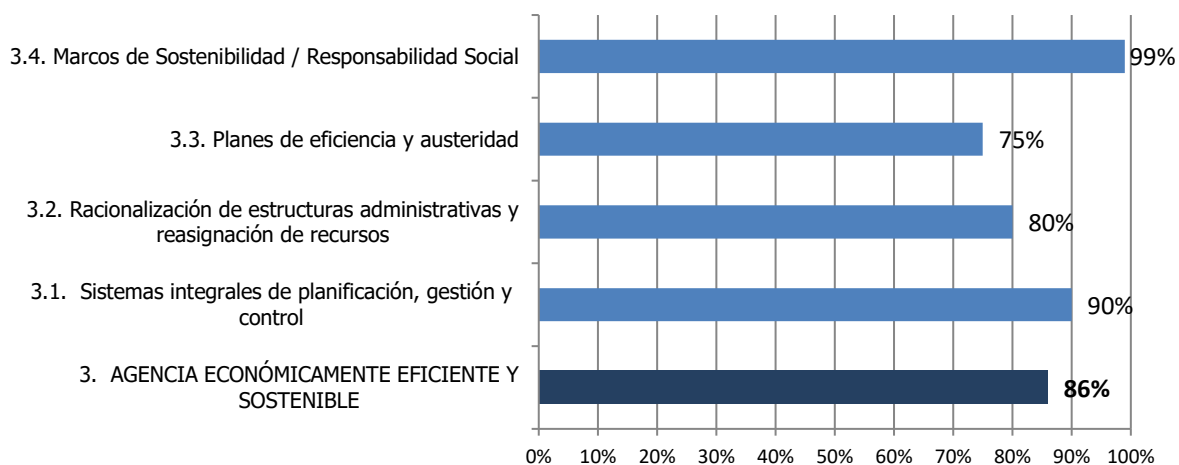
AEC SIC

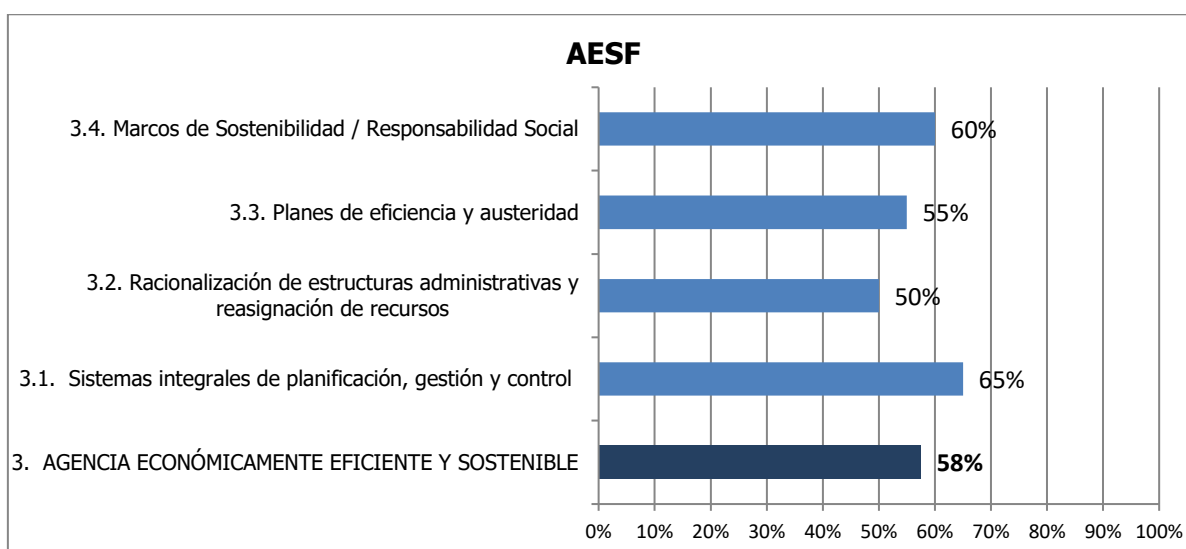
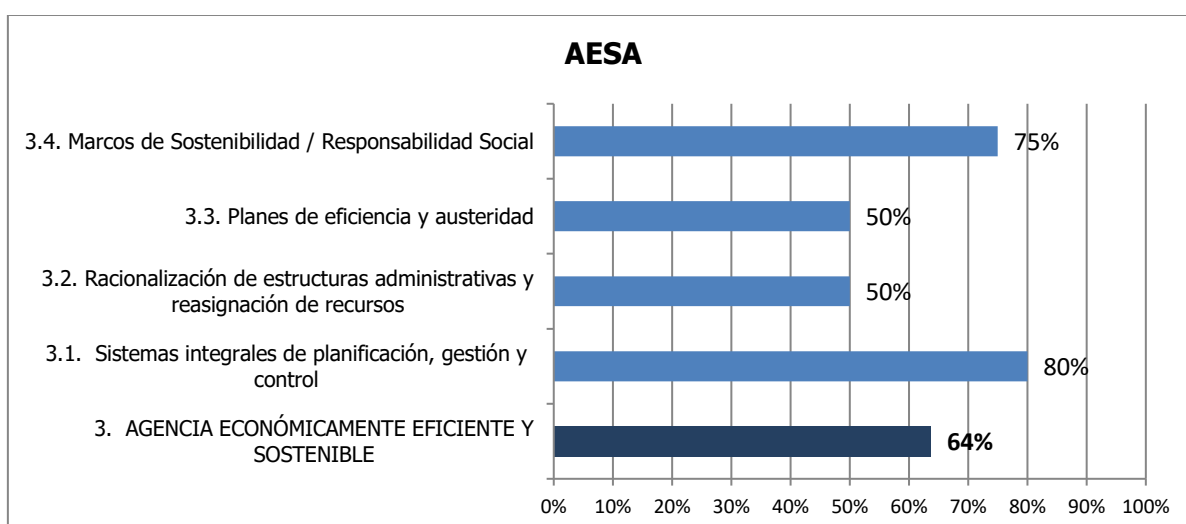
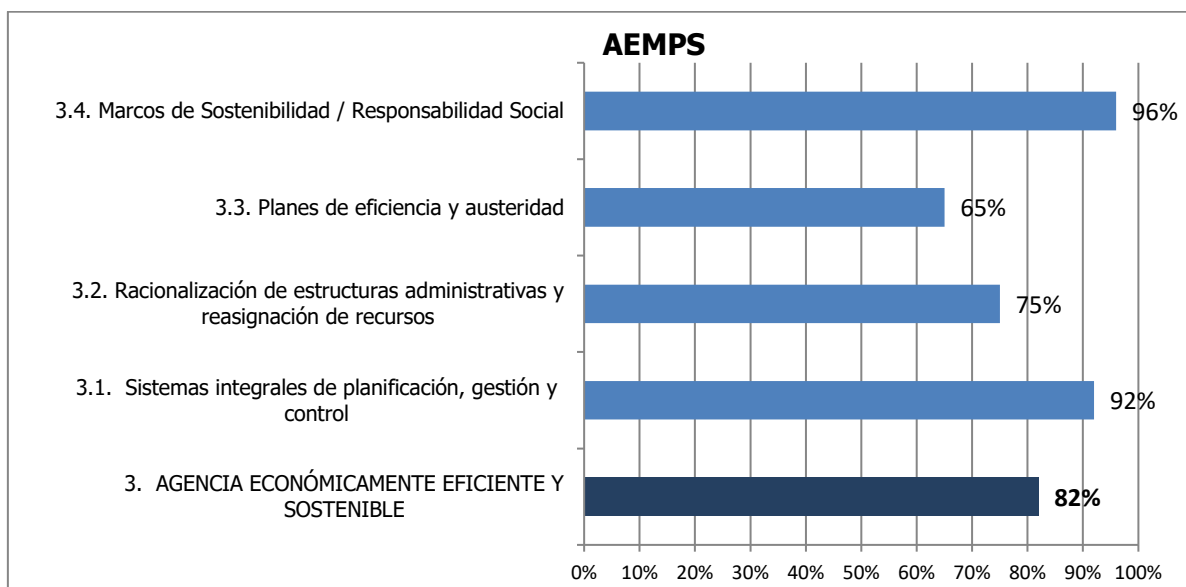


AEI



AEMET







II.4.- ASPECTO 4: Apostar por la mejora en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés

En el cuarto aspecto, formado por cuatro cuestiones a considerar, se valora que las AAEE tengan establecido y trabajen conforme a un sistema de gestión por procesos y a un sistema de gestión del conocimiento lo que supone una mejora de la información que se les proporciona a través de diversas herramientas. Con el fin de mejorar los servicios o prestaciones, las AAEE participan en redes de expertos o grupos de trabajo e interoperan con otras organizaciones donde se lleva a cabo un intercambio de buenas prácticas.

Uno de los retos que explica la finalidad de la *Carta de compromisos* es reforzar el intercambio de experiencias, la difusión del conocimiento en materia de calidad en la gestión pública, la innovación y el aprendizaje entre las diferentes AAPP españolas. Para esto, se dotarán a las organizaciones públicas de infraestructuras normativas y gerenciales que impulsen la innovación y la creatividad aprovechando las TIC y compartiendo conocimiento.

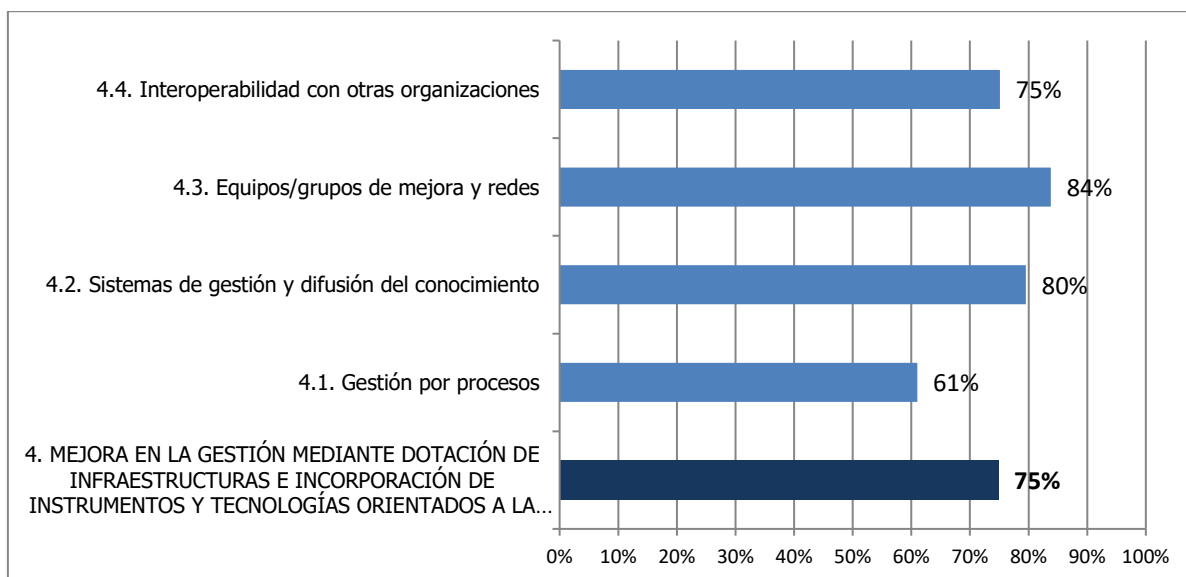
De acuerdo con este objetivo, las cuestiones que se consideran en este aspecto son:

1. **Gestión por procesos:** se evalúa si la organización cuenta con sus procesos definidos y desarrollados, así como con mecanismos para su control y seguimiento.
2. **Sistemas de gestión y difusión del conocimiento:** se mide la gestión que hace la organización del conocimiento a través de distintas herramientas.
3. **Equipos/ Grupos de mejora y redes:** se mide la participación de la organización en diversas redes de expertos o grupos de trabajo relacionados con su actividad.
4. **Interoperabilidad con otras organizaciones:** se mide el grado de relación de la organización con otras organizaciones de su entorno para la mejor prestación de sus servicios.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en el **aspecto 4**, en cuanto a la apuesta por la mejora en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés, alcanza un **75%** (73% en 2022). Es decir, las actuaciones se han implantado en la mayoría de ámbitos de las AAEE y se dispone de abundantes datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 10: Apostar por la mejora en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés



II.4.1. Gestión por procesos:

AEBOE, AECELAD, AECSIC, AEMET, AEMPS, AESA y AESF, cuentan con un mapa de procesos.

AECID tiene en marcha un proyecto de gestión documental de sus procedimientos y procesos y AEI reporta la existencia de un manual de procedimientos..

AEBOE y AEMPS tienen identificados y documentados el 70% y el 75%, respectivamente, de sus procesos, AECELAD y AECSIC todos los de sus centros certificados y, AEMET los procesos de prestación de servicios a la navegación aérea y los procesos de gestión de redes de observación. AESA tiene pendiente documentar los nuevos procesos aparecidos de nuevas competencias asumidas.

AEBOE, AECELAD, AECSIC, AEMET, AEMPS, AESA y AESF, cuentan con manuales o documentos de gestión de calidad.

II.4.2. Sistemas de gestión y difusión del conocimiento:

Entre los canales para la gestión del conocimiento organizacional destaca la intranet y las listas de distribución, aunque también utilizan otras herramientas, tales como las que se detallan en el anexo III.

Para gestionar las relaciones y los intercambios de conocimiento se utilizan diferentes herramientas, participando todas las AAEE, en mayor o menor medida, en conferencias, foros y congresos que suponen un aprendizaje mutuo de experiencias para mejorar la actividad que desarrollan.



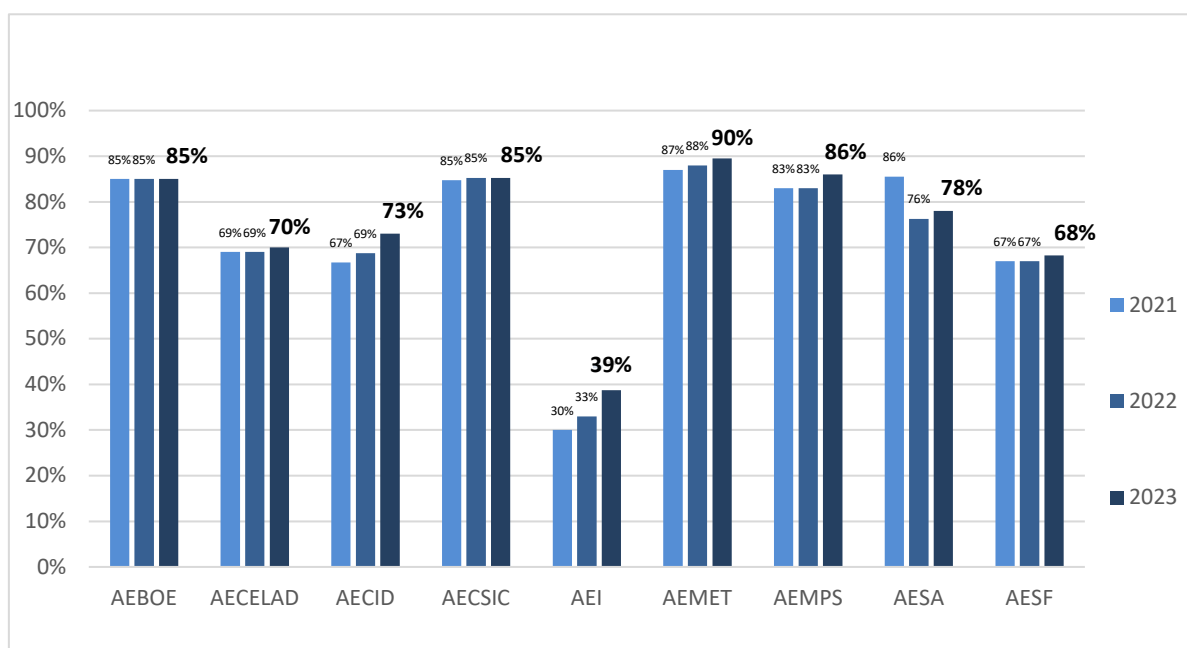
II.4.3. Equipos/ Grupos de Mejora y Redes:

Todas las AAEE participan en una variedad de grupos de mejora y redes de expertos relacionados con su actividad, dentro de su estrategia de mejora y de aprendizaje en las actividades que desarrollan.

II.4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones:

Las AAEE incorporan, en diferentes grados, medidas de interoperabilidad con otras administraciones en razón de la naturaleza de las funciones que desarrollan (acceso a bases de datos, intercambio de información, validación de terceros, etc.), así como con entidades de ámbito privado.

Gráfico 11: Comparativa 2021-2023, apostar por la mejora en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés



II.4.5. Recapitulación aspecto 4:

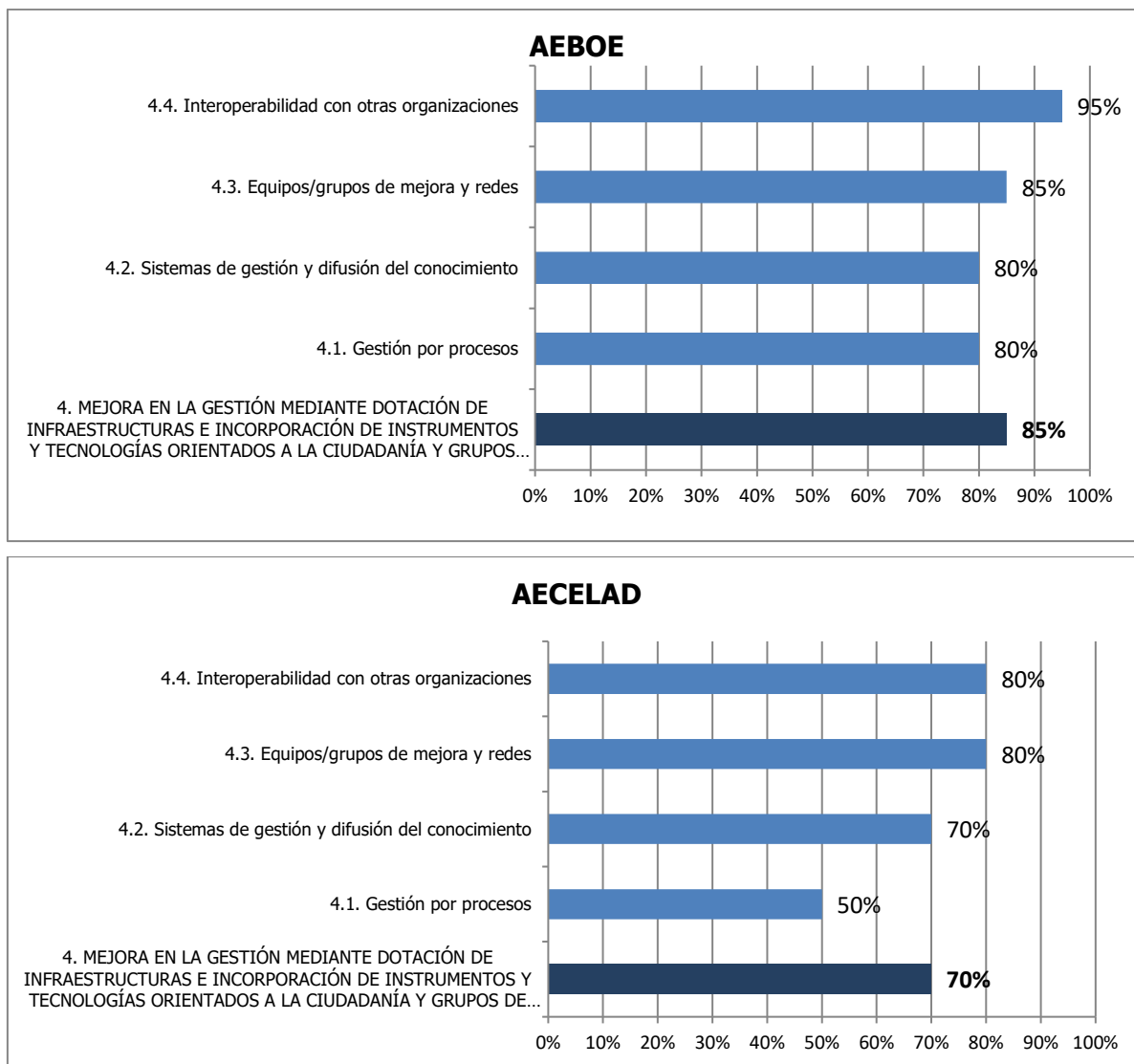
La mayoría de las AAEE cuentan con un mapa de procesos y han identificado y documentado los procesos clave.

Las AAEE desarrollan una intensa actividad de participación en distintos foros, conferencias, etc., y en redes de expertos y grupos de trabajo tanto nacionales como internacionales relacionados con su actividad, y cuentan con diferentes sistemas de gestión y difusión del conocimiento.



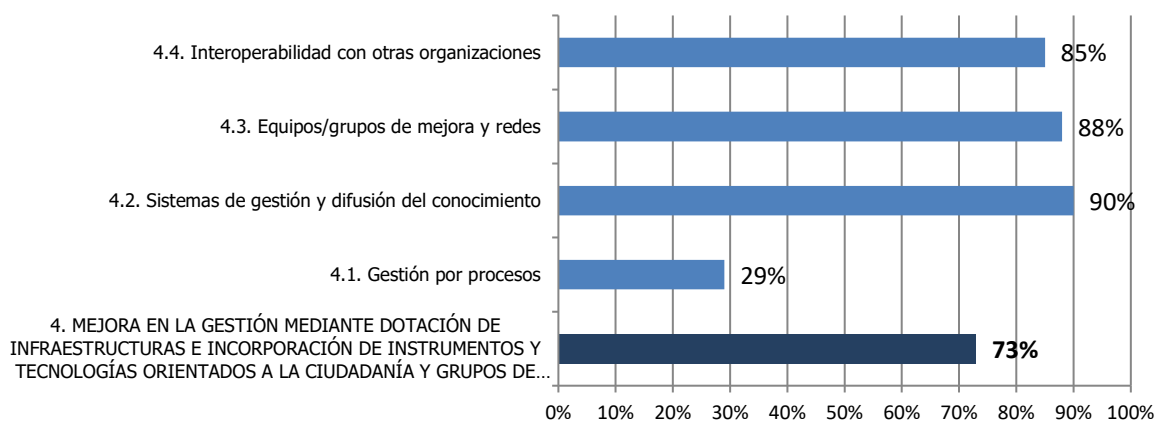
Todas las AAEE han establecido distintos sistemas de interoperabilidad, más o menos completos, con instituciones públicas y entidades privadas necesarias.

Gráfico 12: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 4

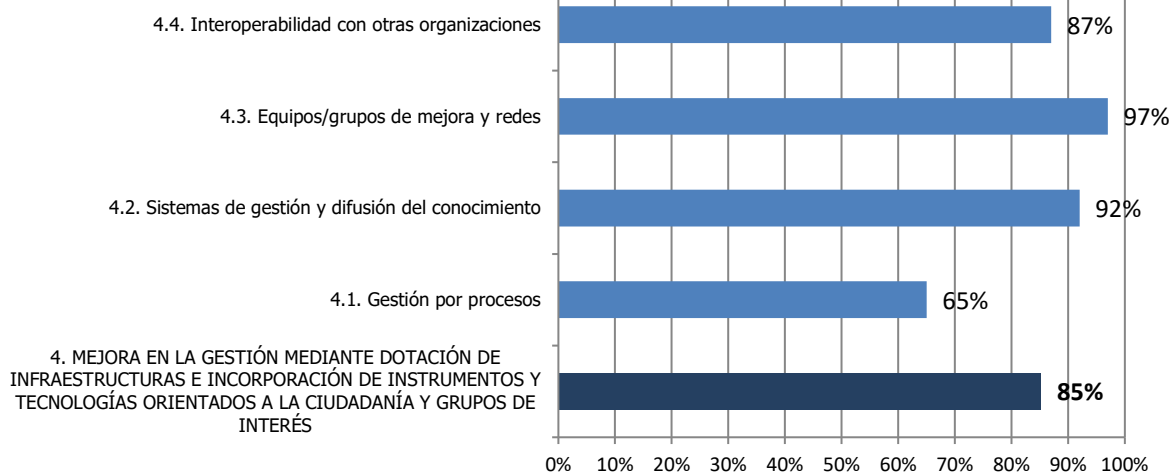




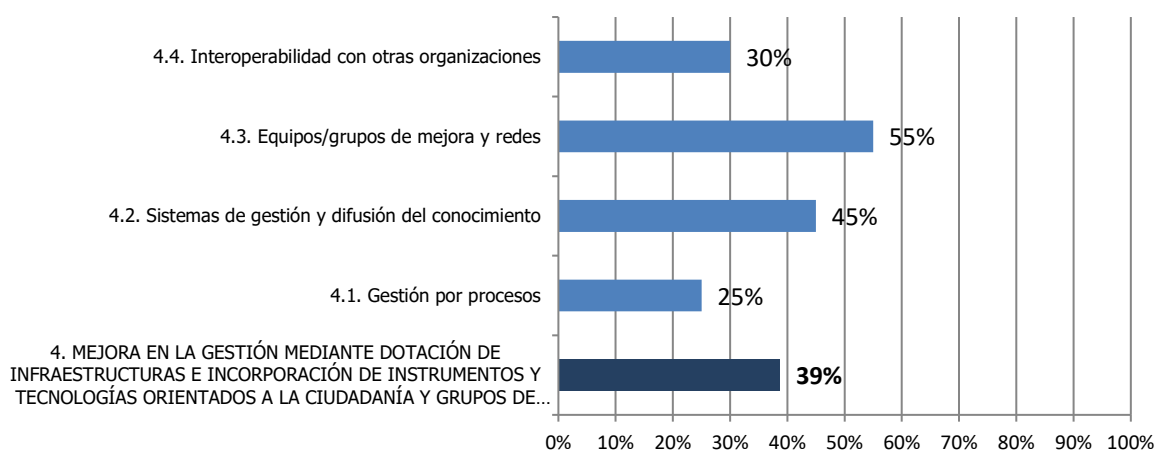
AECID



AEC SIC

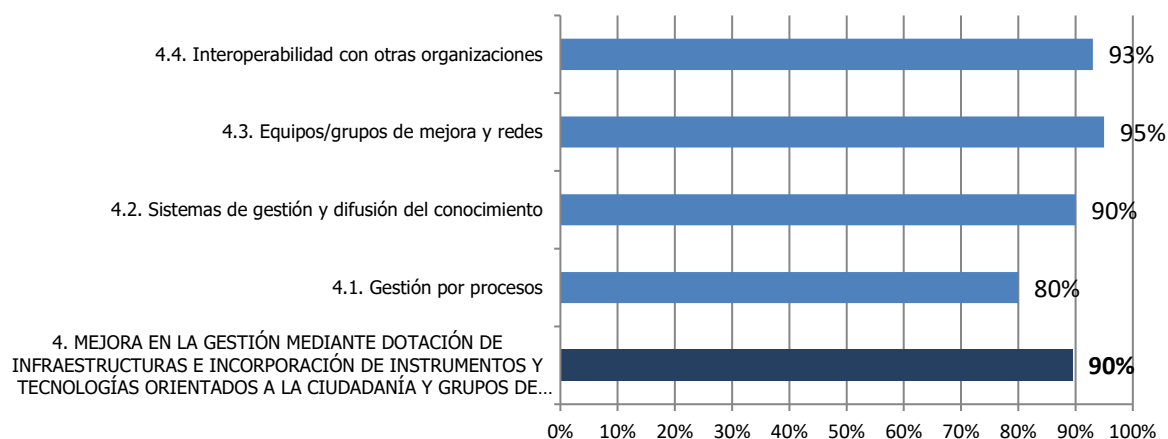


AEI

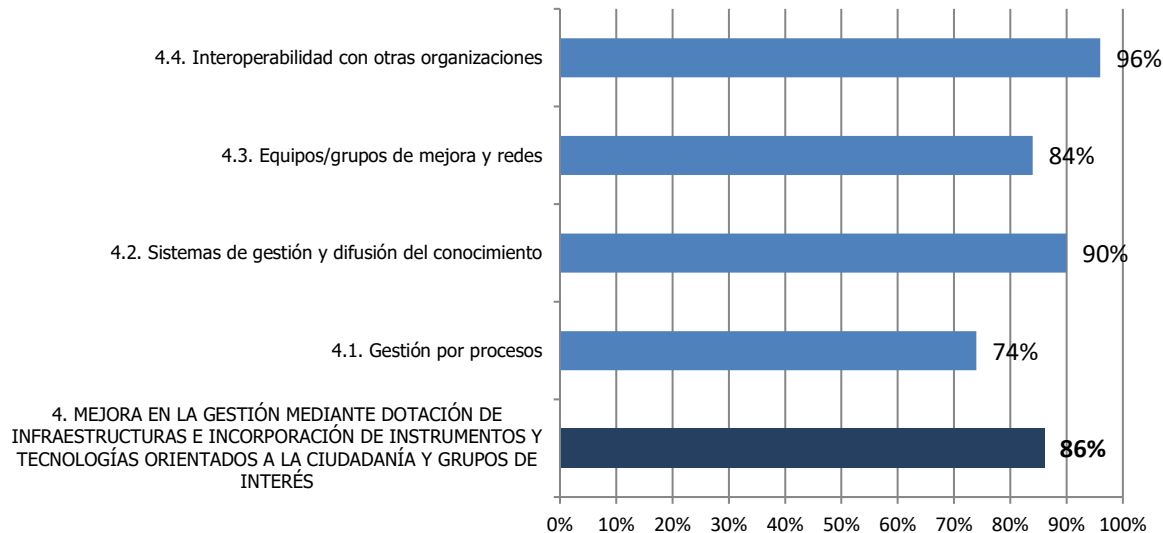




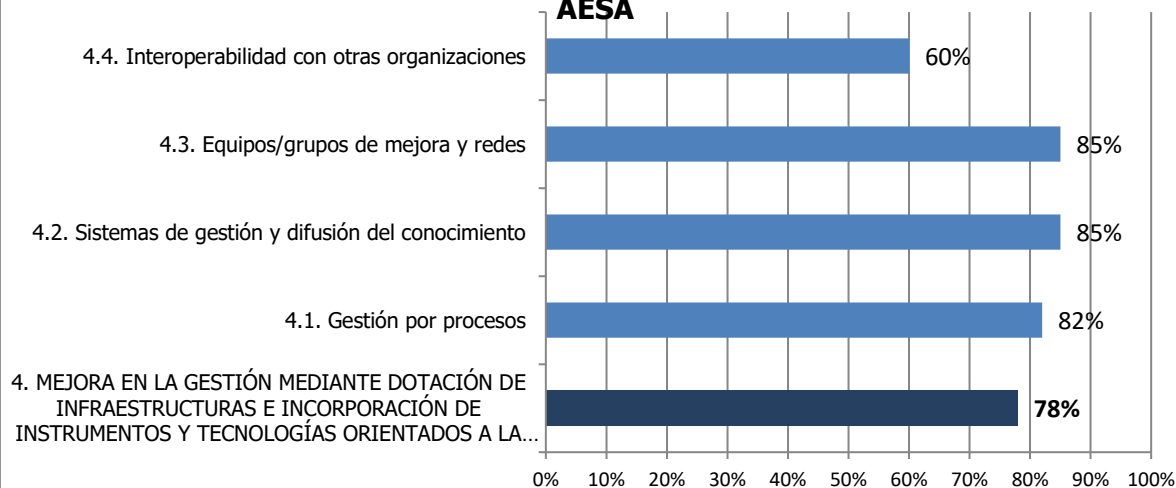
AEMET

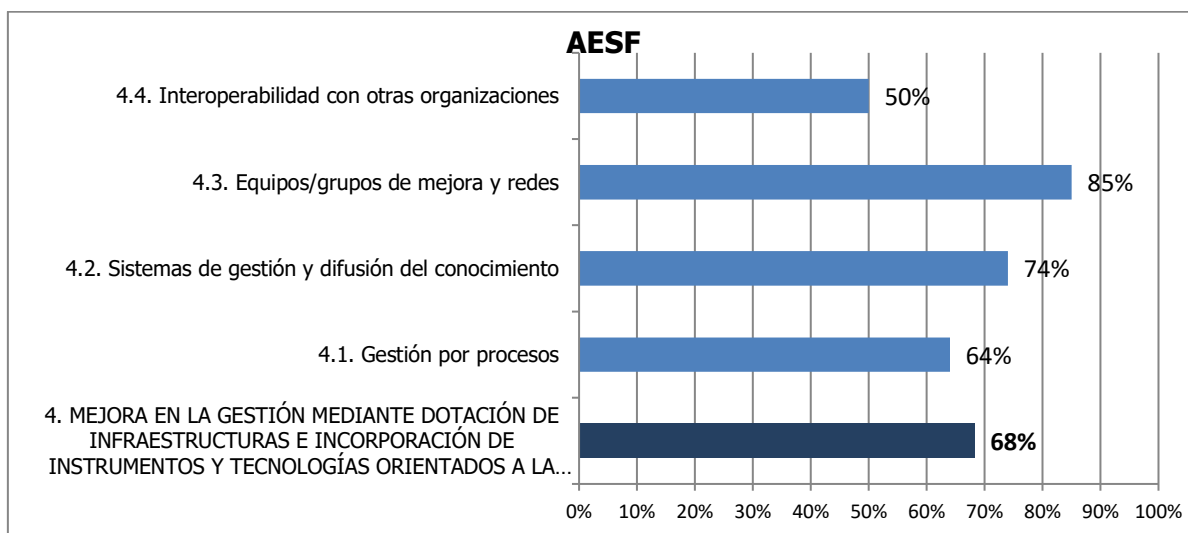


AEMPS



AESA







II.5.- ASPECTO 5: Adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en la agencia

En este aspecto, constituido por dos cuestiones a considerar, se evalúa la participación y cooperación entre las distintas organizaciones en materia de calidad.

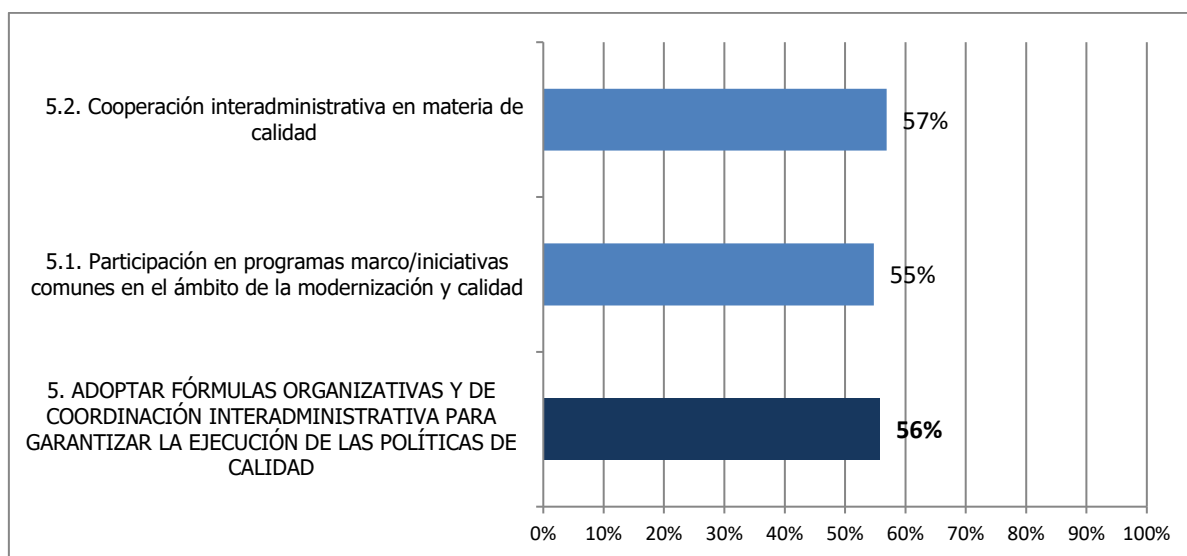
El objetivo de este aspecto es reforzar el intercambio de experiencias, la difusión del conocimiento en materia de calidad, la innovación y el aprendizaje entre las AAPP, y así promover el impulso de una gestión orientada al servicio a la ciudadanía.

De acuerdo con este objetivo, las cuestiones que se consideran en este aspecto son:

- 1. Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad:** se evalúa si la organización participa en asociaciones, foros, programas, para el desarrollo de la gestión de calidad en el sector de referencia de cada Agencia.
- 2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad:** se mide la suscripción de convenios y acuerdos en materia de calidad.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en el **aspecto 5**, en cuanto a adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en las agencias, alcanza un **56%** (54% en 2022). Es decir, las actuaciones que se han implantado en algunos ámbitos de las AAEE y se dispone de algunos datos sobre los resultados de la implantación.

Gráfico 13: Adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en las agencias





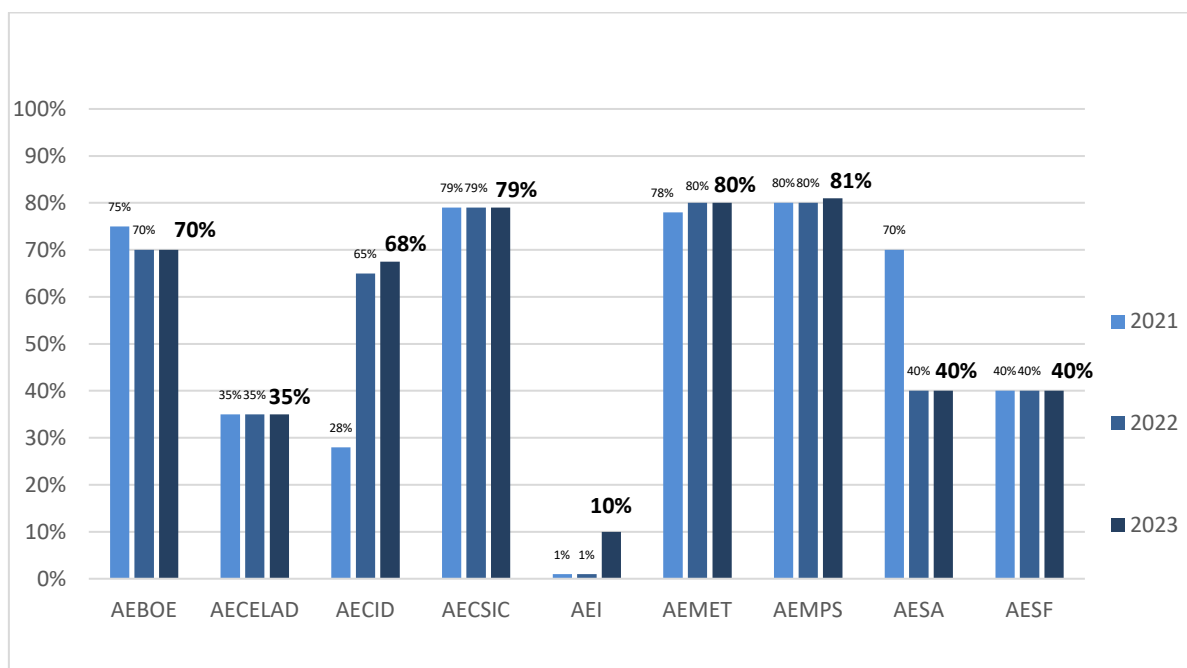
II.5.1. Participación en programas marco/ iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad:

Todas las AAEE participan en diversos foros o grupos de trabajo para el desarrollo y mejora de la gestión de calidad en su sector de referencia.

II.5.2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad:

Todas las AAEE mantienen convenios o acuerdos de colaboración que no, siendo específicos de calidad, han mejorado los servicios prestados a los ciudadanos.

Gráfico 14: Comparativa 2021-2023, adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en las agencias

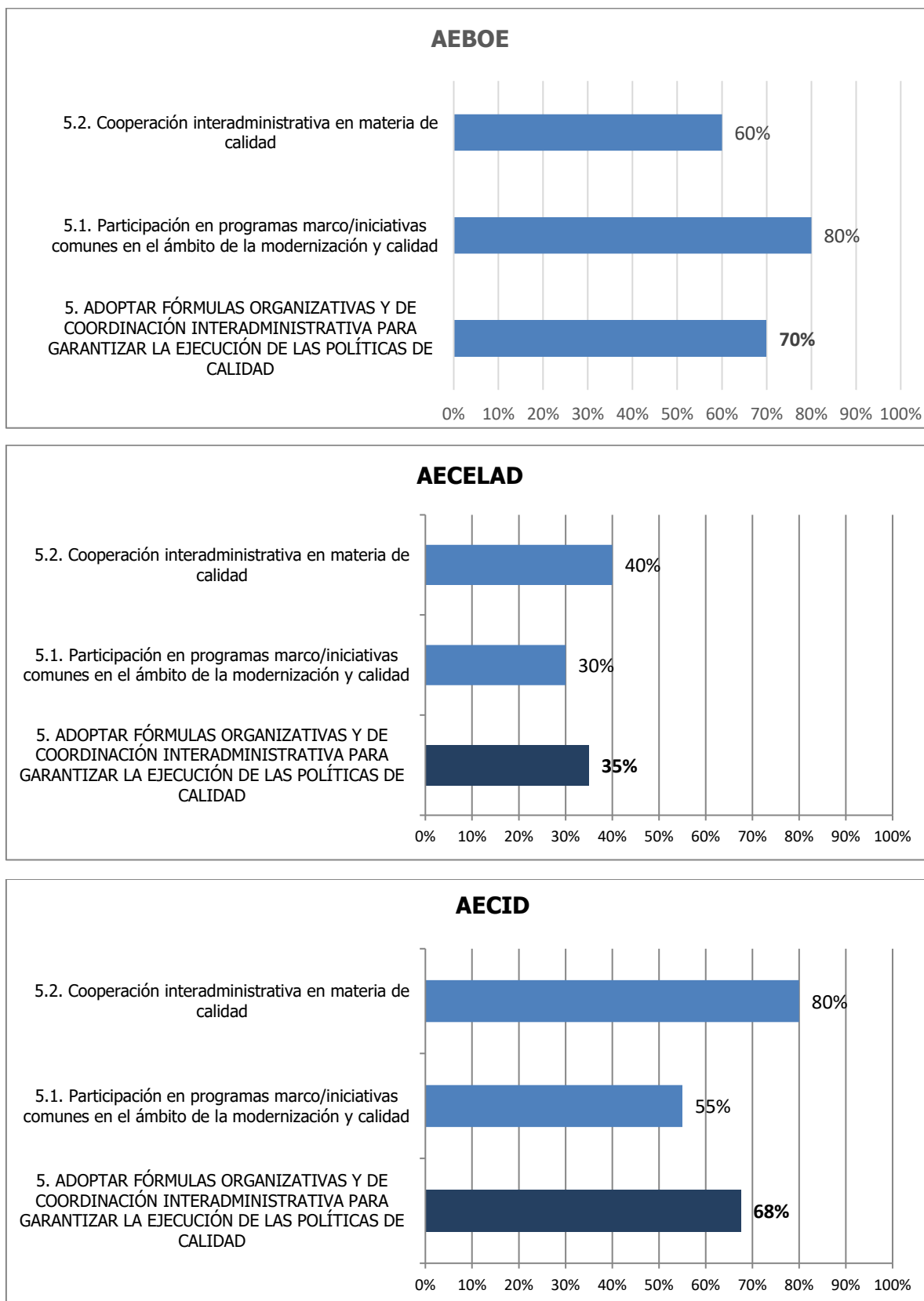


II.5.3. Recapitulación aspecto 5:

Todas las AAEE, en mayor o menor medida, participan en foros o grupos de trabajo para el desarrollo de la gestión de calidad en su sector de referencia y suscriben convenios o acuerdos de colaboración, aunque no específicos en materia de calidad.

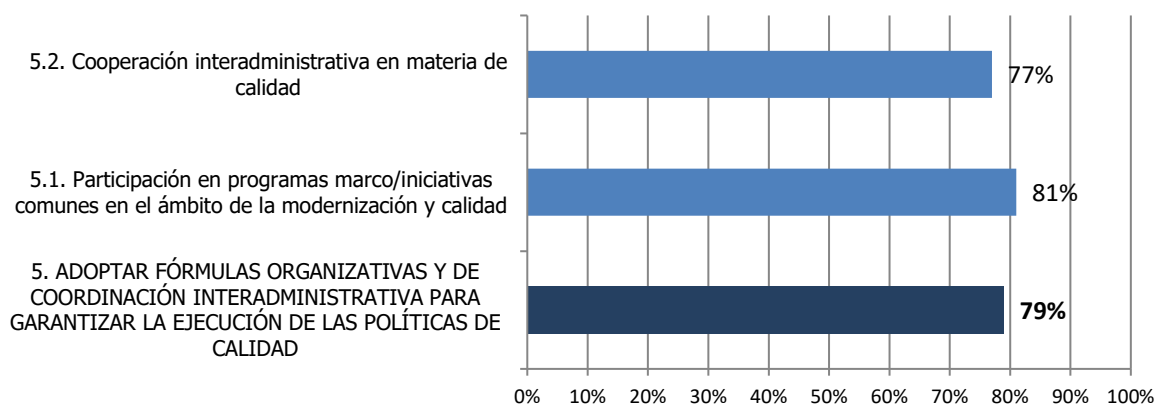


Gráfico 15: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 5

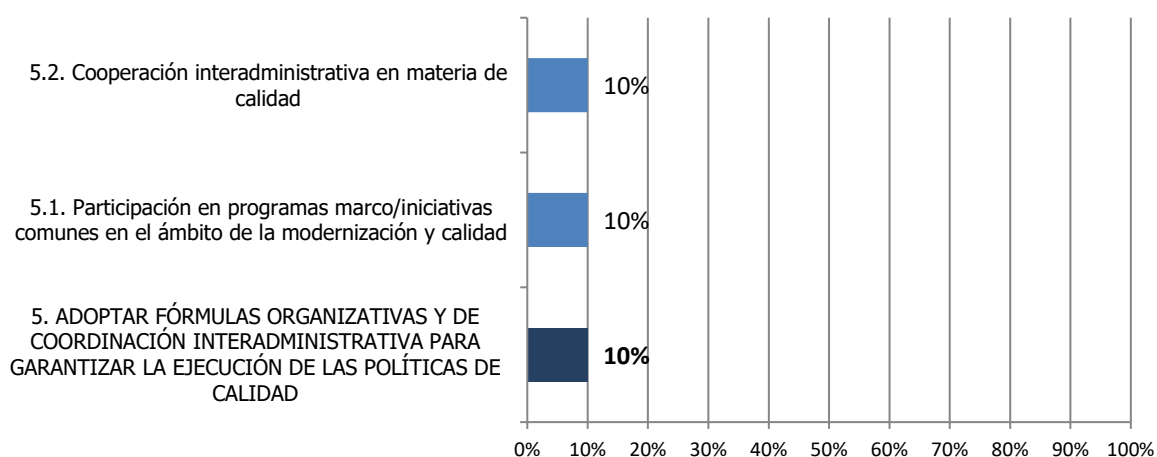




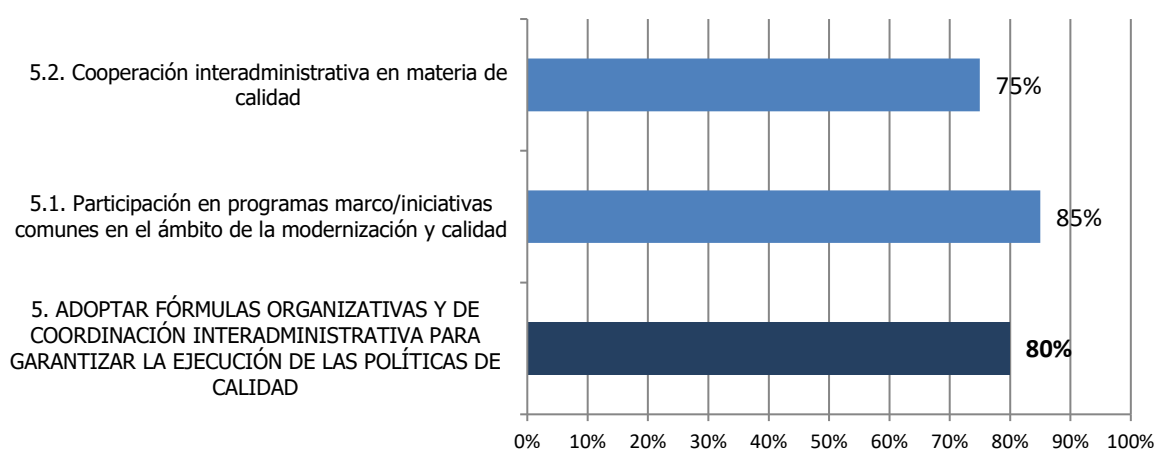
AECSIC



AEI

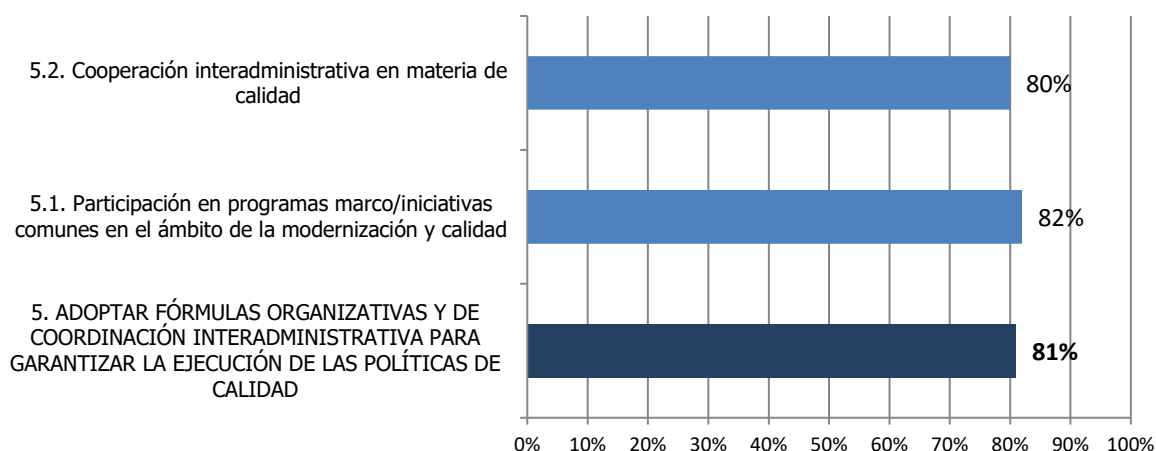


AEMET

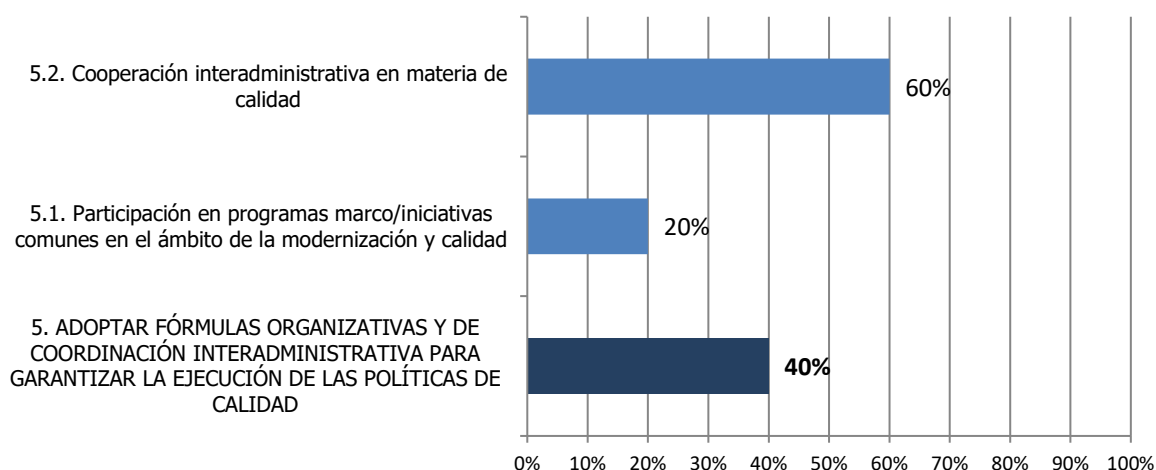




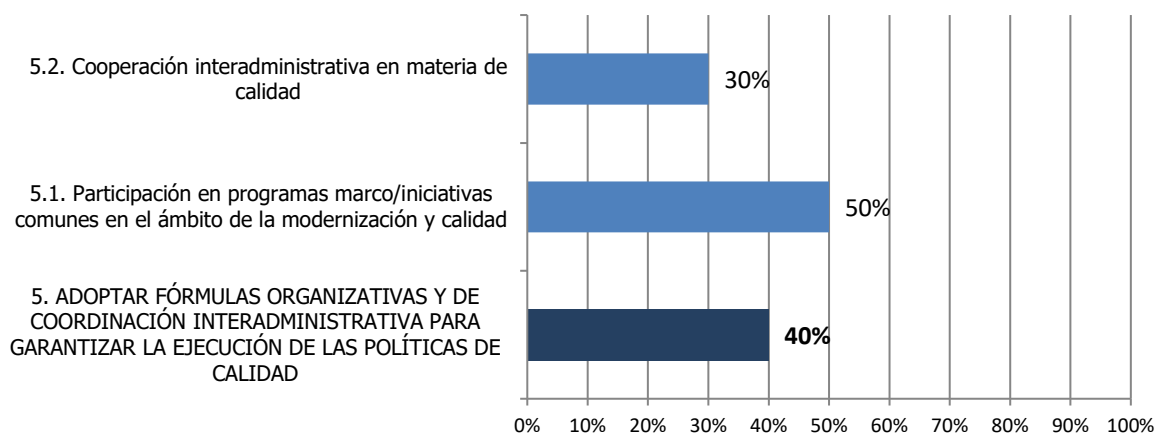
AEMPS



AESA



AESF





II.6.- ASPECTO 6: Aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las Agencias Estatales

En este aspecto, que consta de tres cuestiones a considerar, se mide la evaluación de la satisfacción de todos los grupos de interés a los que afecta la actividad de la organización, así como la implantación de mejoras derivadas de esos resultados. Por otro lado, se hace referencia a la elaboración de informes de ejecución de los planes y programas de las AAEE.

Uno de los programas del Marco general para la mejora de la calidad en la AGE, establecido por el RD 951/2005, de 29 de julio, es el programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios, cuyo objetivo es medir la percepción que tienen los usuarios sobre la organización y los servicios que presta.

Esta información servirá también de base para mejorar los procesos, normas, programas, planes y políticas públicas, así como de las organizaciones.

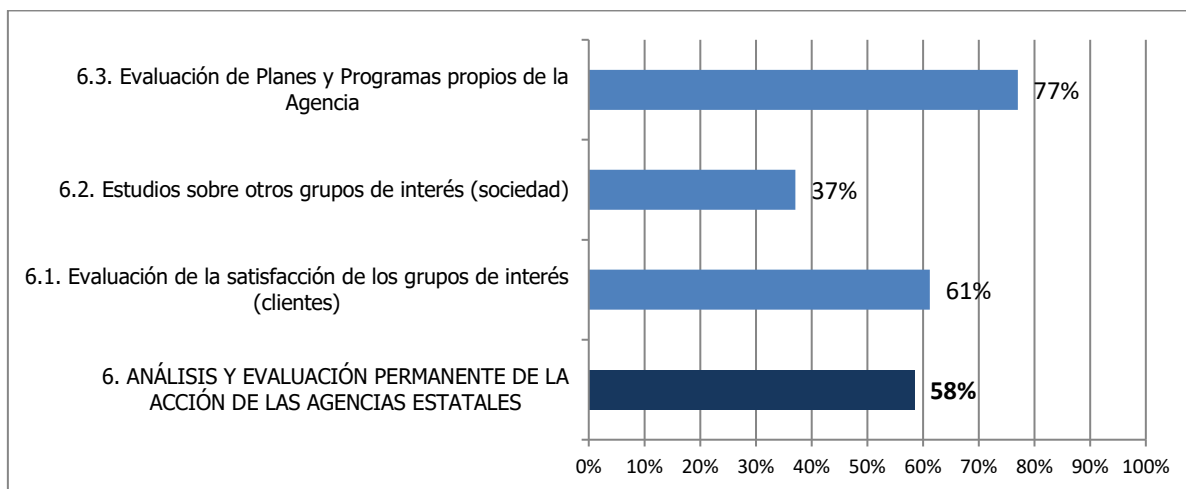
En consonancia con este aspecto, las cuestiones que se consideran son:

- 1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas):** se evalúa si la organización lleva a cabo acciones para conocer la satisfacción de sus clientes y mejorar los resultados logrados.
- 2. Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia:** se valora si la organización mide el impacto que en otros grupos de interés tiene su actividad.
- 3. Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia:** se mide si se llevan a cabo evaluaciones de las políticas o programas públicos, así como los planes internos de la organización.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en el **aspecto 6**, en cuanto a aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las agencias estatales, alcanza un **58%** (56% en 2022). Es decir, el número de evidencias aportadas por el conjunto de las AAEE ha sido menor lo que refleja que no se ha mantenido la implantación de las actuaciones en algunos ámbitos relevantes y ha disminuido la disponibilidad de datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 16: Aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las Agencias Estatales



II.6.1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (clientes) en relación con los servicios públicos prestados por las AAEE:

AECELAD, AECSIC, AEI, AEMET, AEMPS y AESA, evalúan la satisfacción de sus clientes mediante encuestas de satisfacción.

AEBOE ha mantenido reuniones con dos de sus clientes habituales para conocer su satisfacción.

AECELAD, AEMET y AEMPS , utilizan metodologías normalizadas que permiten la comparación de resultados y posteriormente tenerlos en cuenta con vistas a la realización de las correspondientes mejoras.

Todas las AAEE tienen un programa de quejas y sugerencias que utilizan para conocer la opinión y grado de satisfacción de los clientes respecto de los servicios prestados.

II.6.2. Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de las AAEE:

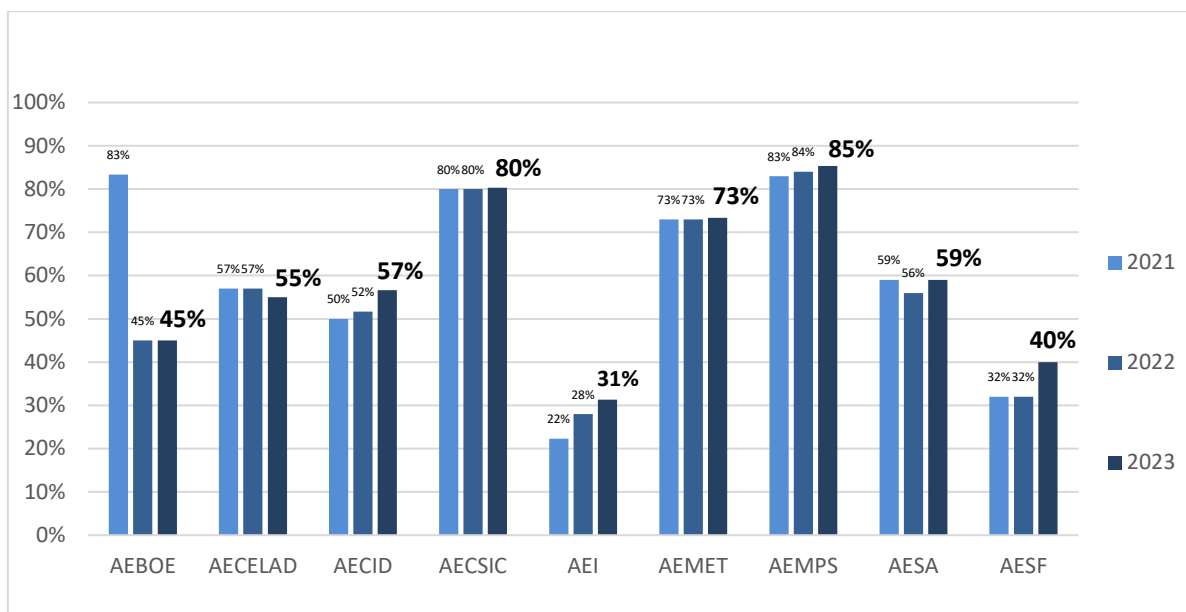
AECELAD, AECSIC, AEMET, AEMPS y AESF, hacen reuniones o encuestas de satisfacción a otros grupos de interés para conocer sus necesidades y trabajar conjuntamente, o participan en estudios de otros grupos relacionados con sus áreas de interés.

II.6.3. Evaluación de Planes y Programas propios de las AAEE, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecutan las AAEE:

Todas las AAEE realizan informes de cumplimiento de sus planes internos de actividad (estratégicos, anuales, de acción, de formación, control, calidad, etc.).



Gráfico 17: Comparativa 2021-2023, aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las AAEE

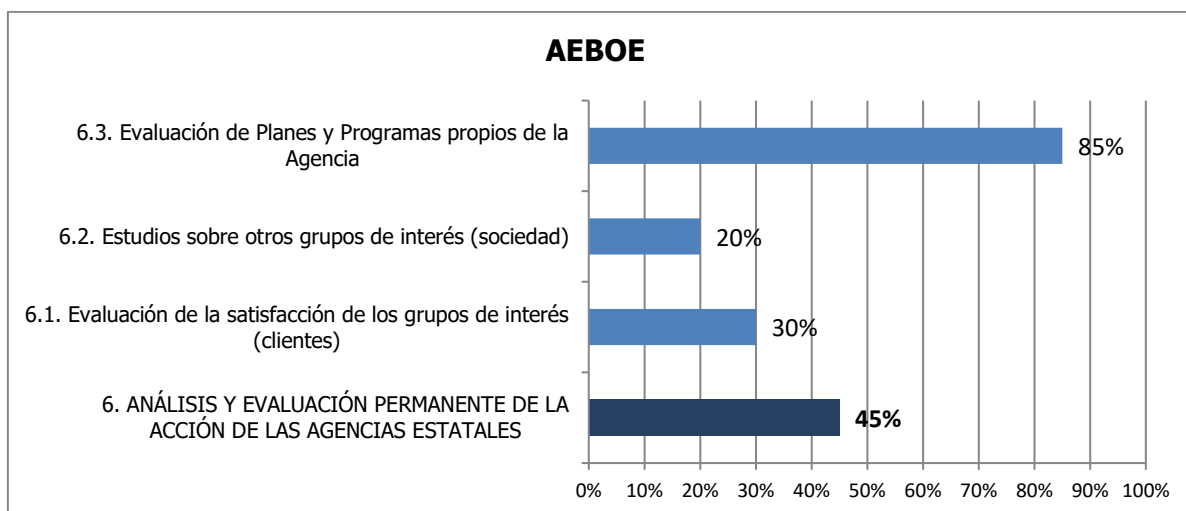


II.6.4. Recapitulación aspecto 6:

La mayoría de las AAEE, aunque con notables diferencias entre ellas y entre las distintas cuestiones de este aspecto, realizan evaluaciones del grado de satisfacción tanto de sus clientes como de otros grupos interés a los que afecta su actividad, y en función de los resultados obtenidos adoptan medidas para mejorar su actividad.

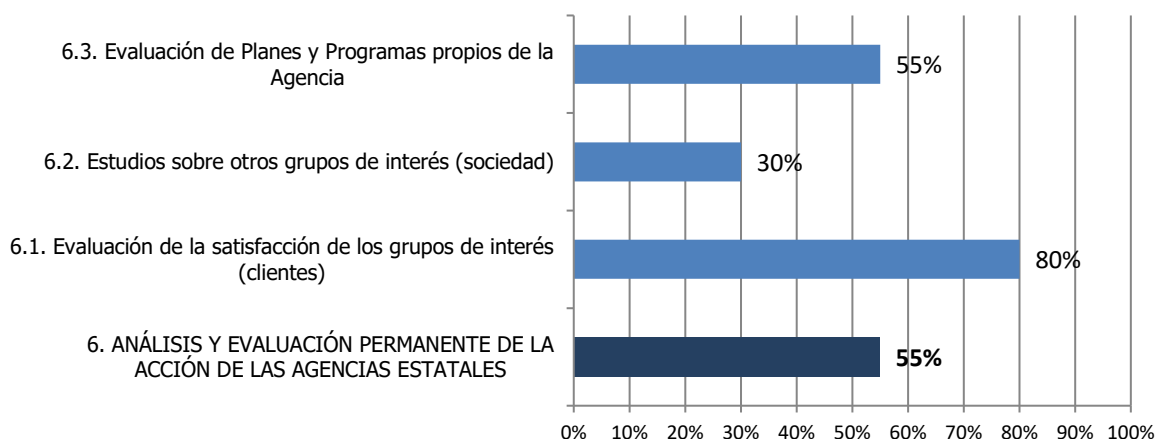
De igual forma, evalúan su actividad mediante informes de cumplimiento que publican en sus páginas web.

Gráfico 18: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 6

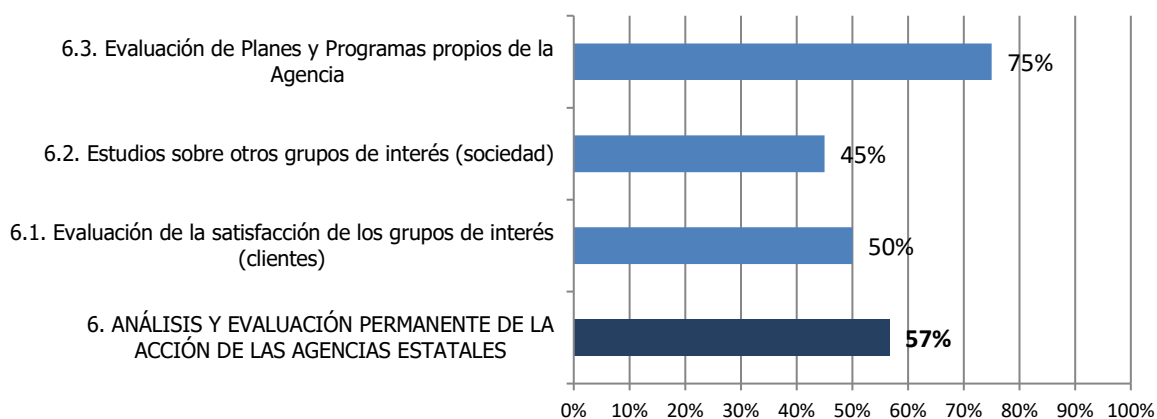




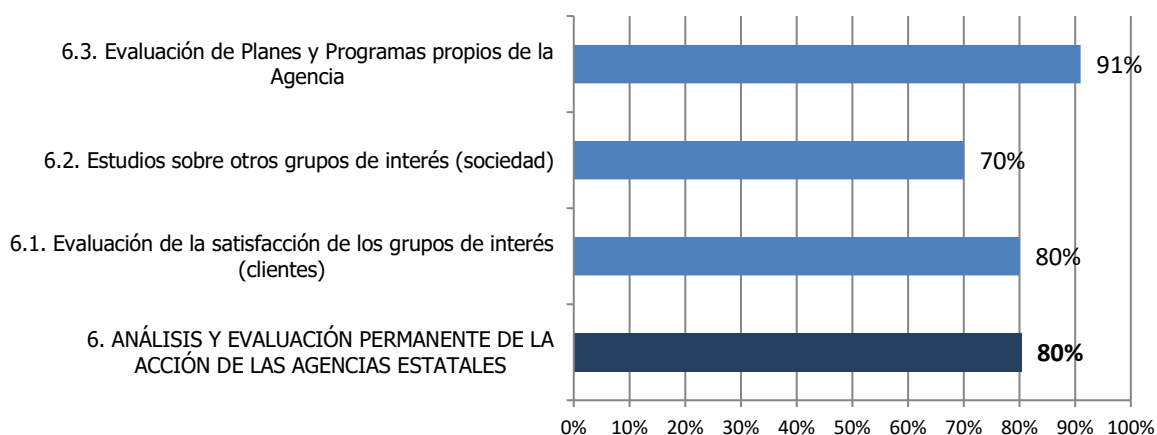
AECELAD



AECID

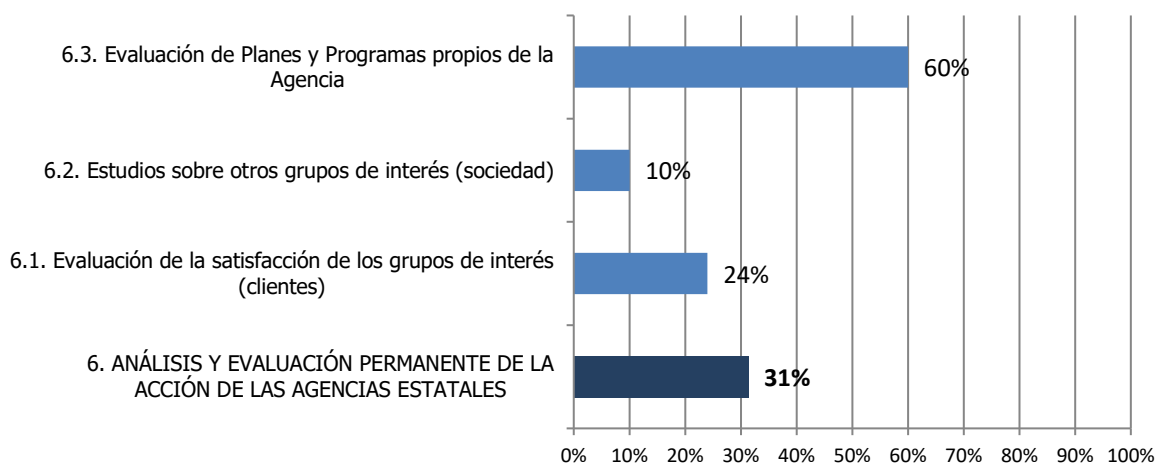


AECSIC

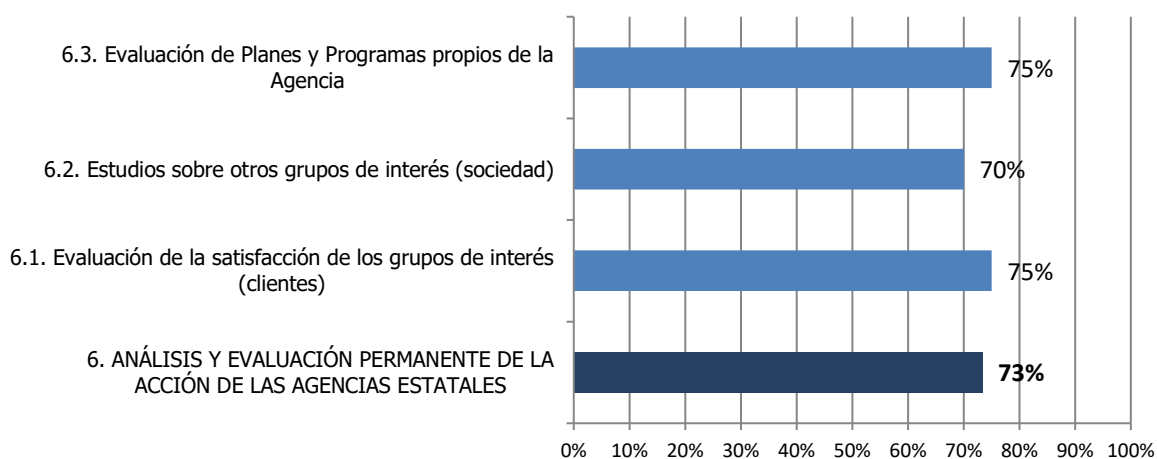




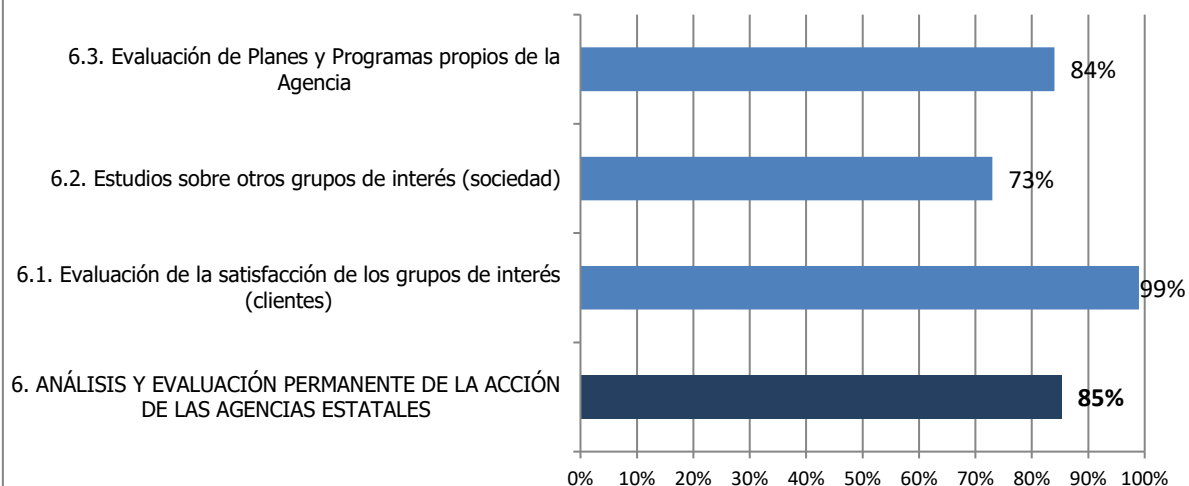
AEI



AEMET

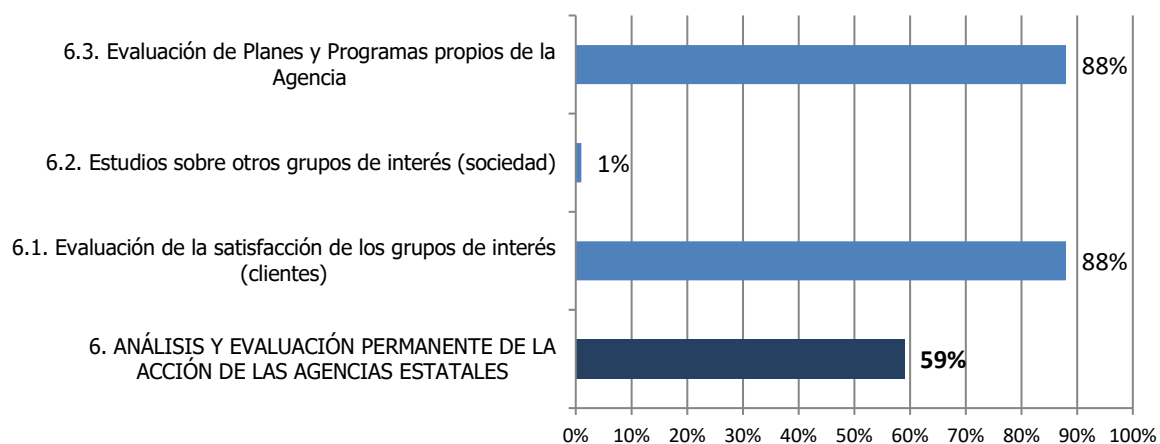


AEMPS

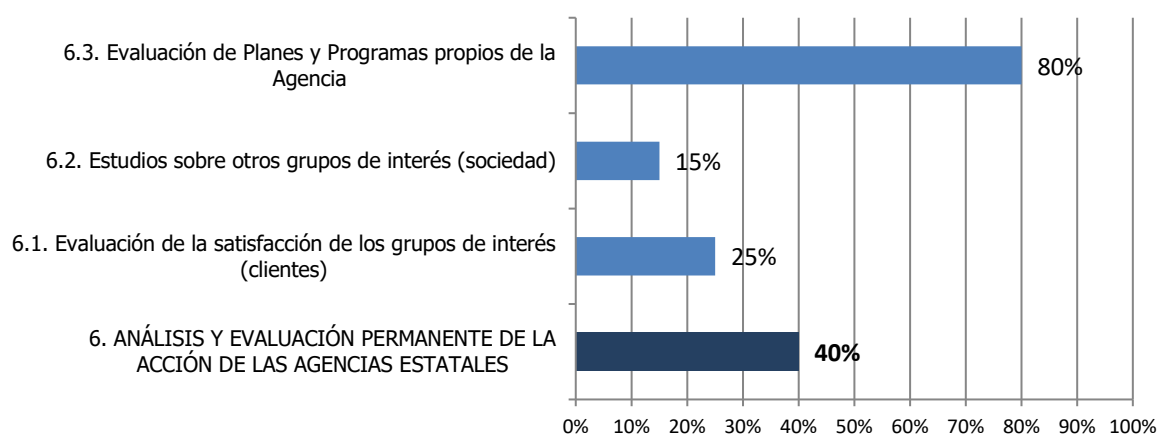




AESA



AESF





II.7.- ASPECTO 7: Participación de los grupos de interés y usuarios

En este aspecto, que consta de dos cuestiones a considerar, se miden las distintas formas de participación de los grupos de interés y usuarios de las AAEE.

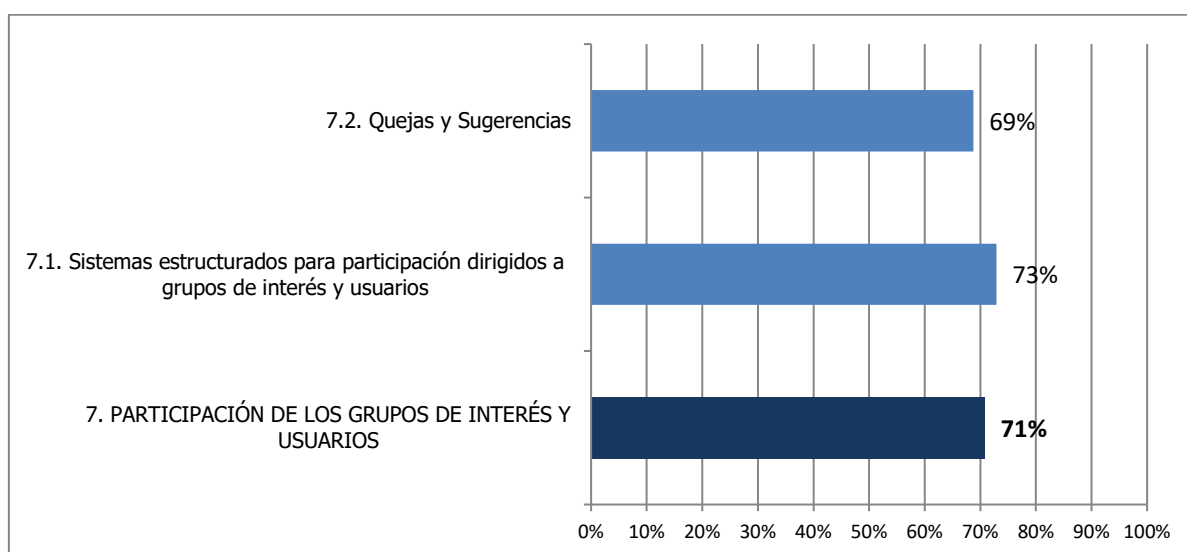
La incorporación de la voz de los ciudadanos y las ciudadanas, tanto al diseño de las políticas públicas como a los procesos de prestación de los servicios públicos, es un rasgo de desarrollo democrático y de buen gobierno de los servicios públicos. En este marco es preciso fomentar cauces de participación para generar un acercamiento entre administración y sociedad e implicando a todos los grupos de interés. Dos de las formas más destacadas de participación y acercamiento son los foros y comités para las consultas y la presentación de quejas y sugerencias que recoge el RD 951/2005.

De acuerdo con este aspecto, las cuestiones que se consideran son:

- 1. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (comités, foros):** se mide la existencia de foros estables de participación de los grupos de interés y de mecanismos de desarrollo de los servicios y prestaciones.
- 2. Quejas y sugerencias:** se valora la gestión que la organización hace de las quejas y sugerencias.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en este **aspecto 7**, en cuanto a la participación de los grupos de interés y usuarios, alcanza un **71%** (el mismo que en 2022). Es decir, las actuaciones se han implantado en la mayoría de ámbitos relevantes de las AAEE y se dispone de abundantes datos sobre los resultados de la implantación.

Gráfico 19: Participación de los grupos de interés y usuarios en las AAEE





II.7.1. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de las AAEE:

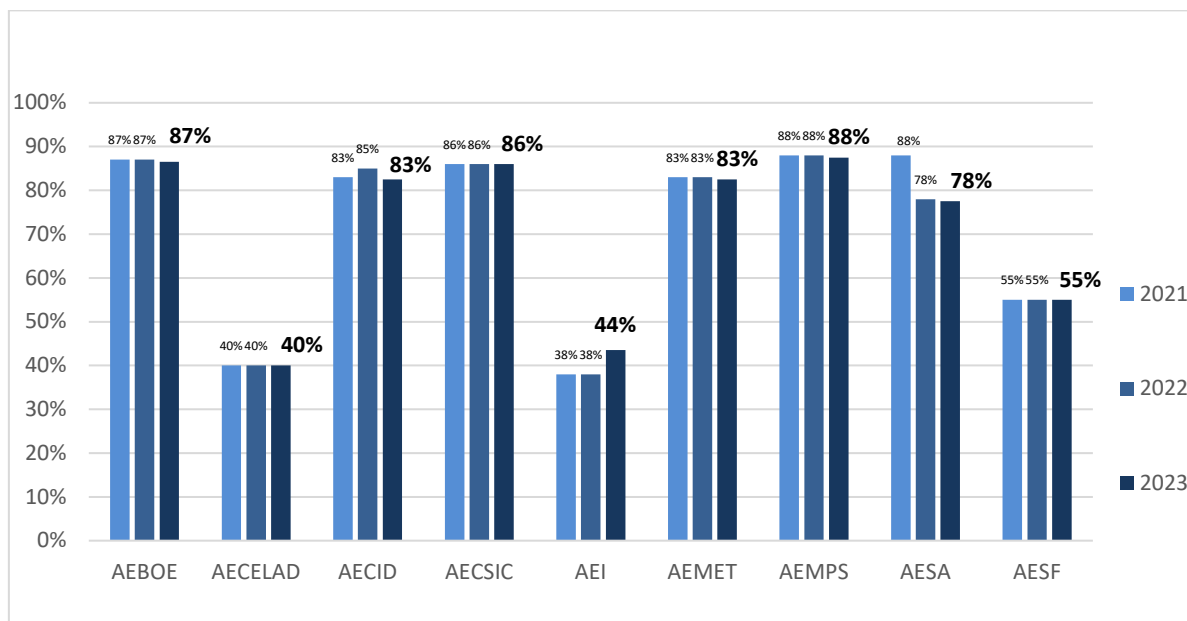
El mecanismo de consulta más utilizado por las AAEE son los foros, las reuniones con asociaciones y los grupos de participación de sus usuarios, de forma presencial o electrónica, según se muestra en el anexo III.

II.7.2. Quejas y Sugerencias:

Las AAEE cuentan, en diferente grado de desarrollo, con sistemas de gestión de quejas y sugerencias, La presentación electrónica en AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET, AEMPS, AESA, se realiza a través de su página web, en AECELAD, AEI y AESF, se realiza a través de la web del Ministerio de adscripción. AEBOE, AECSIC, AEMET y AEMPS, cuentan con aplicaciones informáticas para su gestión.

AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET y AEMPS, han realizado un informe para el seguimiento y la adopción de acciones de mejora en relación con las quejas y sugerencias.

Gráfico 20: Comparativa 2021-2023, participación de los grupos de interés y usuarios en las AAEE



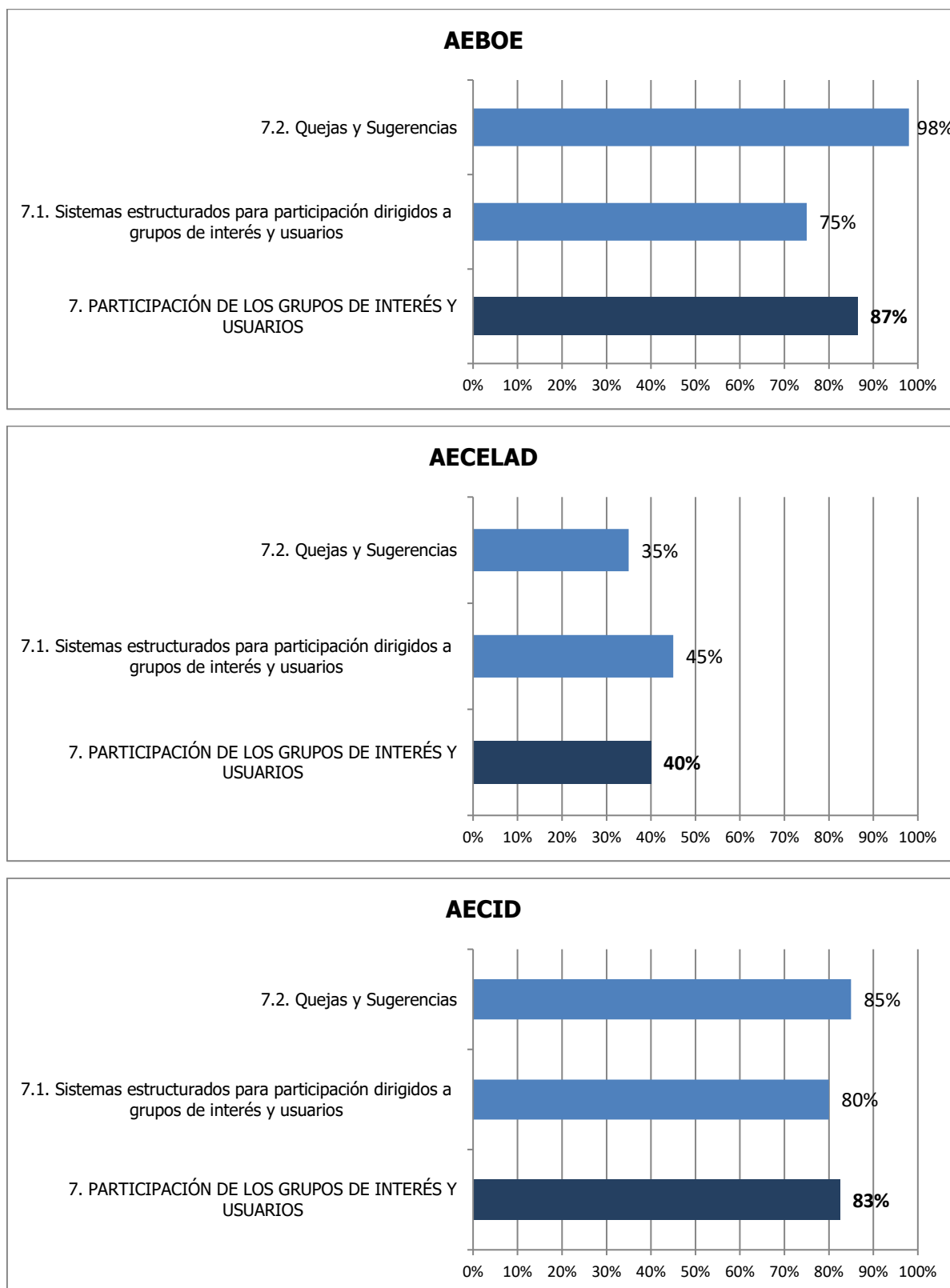
II.7.3. Recapitulación aspecto 7:

Las AAEE cuentan con mecanismos estables para consultar a sus grupos de interés implicándoles en el desarrollo de las actividades que realizan.

Todas las AAEE cuentan con un sistema de gestión de quejas y sugerencias conforme al R.D. 951/2005.

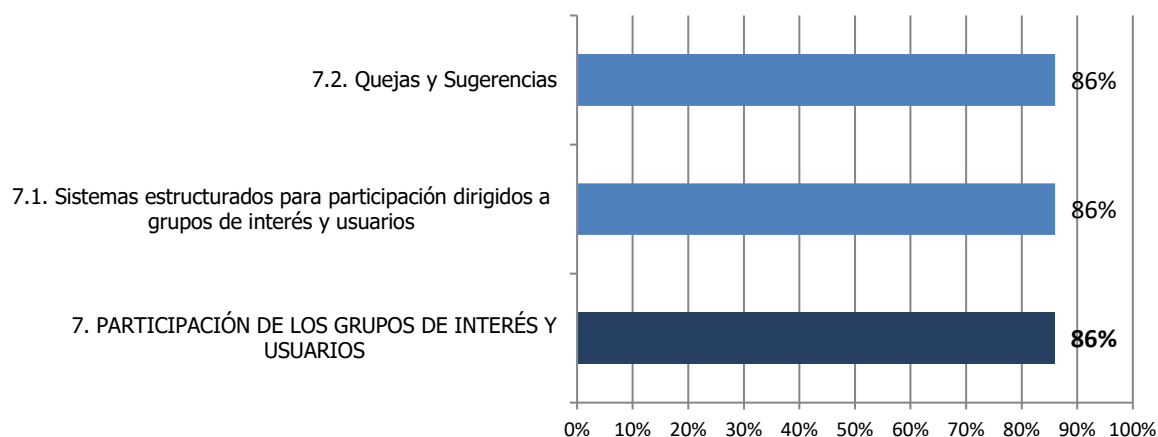


Gráfico 21: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 7

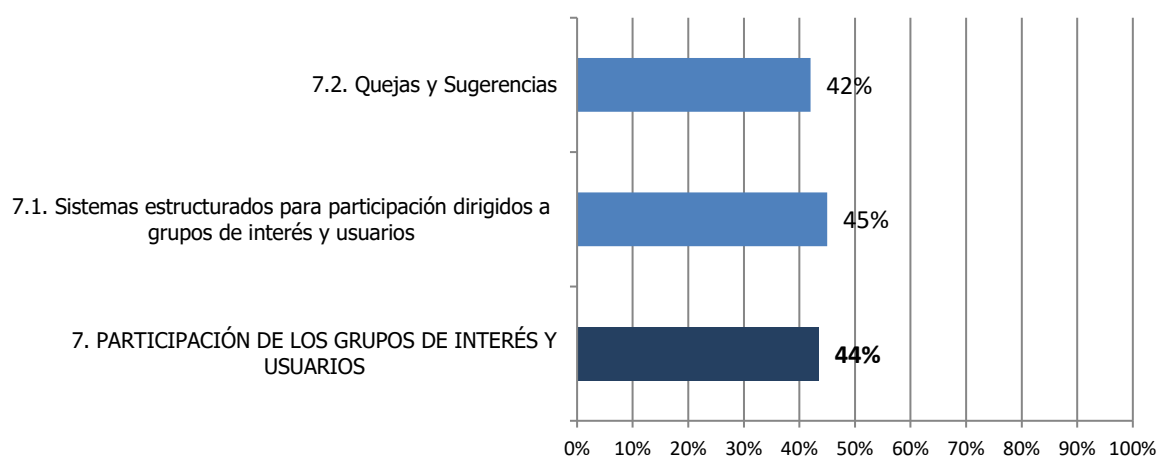




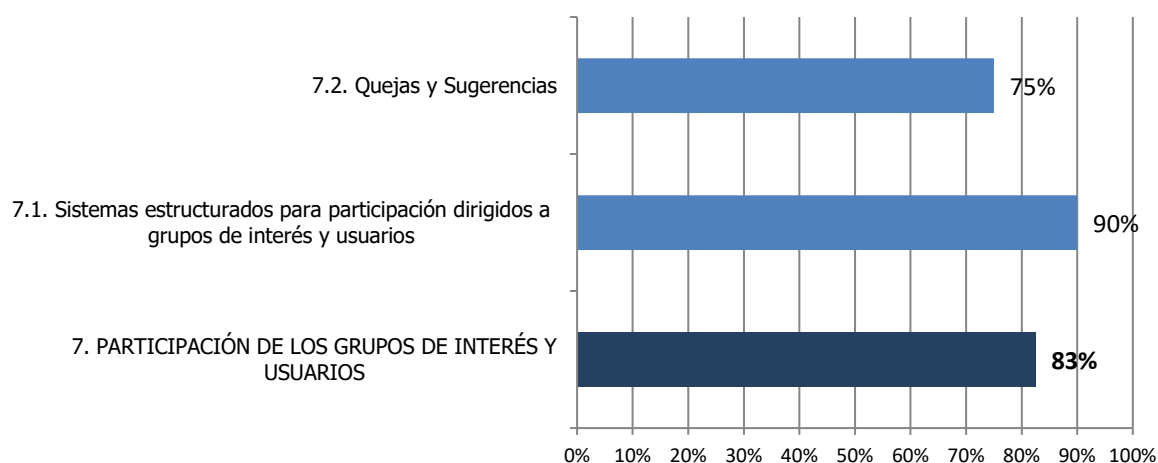
AECSIC

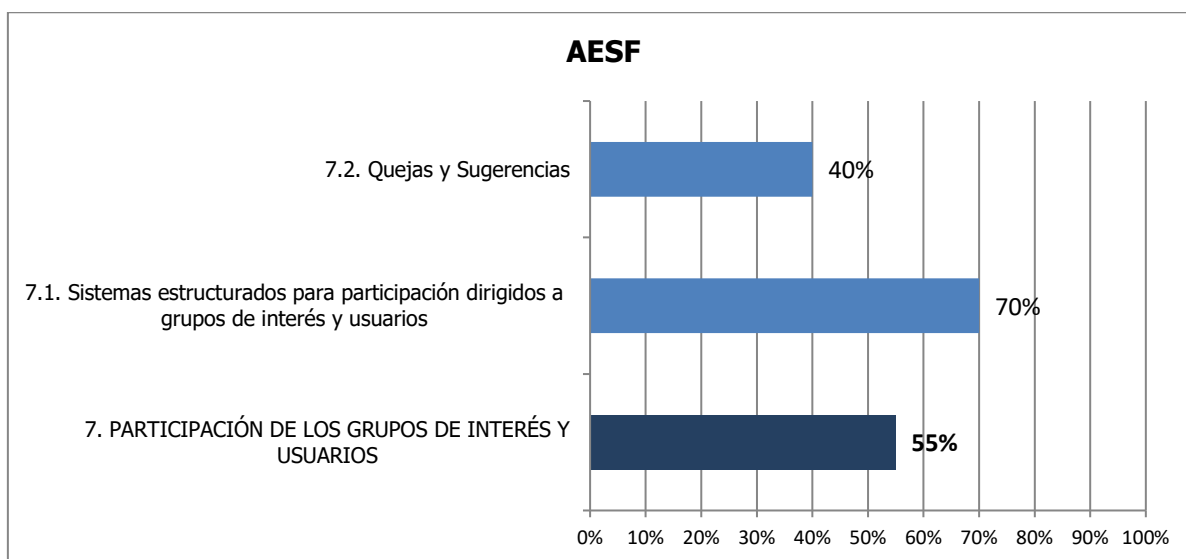
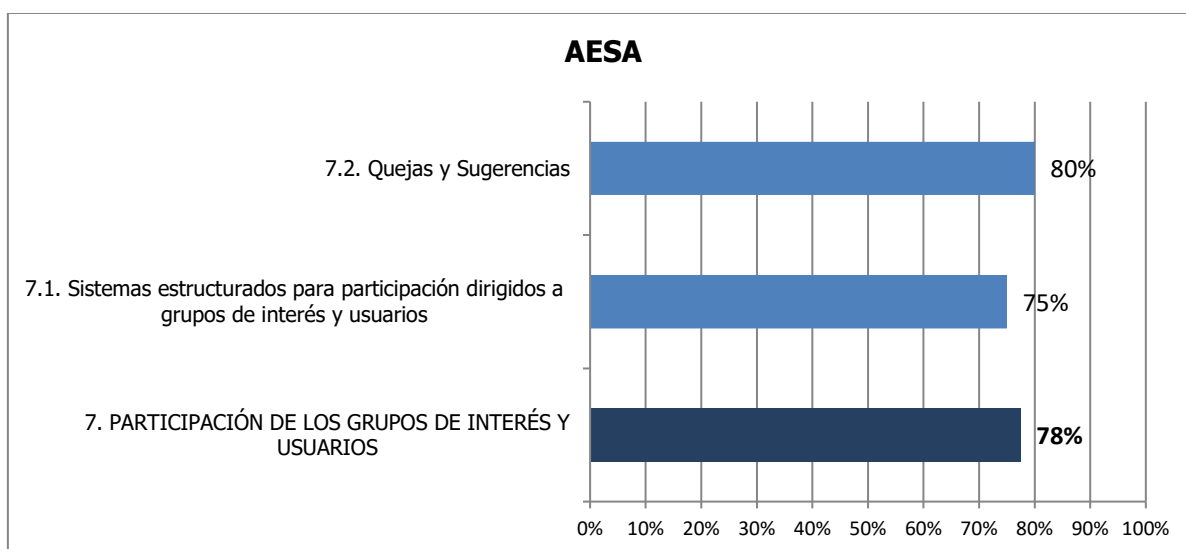
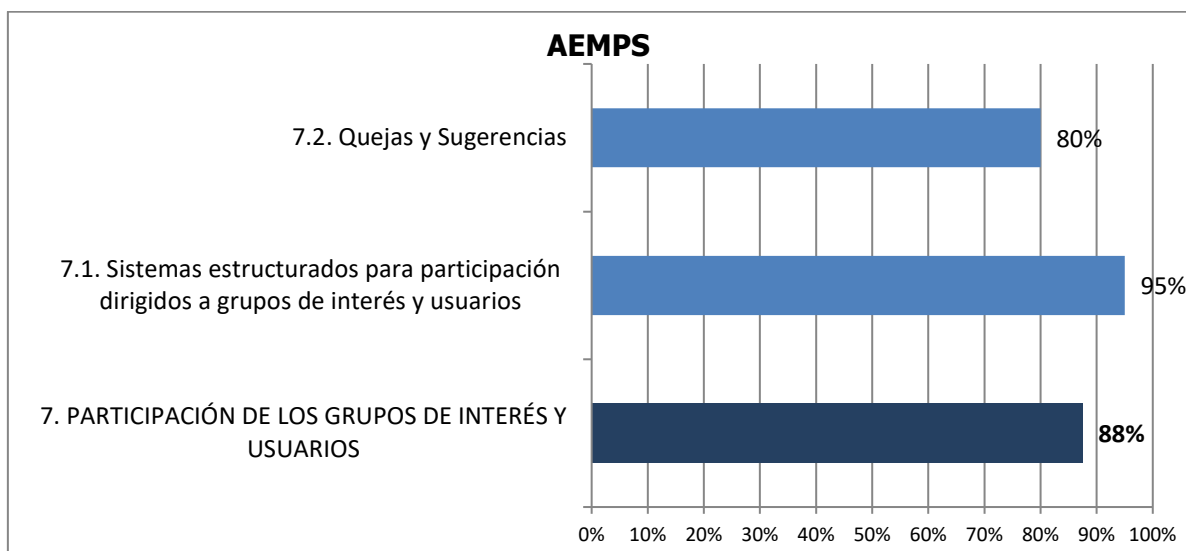


AEI



AEMET







II.8.- ASPECTO 8: Desarrollo de las capacidades de los empleados públicos

En este aspecto, constituido por cinco cuestiones a considerar, se valoran las distintas formas de participación y desarrollo de las capacidades de los empleados de las AAEE, así como el reconocimiento de su implicación en la mejora continua de la calidad en la gestión. Se valora también el impulso de sistemas de evaluación del desempeño de las personas que trabajan al servicio de las AAEE.

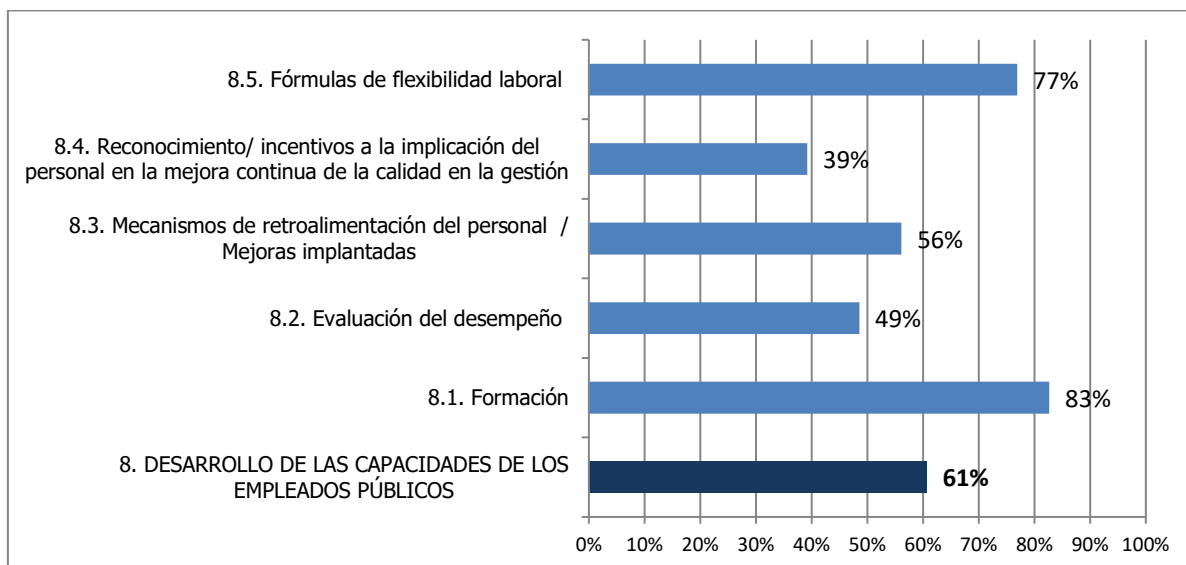
El principal capital con el que cuentan las AAPP está formado por las personas que trabajan a su servicio. Su implicación en la mejora continua de la calidad de la gestión resulta clave, por lo que debe crearse un marco facilitador del desarrollo de su potencial, tanto en el ámbito profesional como en el personal.

A tal fin, las cuestiones a considerar en este aspecto son:

1. **Formación:** se evalúa la existencia de unidades responsables de la formación, de planes o programas para su desarrollo, así como la existencia de sistemas de evaluación de la formación y de la aplicabilidad de la misma.
2. **Evaluación del desempeño:** se valora la gestión que la organización hace sobre los puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los mismos.
3. **Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas:** se valora la realización de encuestas de clima laboral, la existencia de canales de presentación de quejas y sugerencias de los empleados, así como la implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.
4. **Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:** se mide la existencia de premios, incentivos, felicitaciones y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.
5. **Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.):** se evalúa la aplicación y desarrollo de las medidas de conciliación, flexibilidad laboral, teletrabajo y mejoras, sobre la normativa, en materia de conciliación del personal.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en el **aspecto 8**, en cuanto al desarrollo de las capacidades de los empleados públicos, alcanza un **61%** (60% en 2022). Es decir, las actuaciones se han implantado en la mayoría de los ámbitos relevantes, pero se dispone de algunos datos sobre el resultado de la implantación.

Gráfico 22: Desarrollo de las capacidades de los empleados públicos en las AAEE



II.8.1. Formación:

Todas las AAEE cuentan con una unidad responsable de la gestión de la formación, así como con un plan de formación, y utilizan sistemas de valoración y análisis de los resultados.

II.8.2. Evaluación de desempeño:

AECELAD, AECID, AECSIC, AESA tienen definidos los puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo. AEMET tiene definidos los puestos de trabajo para un servicio y AEMPS para 4 divisiones y 2 departamentos.

AECELAD y AESA realiza una evaluación del desempeño ligado al cumplimiento de los objetivos productivos. AESA trabaja en un nuevo sistema de evaluación del desempeño y AESF ha empezado a desarrollar una aplicación para realizar la evaluación.

Todas las AAEE, a excepción de AEI, ligan la asignación del complemento de productividad al cumplimiento de objetivos.

II.8.3. Mecanismos de retroalimentación del personal:

AECID, AECSIC, AEMPS y AESA, han realizado encuestas de percepción a sus empleados.

AEBOE y AECELAD han realizado una evaluación de riesgos psicosociales.

AEMPS y AESA realizan una encuesta de salida a las personas que se van de la Agencia para ocupar otro puesto de trabajo.

Todas las AAEE s tienen habilitada alguna herramienta para recoger la “voz del empleado” e interactuar con él.



AEMPMS ha implantado acciones de mejora a raíz del Plan de mejora de las encuestas de percepción y la evaluación de las quejas y sugerencias recibidas.

II.8.4. Reconocimiento / incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:

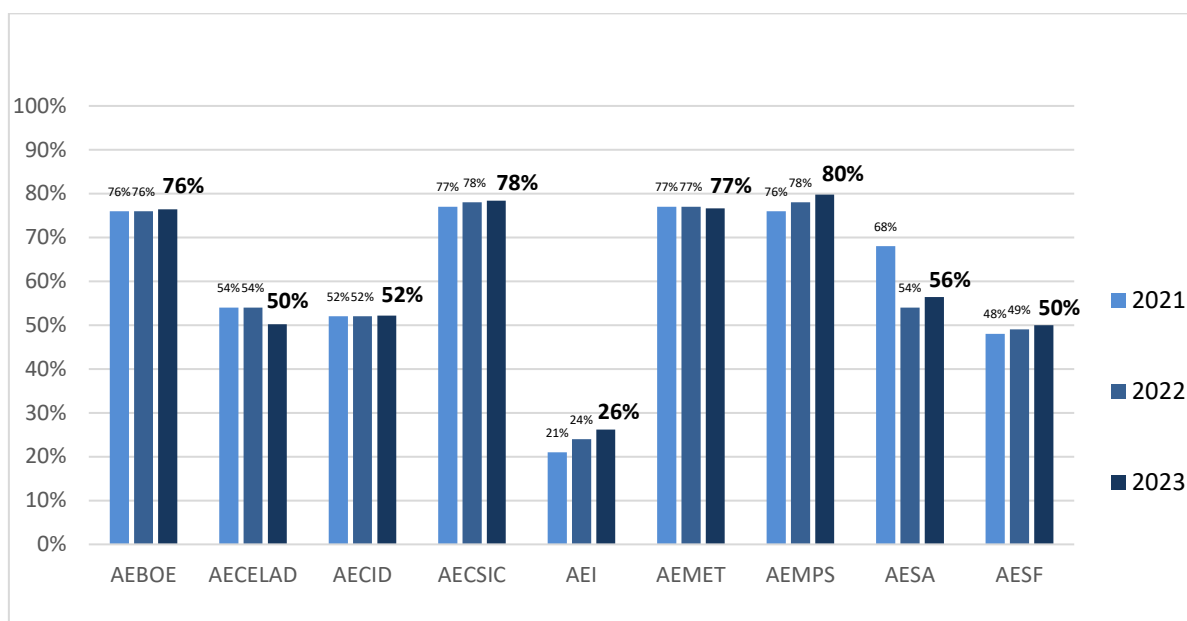
Además de la asignación del complemento de productividad, la mayoría de las AAEE han establecido sistemas de reconocimiento a los empleados, que revisten diversas formas, como felicitaciones o condecoraciones.

II.8.5. Fórmulas de flexibilidad laboral:

Todas las AAEE aplican la normativa estatal en materia de conciliación, flexibilidad laboral y horarios. AEBOE y AECELAD mejoran los preceptos en materia de conciliación.

Todas las AAEE han aprobado medidas para la realización del trabajo a distancia.

Gráfico 23: Comparativa 2021-2023, desarrollo de las capacidades de los empleados públicos



II.8.6. Recapitulación aspecto 8:

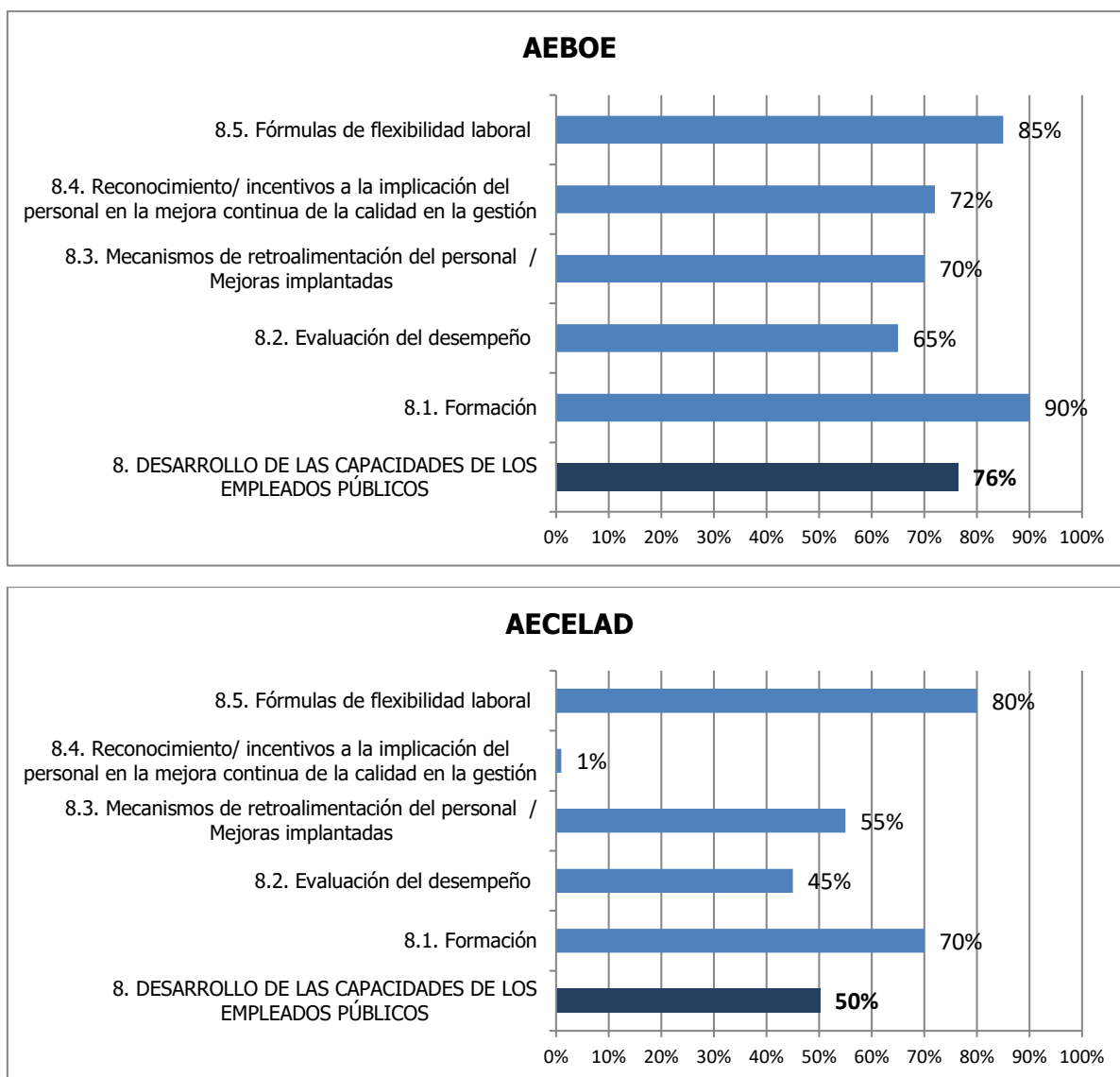
Todas las AAEE han elaborado sus planes de formación en base a las necesidades y expectativas de los empleados, captadas a través de distintos mecanismos.

AECELAD y AESA tienen implantada la evaluación del desempeño.



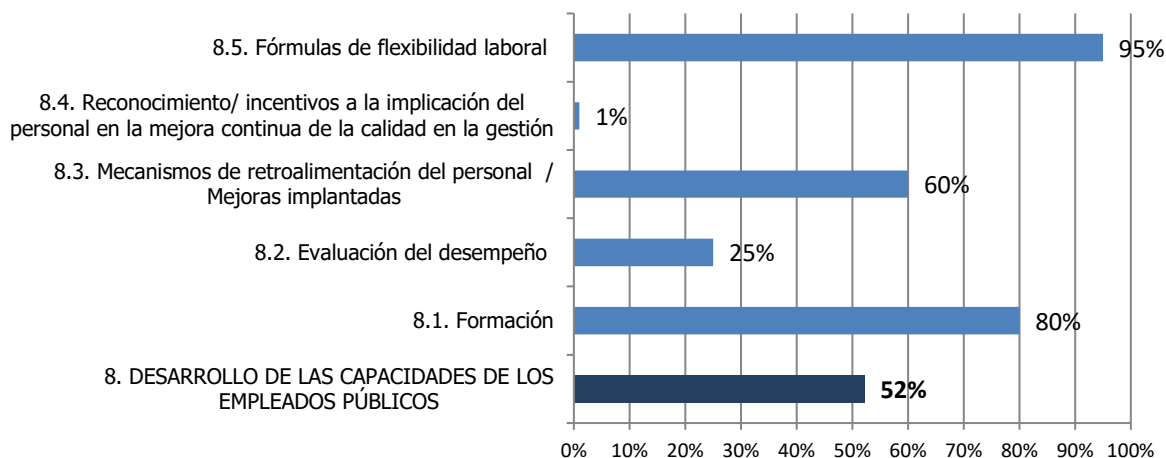
Todas las AAEE aplican medidas de conciliación y flexibilidad laboral y fórmulas de teletrabajo.

Gráfico 24: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 8

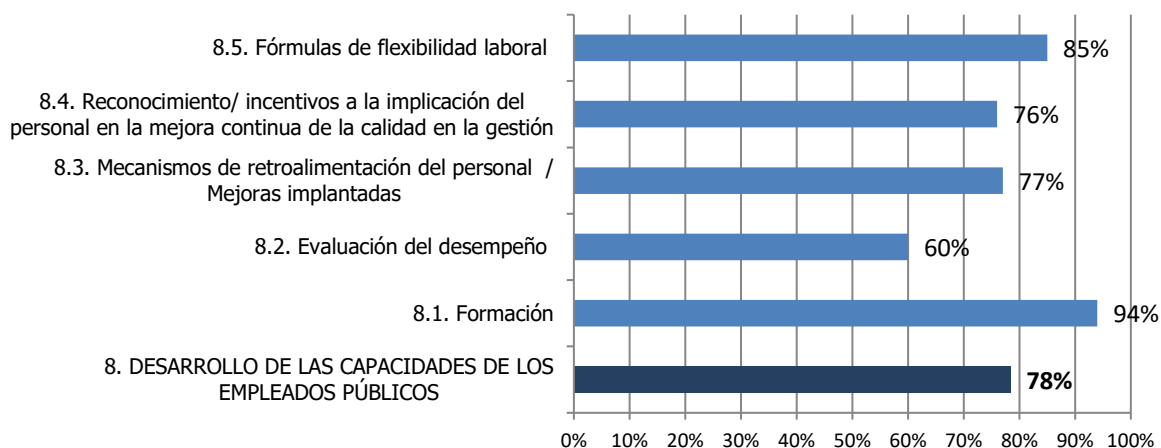




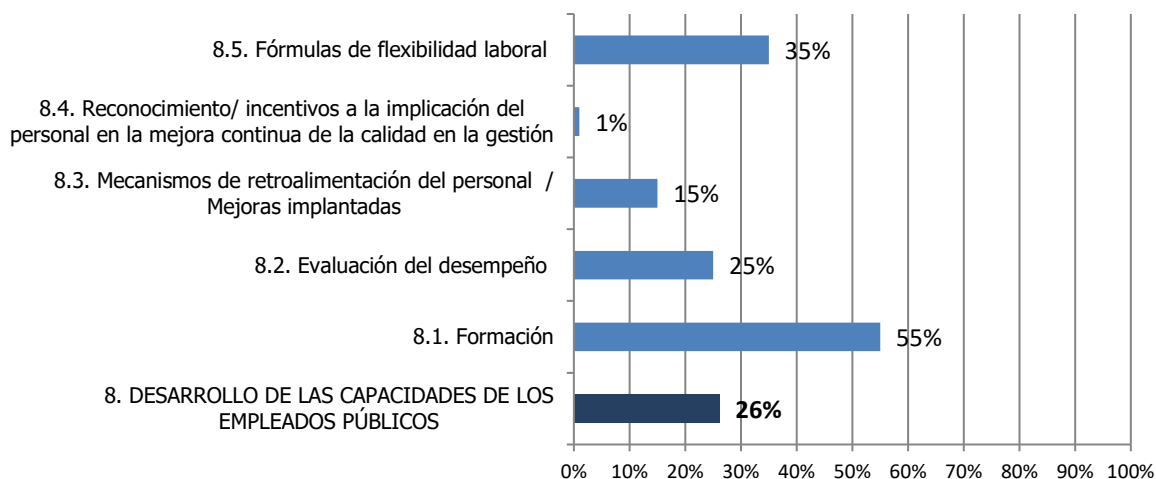
AECID



AECSIC

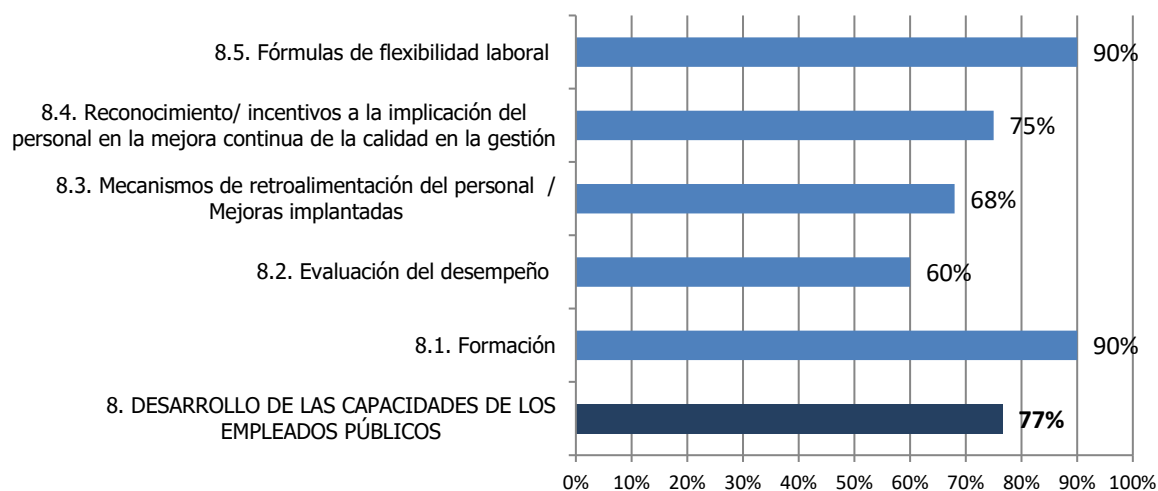


AEI

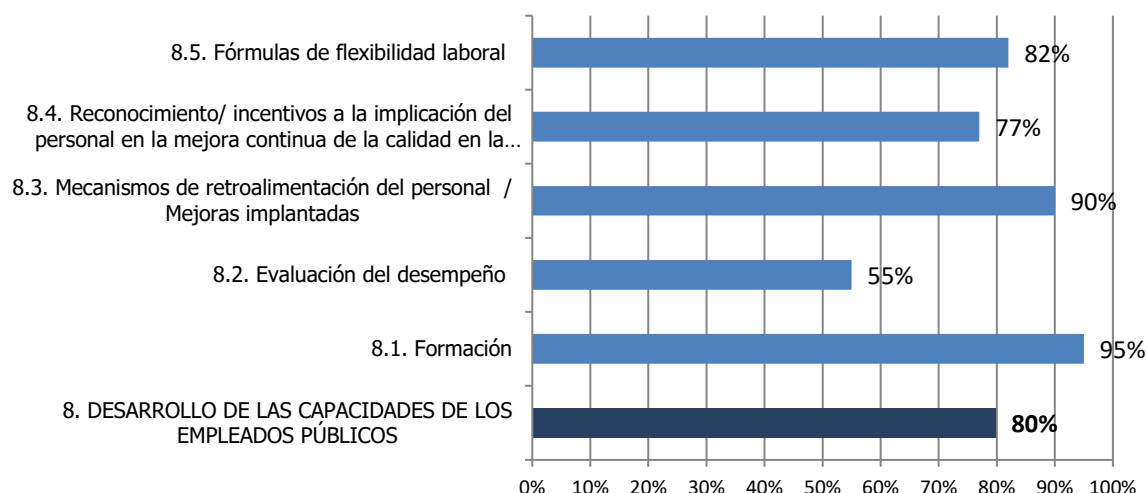




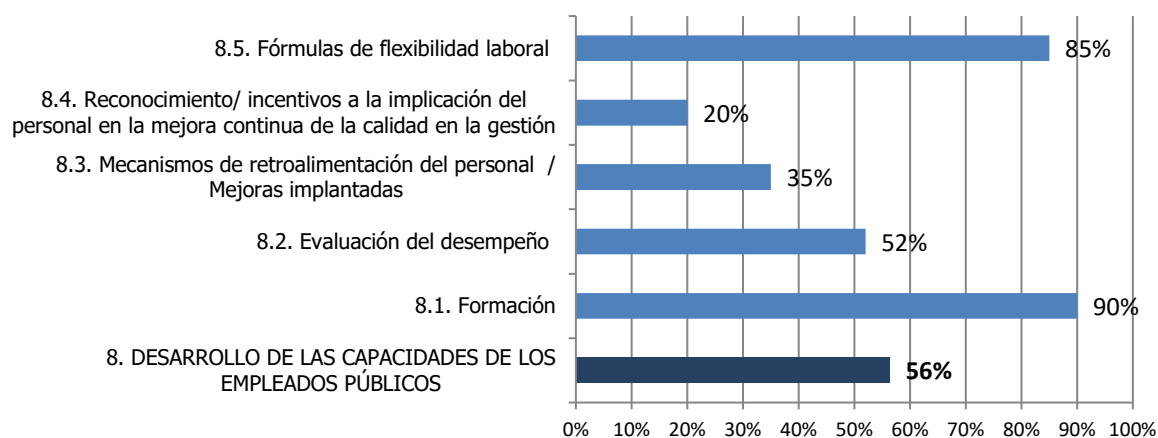
AEMET

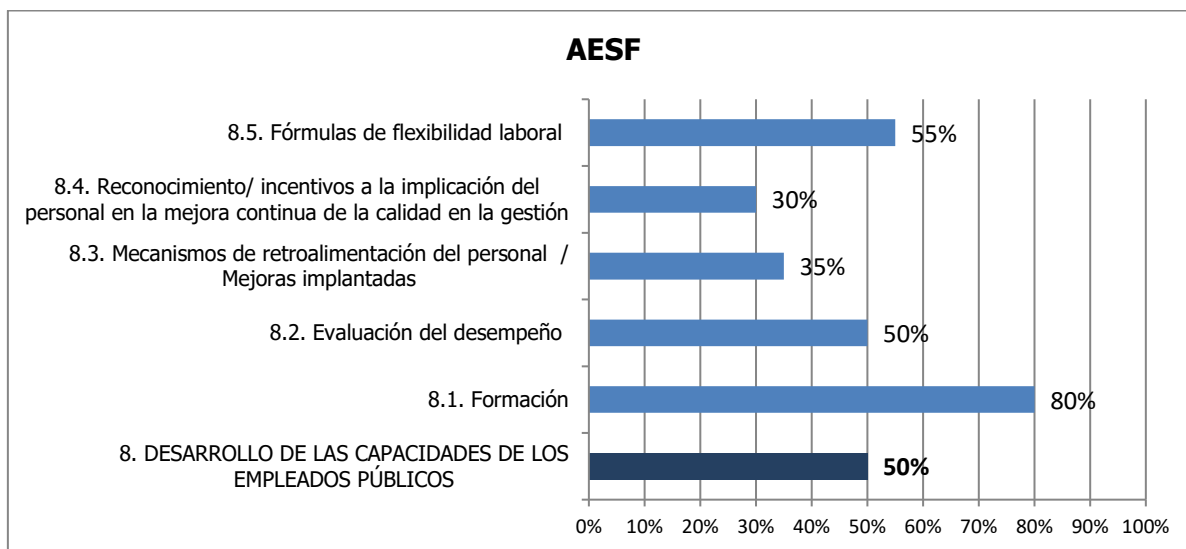


AEMPS



AESA







II.9.- ASPECTO 9: Elaborar y difundir cartas de servicios

En este aspecto, que consta de tres cuestiones a considerar, se valora la existencia de cartas de servicios en las AAEE, así como el seguimiento, la evaluación, la certificación y la difusión de las mismas.

Las cartas de servicios, el segundo programa que recoge el Marco General para la Mejora de la Calidad, establecido por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, 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 gestiona una organización o exclusivamente a un servicio concreto y estar referidas tanto a los servicios convencionales como a los servicios electrónicos en su caso.

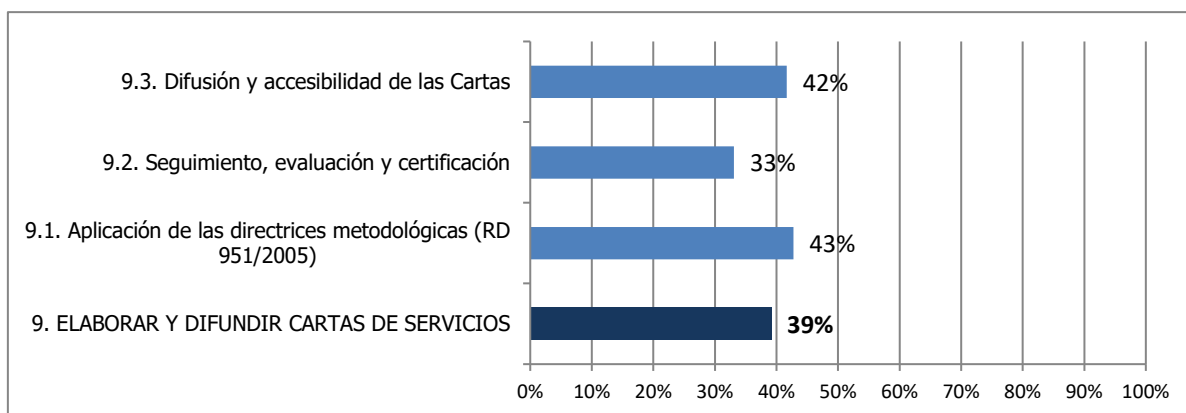
De acuerdo con este aspecto, las cuestiones a considerar son:

1. **Aplicación de las directrices metodológicas:** se valora si las cartas de servicio se han elaborado aplicando las guías metodológicas, que desarrollan el R.D. 951/2005 con relación a este programa.
2. **Seguimiento, evaluación y certificación:** se evalúa la existencia de procesos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la carta de servicios, la existencia de un sistema de consulta a los usuarios sobre el grado de conocimiento de las cartas y la actualización y certificación de las cartas de servicios.
3. **Difusión y accesibilidad de las cartas. Publicación en web:** se valora la publicación de la carta de servicios en la web, en la sede electrónica, así como la disponibilidad de las mismas en soporte papel (trípticos/ dípticos) a disposición de los usuarios.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en este **aspecto 9**, en cuanto a la elaboración y difusión de cartas de servicios, alcanza un 39% (45% en 2022). Es decir, el número de evidencias aportadas por el conjunto de las AAEE ha sido menor, lo que refleja que no se ha mantenido la implantación de las actuaciones en algunos ámbitos relevantes y ha disminuido la disponibilidad de datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 25: Elaborar y difundir cartas de servicios



II.9.1. Aplicación de las directrices metodológicas:

Todas las AAEE, excepto AEI y AESF han elaborado y publicado, en algún momento, cartas de servicios mediante la aplicación de la guía metodológica que desarrolla el R.D. 951/2005 con relación a este programa.

A 31 de diciembre de 2023,

- se encontraban vigentes las siguientes cartas de servicios:

- Cartas de Servicios de AECSIC:
 - Carta de Servicios del Real Jardín Botánico (2021-2024)
 - Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos (2023-2026)
- Carta de Servicios de la AEMPS:
 - Carta de Servicios de la AEMPS (2022-2025)
 - Carta de Servicios del Centro Nacional de Certificación de Productos Sanitarios (2023-2026)

- se encontraban en proceso de actualización las siguientes cartas de servicios:

- Carta de Servicios de AEBOE (2024-2027)
- Carta de Servicios de AECSIC:
 - Carta de Servicios del Museo Geominero (2024-2027)

II.9.2. Seguimiento, evaluación, certificación:

Las AAEE que tienen en vigor sus cartas de servicios realizan un seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la carta.

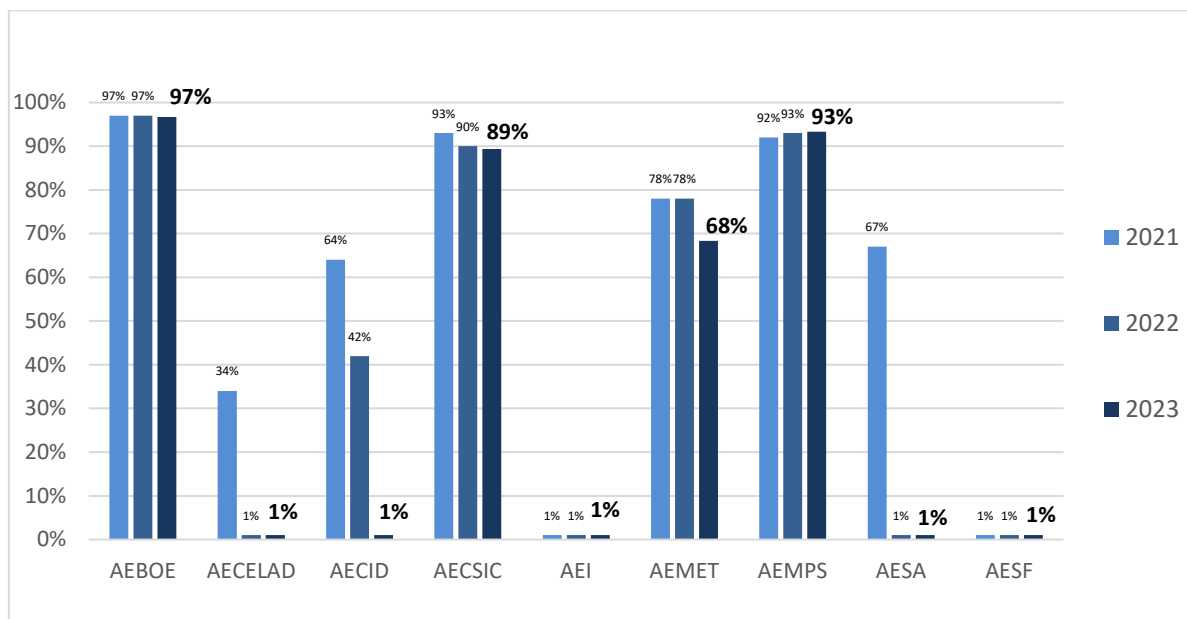
AEBOE y AEMPS publican en su web el grado de cumplimiento de los compromisos aprobados en la carta.



II.9.3. Difusión y accesibilidad de las cartas. Publicación en web:

Todas las cartas de servicios en vigor se encuentran publicadas en la web y en la sede electrónica de cada Agencia, así como en el Portal de Transparencia. Además, están disponibles en soporte papel en las dependencias de cada sede física para consulta e información a los usuarios.

Gráfico 26: Comparativa 2021-2023, elaborar y difundir cartas de servicios



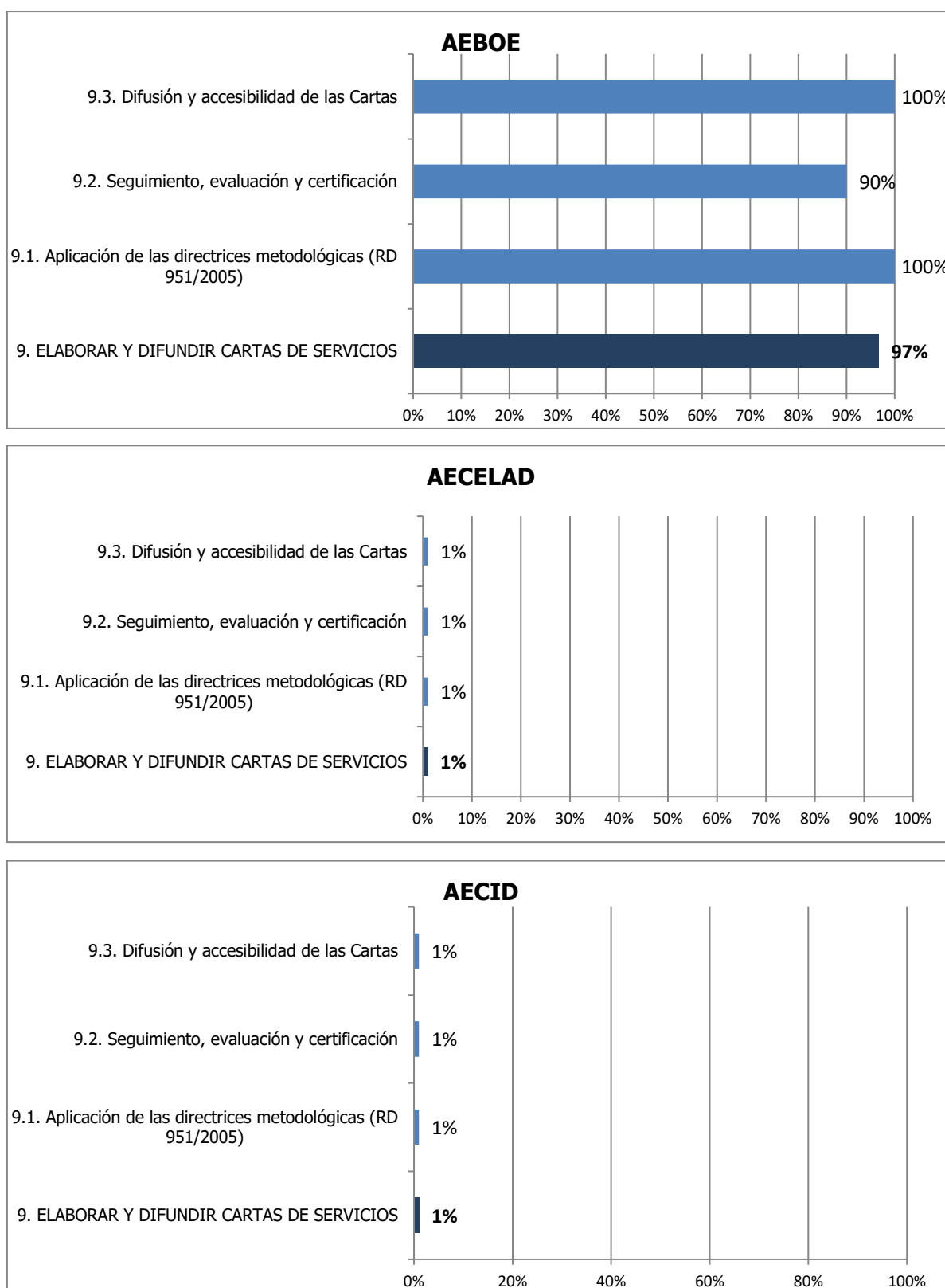
II.9.4. Recapitulación aspecto 9:

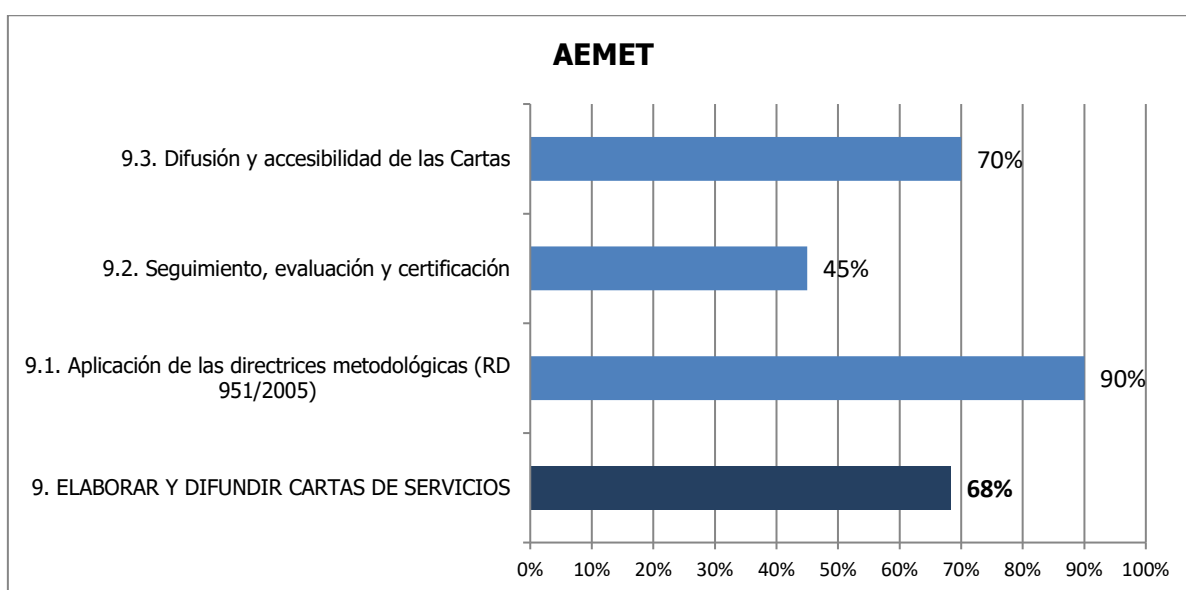
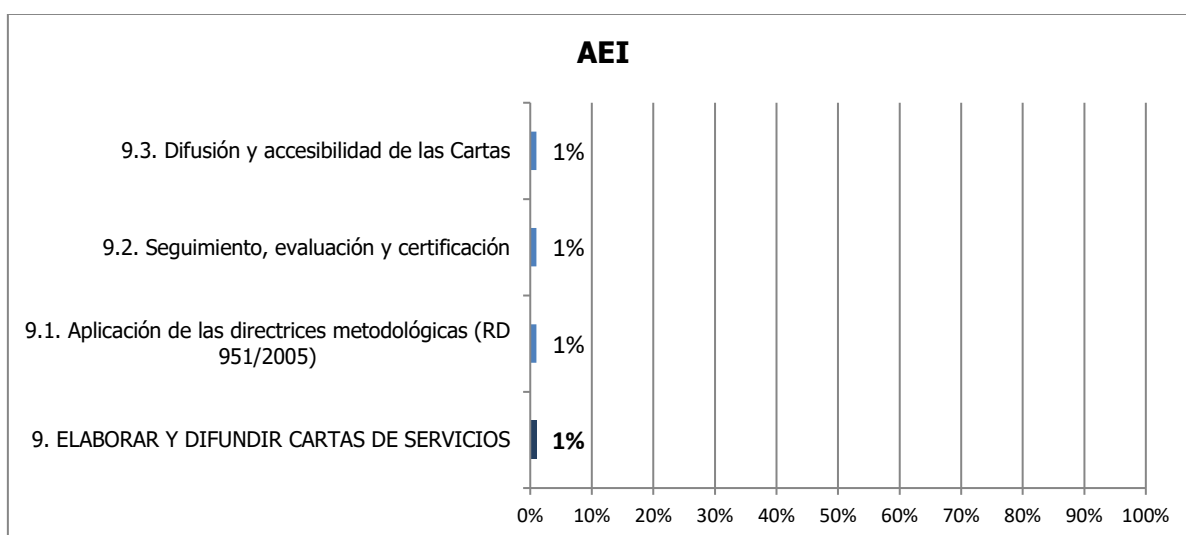
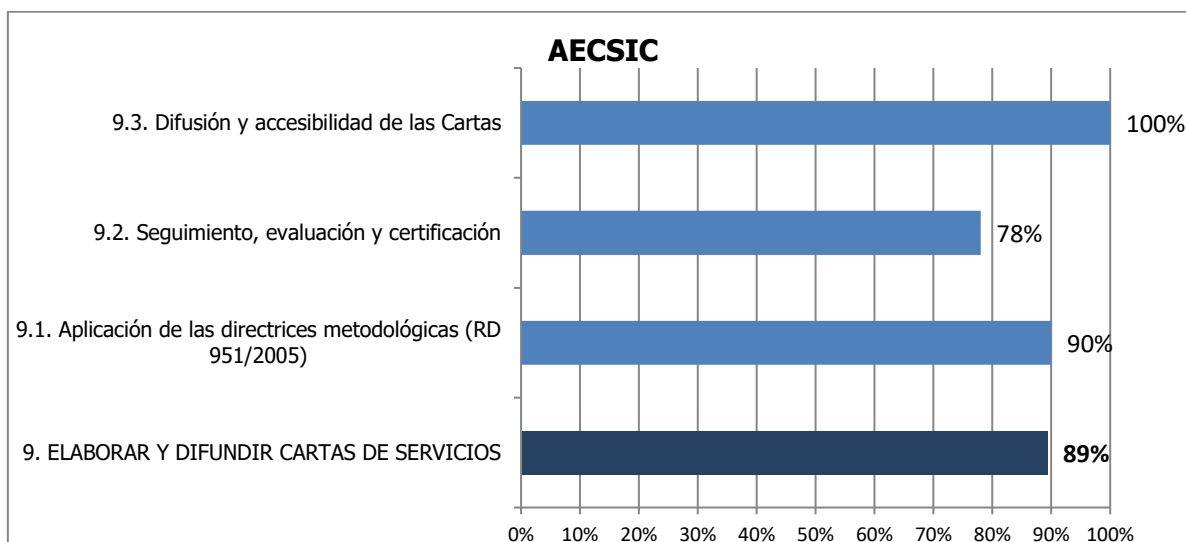
Cuatro Agencias cuentan con cartas de servicios en vigor (totalizando 4 cartas) o actualizándose (totalizando 2 cartas).

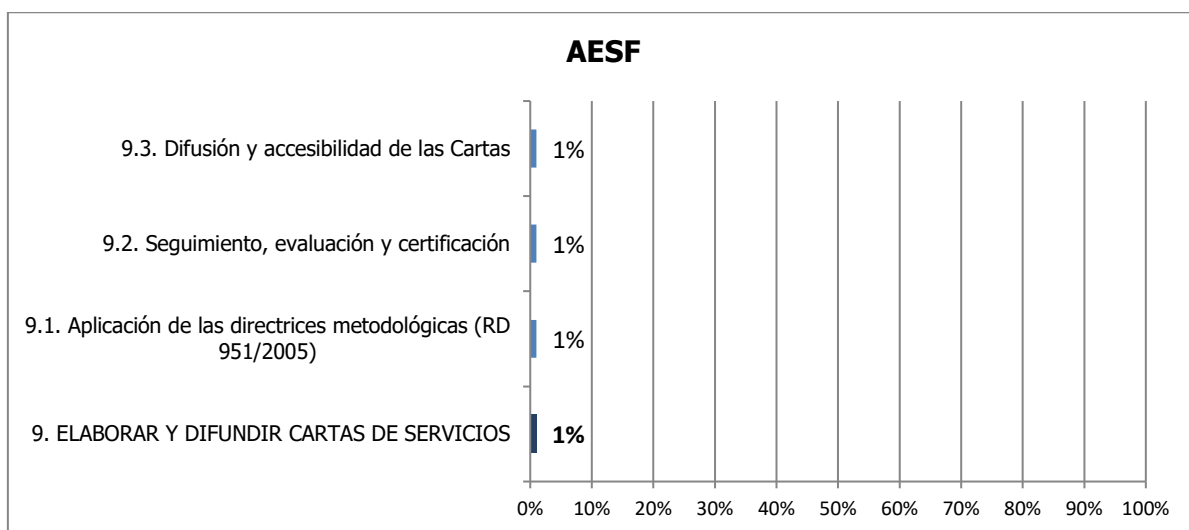
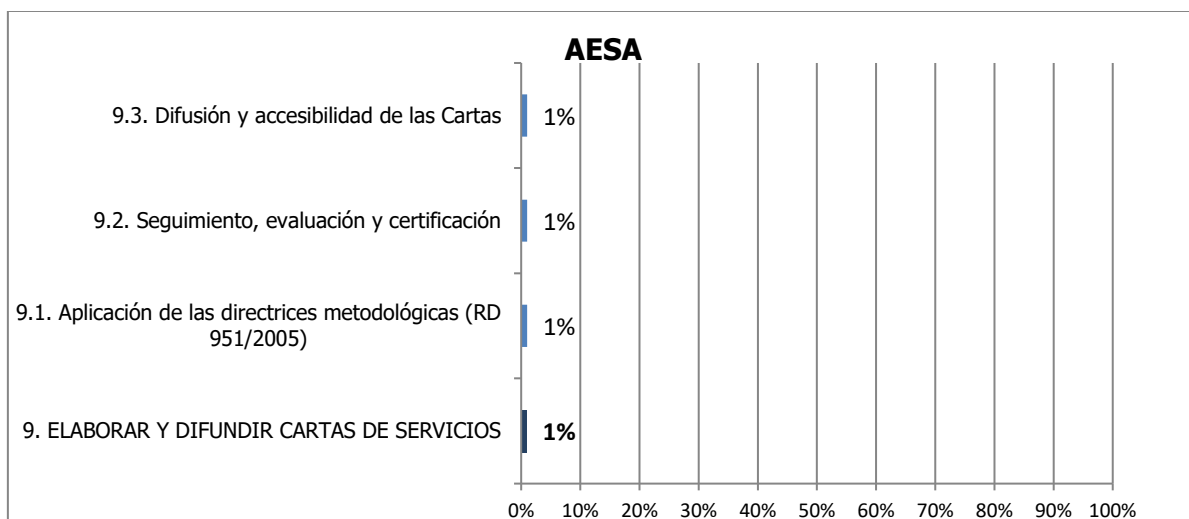
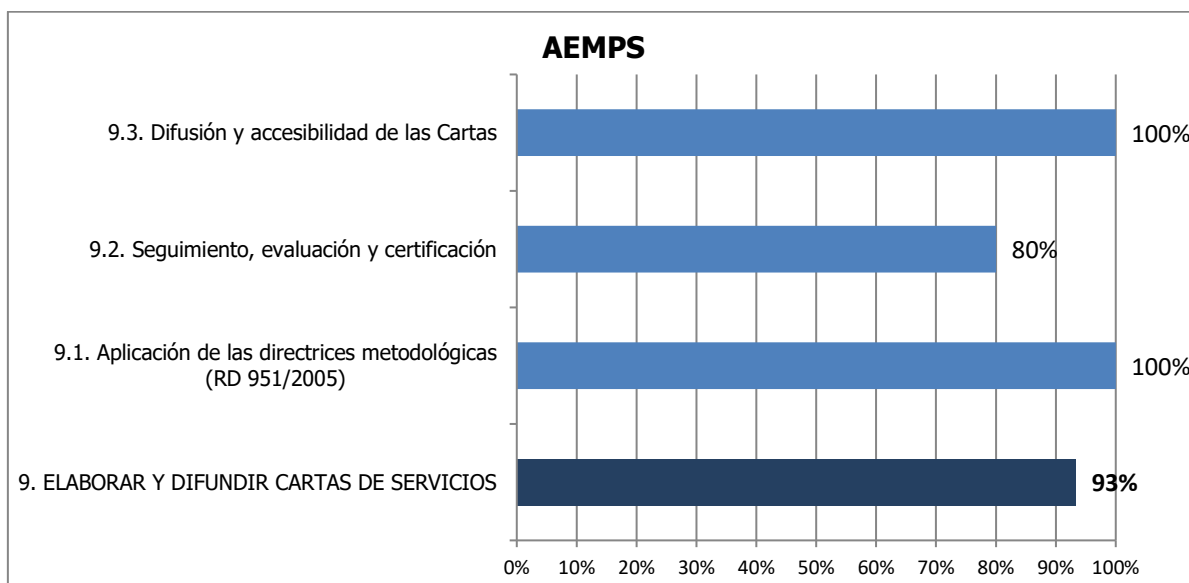
Todas las cartas se encuentran publicadas y disponibles para consulta e información a los usuarios.



Gráfico 27: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 9









II.10.- ASPECTO 10: Adopción sistemas de gestión de calidad (modelos de gestión de calidad o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento

En el décimo aspecto, formado por tres cuestiones a considerar, se valora la utilización de marcos, modelos, normas, etc., como referencias para la gestión, la realización de autoevaluaciones o auditorías y la participación en premios a la calidad.

El programa de evaluación de la calidad organizativa (R.D. 951/2005) establece la conveniencia de realizar evaluaciones de la gestión y resultados de la organización a partir de modelos reconocidos como CAF, EFQM o EVAM, sin perjuicio de otros modelos que ya se vengán aplicando. La autoevaluación en relación con 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 que consiste en 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 que es el proceso por el que los órganos o unidades validan los resultados obtenidos en la autoevaluación sometiéndose a una evaluación por parte de entidades ajenas a la propia organización que valorarán su gestión conforme a los modelos mencionados.

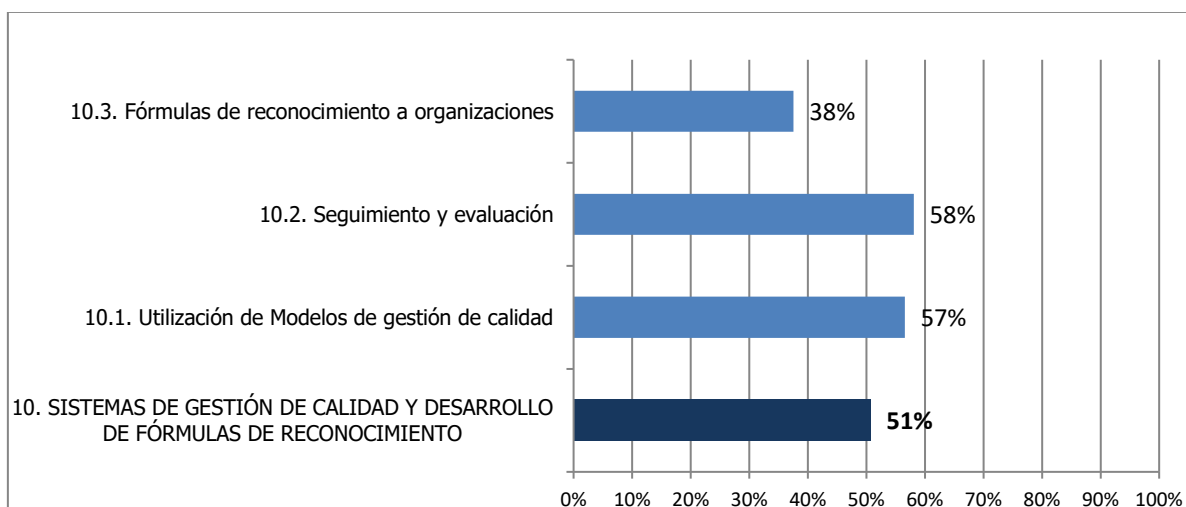
De acuerdo con este aspecto, las cuestiones a considerar son:

1. **Utilización de modelos de gestión de calidad:** se mide la adopción de marcos, modelos, normas, etc., como referencias para la gestión.
2. **Seguimiento y evaluación:** se valora la realización de autoevaluaciones y/ o auditorías de calidad, así como la incorporación de los resultados y la existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.
3. **Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: programas de reconocimiento (premios, certificaciones):** se valora la participación en los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, así como en otros premios, y las certificaciones a la calidad obtenidas.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en este **aspecto 10**, en cuanto a la adopción de sistemas de gestión de calidad y desarrollo de fórmulas de reconocimiento, se encuentra en el **51%** (lo mismo que en 2022). Es decir, las actuaciones se han implantado recientemente en algunos ámbitos relevantes de las AAEE y se dispone de algunos datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 28: Adopción sistemas de gestión de calidad (modelos de gestión de calidad o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento



II.10.1. Utilización de Modelos de gestión de calidad:

AEMPS se autoevaluó en 2019 utilizando el modelo CAF. Sobre la base de esta autoevaluación solicitó la certificación a la que se alude en el apartado II.10.3.

Seis AAEE, AEBOE, AECELAD, AECSIC, AEMET, AEMPS y AESA, utilizan como referencia normas ISO en algunos de sus servicios; en ocasiones esta certificación viene impuesta por la propia naturaleza de su actividad.

II.10.2. Seguimiento y evaluación:

Todas las AAEE que utilizan normas ISO, relacionadas con sistemas de gestión de la calidad, realizan auditorías de calidad.

Todas las AAEE que han realizado procesos de autoevaluación o auditorías de calidad, cuentan con mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.

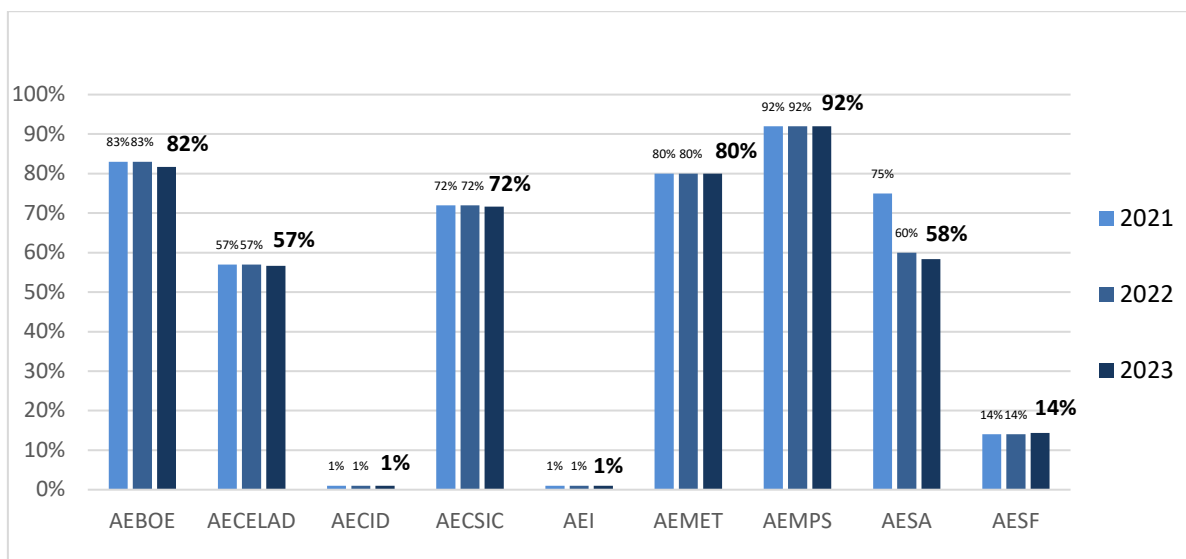
II.10.3. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones:

AEMPS mantiene la certificación del nivel de excelencia conforme al modelo CAF renovada por la Dirección General de Gobernanza Pública en 2022.

Otras agencias han obtenido diversos galardones, según se muestra en el anexo III.



Gráfico 29: Comparativa 2021-2023, adopción sistemas de gestión de calidad (modelos de gestión de calidad o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento



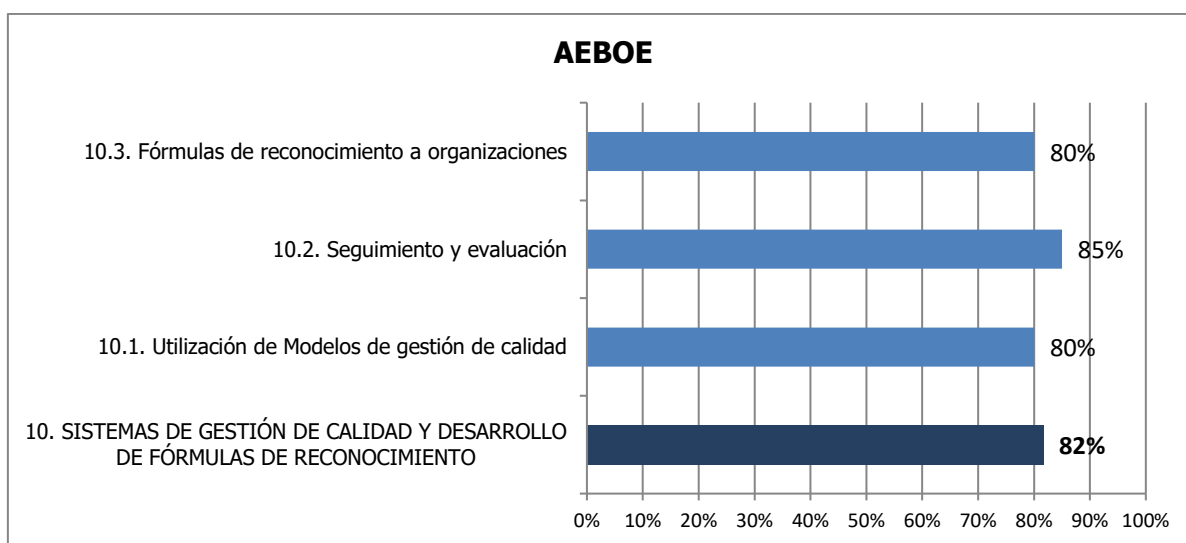
II.10.4. Recapitulación aspecto 10:

Las AAEE, a excepción de AECID, AEI y AESF, realizan sus procesos de mejora continua fundamentalmente a través de la aplicación de las normas ISO. Las Agencias que utilizan normas ISO, relacionadas con sistemas de gestión de la calidad, realizan auditorías de calidad y se encuentran certificadas conforme a dichas normas.

Sólo AEMPS tiene una certificación del nivel de excelencia en vigor.

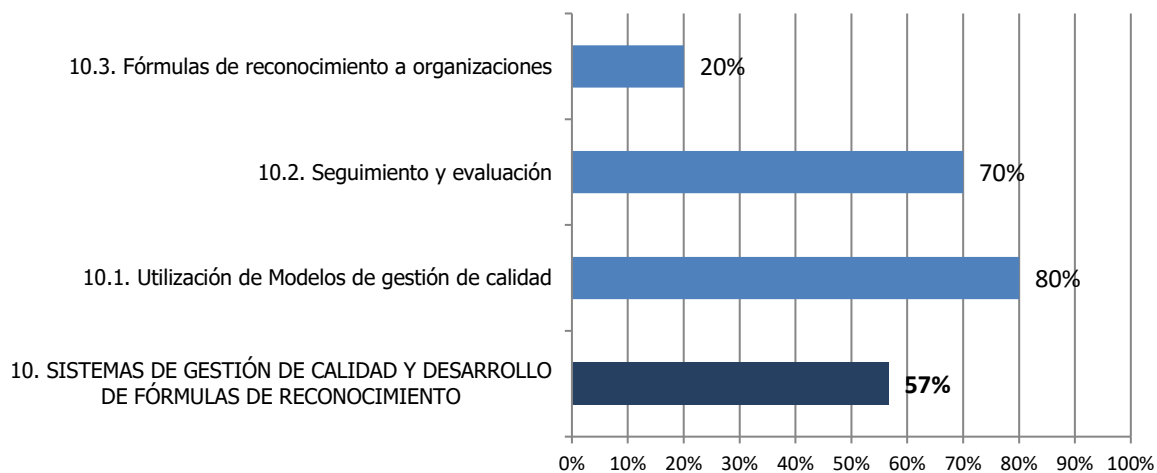
AEBOE y AEMPS han participado en alguna edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

Gráfico 30: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 10

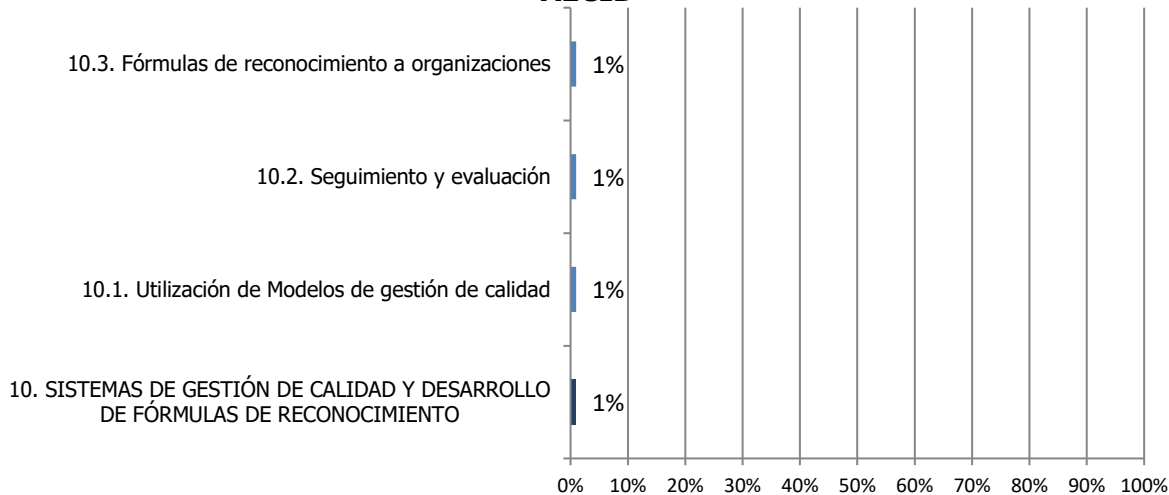




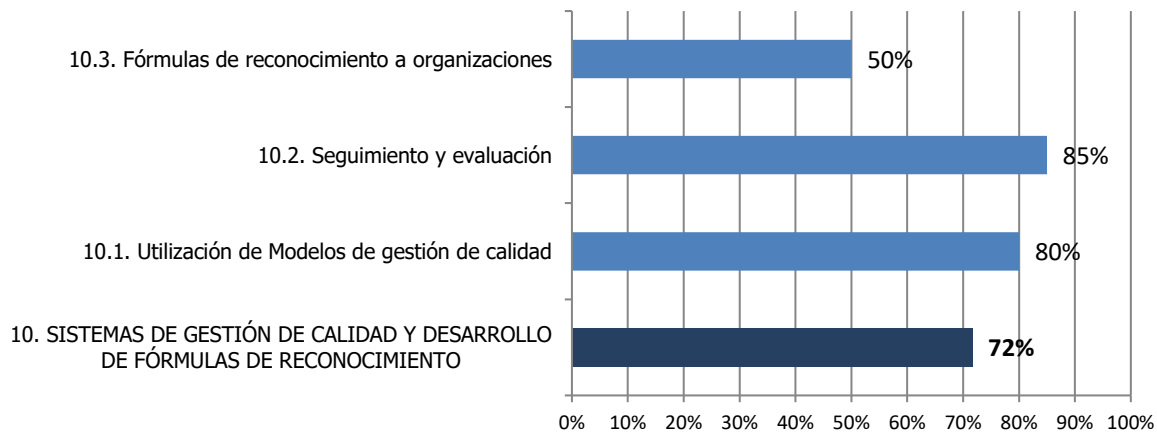
AECELAD



AECID

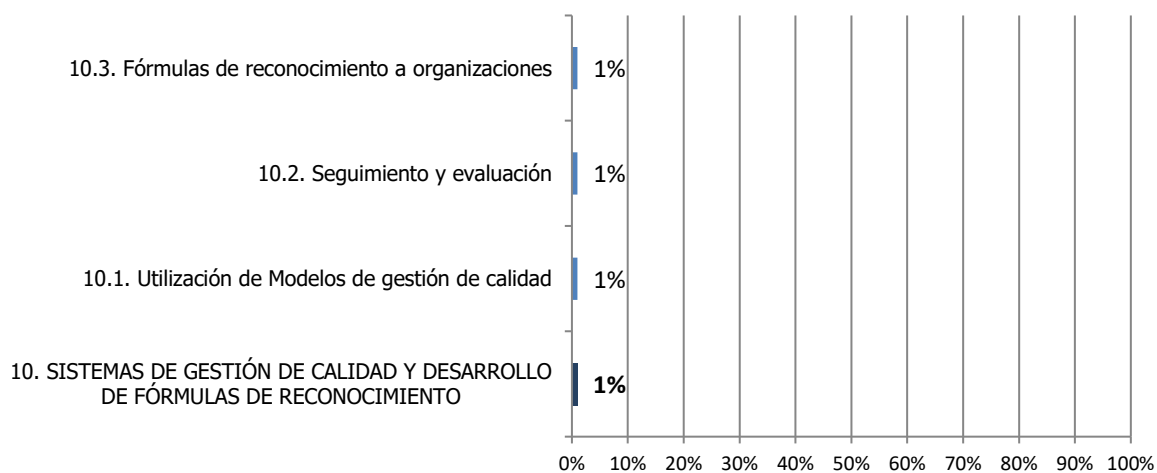


AEC SIC

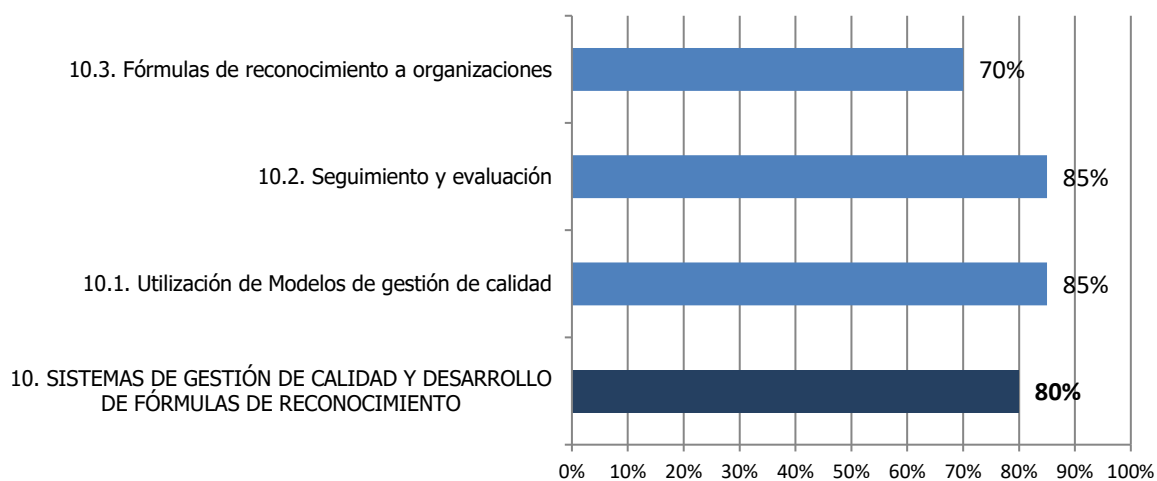




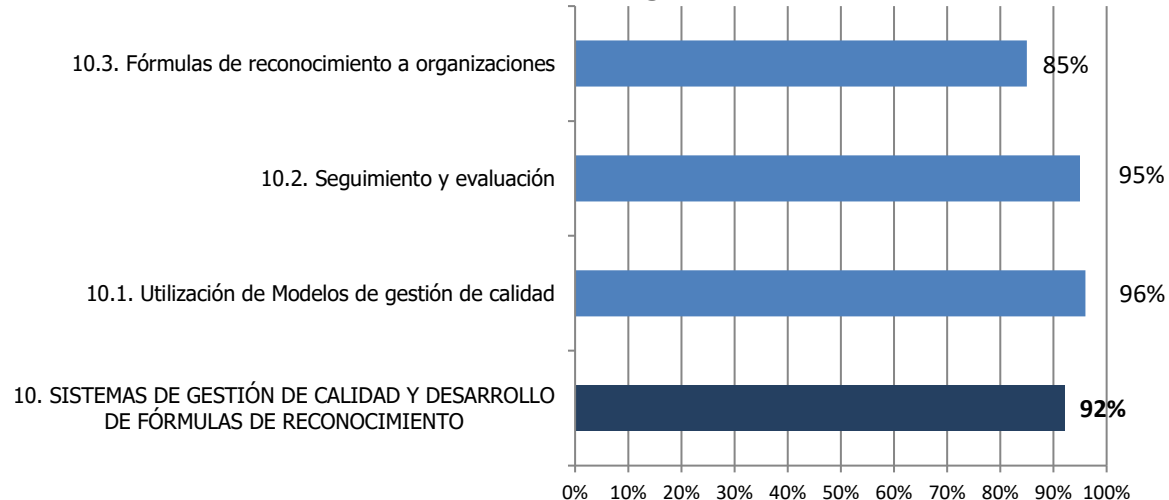
AEI



AEMET

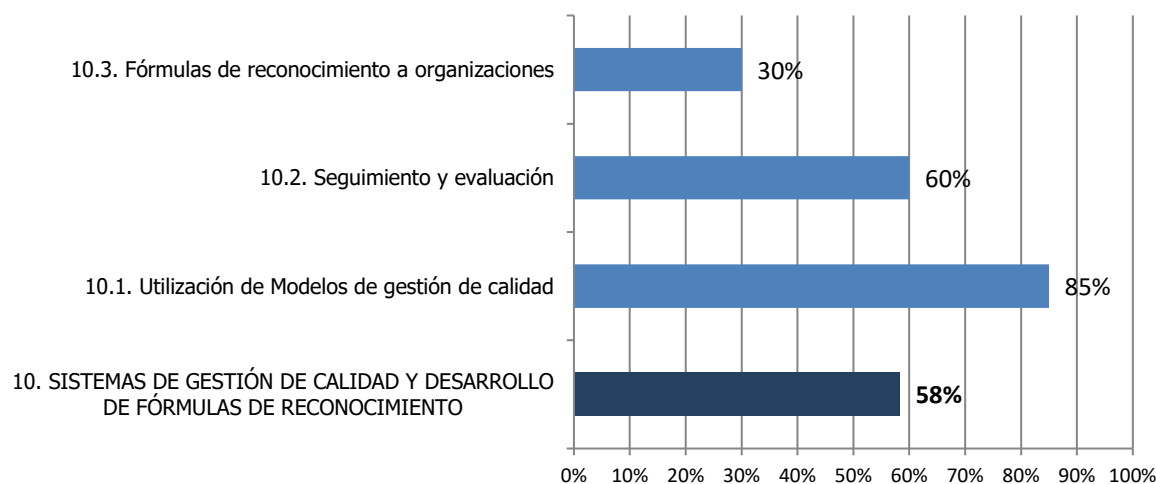


AEMPS

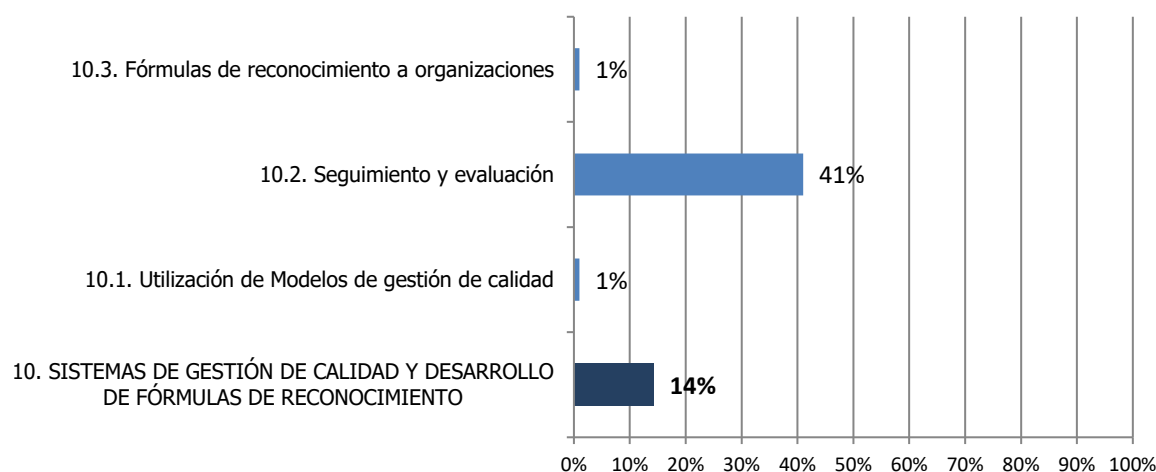




AESA



AESF





II.11.- ASPECTO 11: Rendir cuentas a la sociedad

En el undécimo aspecto, formado por una cuestión a considerar, se mide la existencia de mecanismos formales de rendición de cuentas y resultados en la gestión.

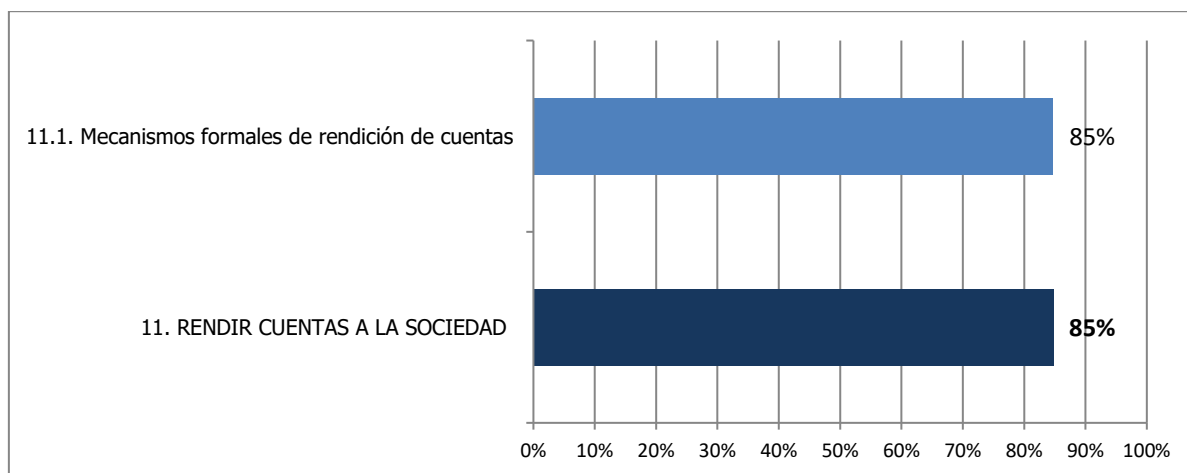
La *Carta de Compromisos* establece entre los valores inspiradores en la actuación de las Administraciones Públicas el de Transparencia y Ética Pública, señalando que deben someterse al control social e institucional y transmitir credibilidad y legitimarse ante la sociedad, rindiendo cuentas precisas del modo y resultado de su gestión.

Según este aspecto, la cuestión a considerar es:

- 1. Mecanismos formales de rendición de cuentas:** se valora el grado de cumplimiento de las directrices de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, así como la existencia de códigos éticos, mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión y la publicación de información económica, presupuestaria y estadística.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en este **aspecto 11**, en cuanto a la rendición de cuentas a la sociedad, se encuentra en el **85%** (86% en 2022). Es decir, las actuaciones se han implantado en los ámbitos relevantes de las AAEE, tienen al menos tres años de implantación y existe un impacto positivo en los grupos de interés.

Gráfico 31: Rendir cuentas a la sociedad



II.11.1. Mecanismos formales de rendición de cuentas:

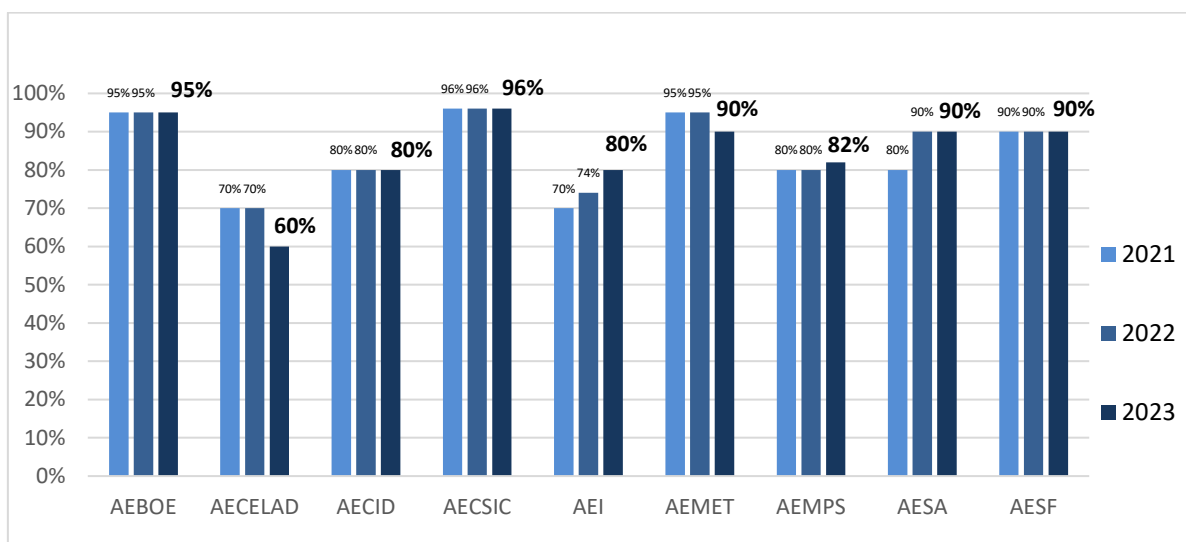
Todas las AAEE proporcionan datos al Portal de Transparencia, tal y como establece la Ley 19/2013.

Cinco Agencias, AECSIC, AEI, AEMET, AEMPS y AESF, disponen de algún instrumento de integridad pública.



Para rendir cuentas y resultados de su gestión todas las AAEE, a través de su web, publican información institucional, planes de trabajo, memorias anuales, informes de evaluación, de cuentas anuales, etc.

Gráfico 32: Comparativa 2021-2023, rendir cuentas a la sociedad

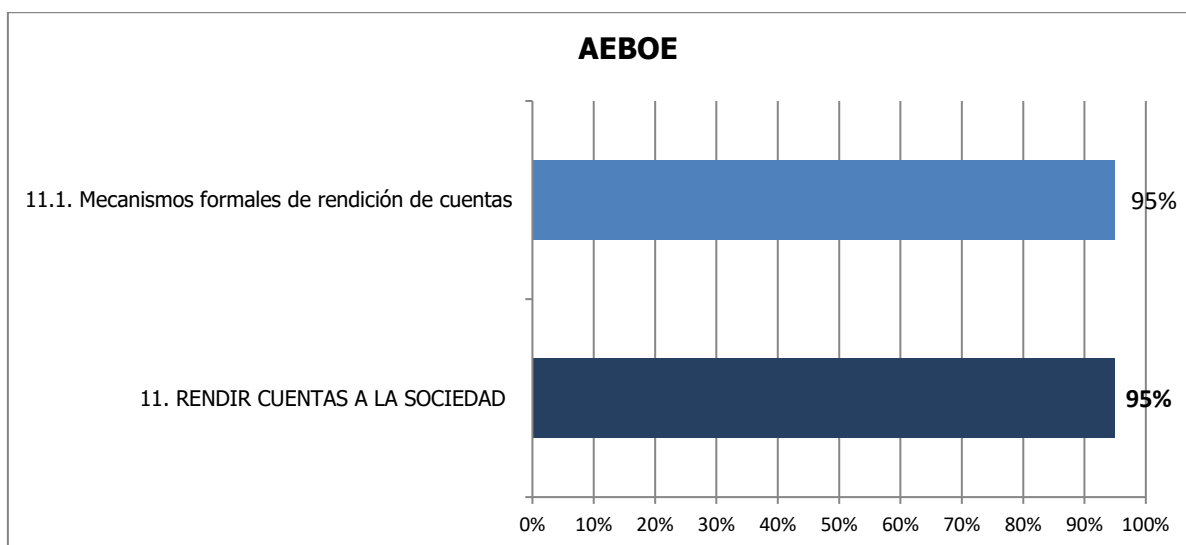


II.11.2. Recapitulación aspecto 11:

Las AAEE rinden cuentas a la sociedad a través de la publicación de toda la documentación relativa a su gestión tanto desde el punto de vista económico como desde el punto de vista de su propia actividad, orientado todo ello a facilitar la transparencia y el conocimiento de sus resultados por parte de la ciudadanía.

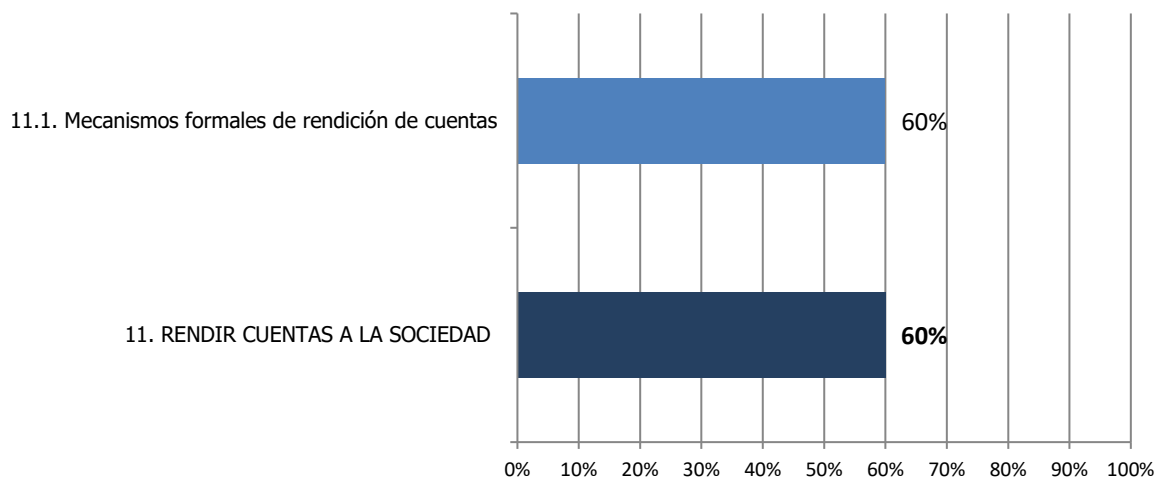
Cinco AAEE cuentan con algún instrumento de integridad pública.

Gráfico 33: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 11

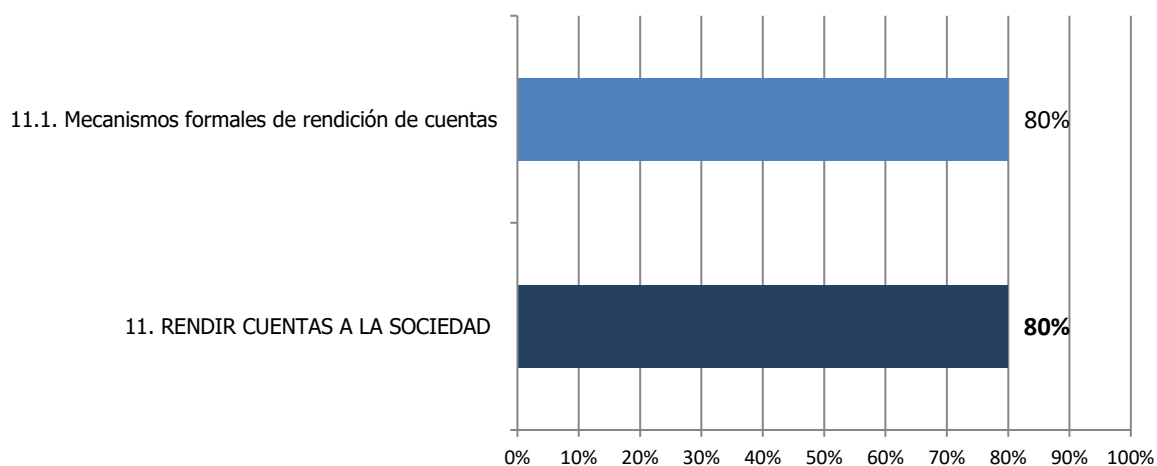




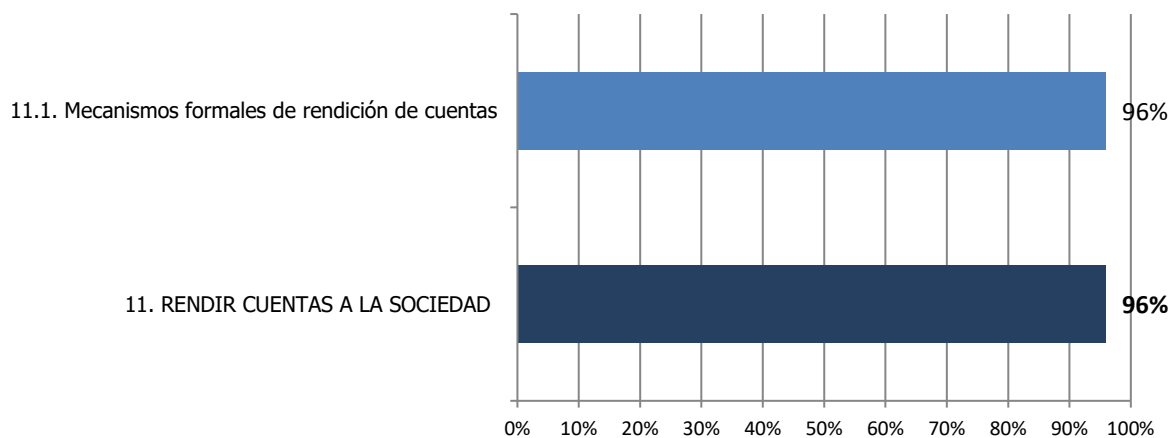
AECELAD

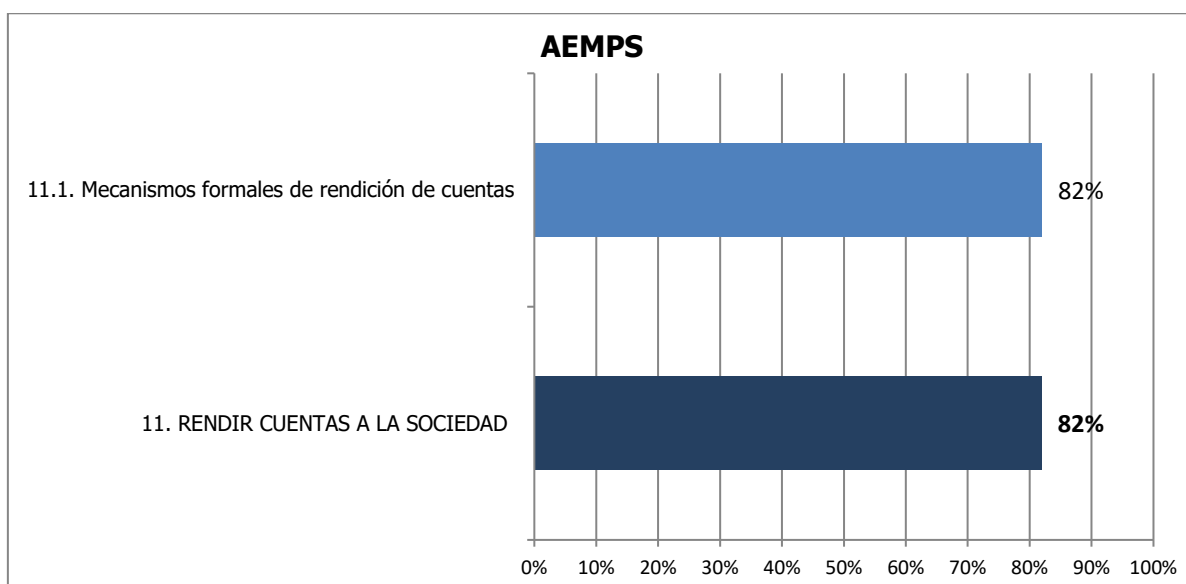
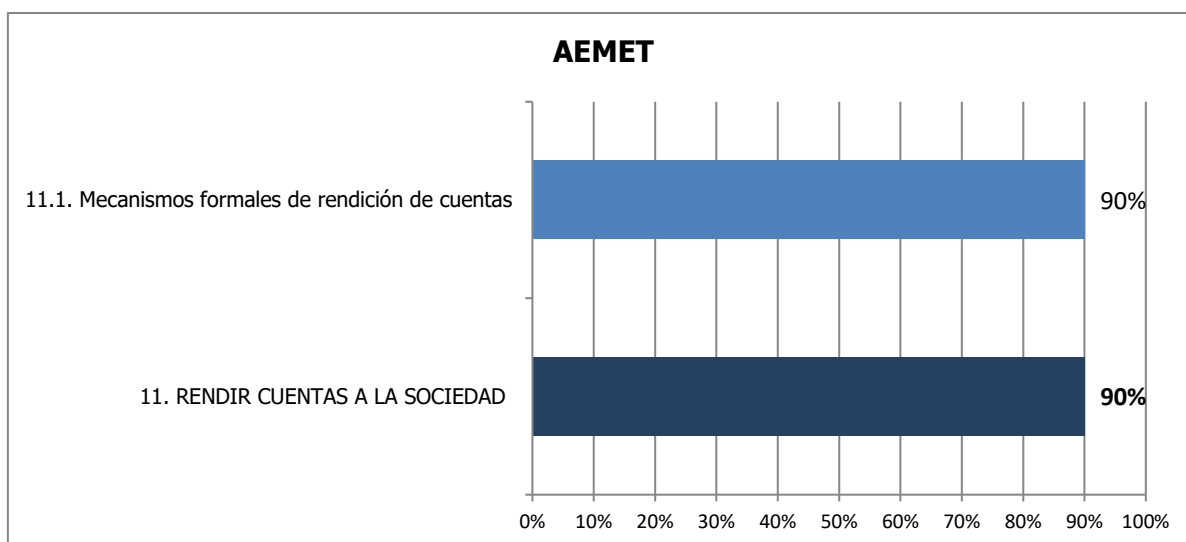
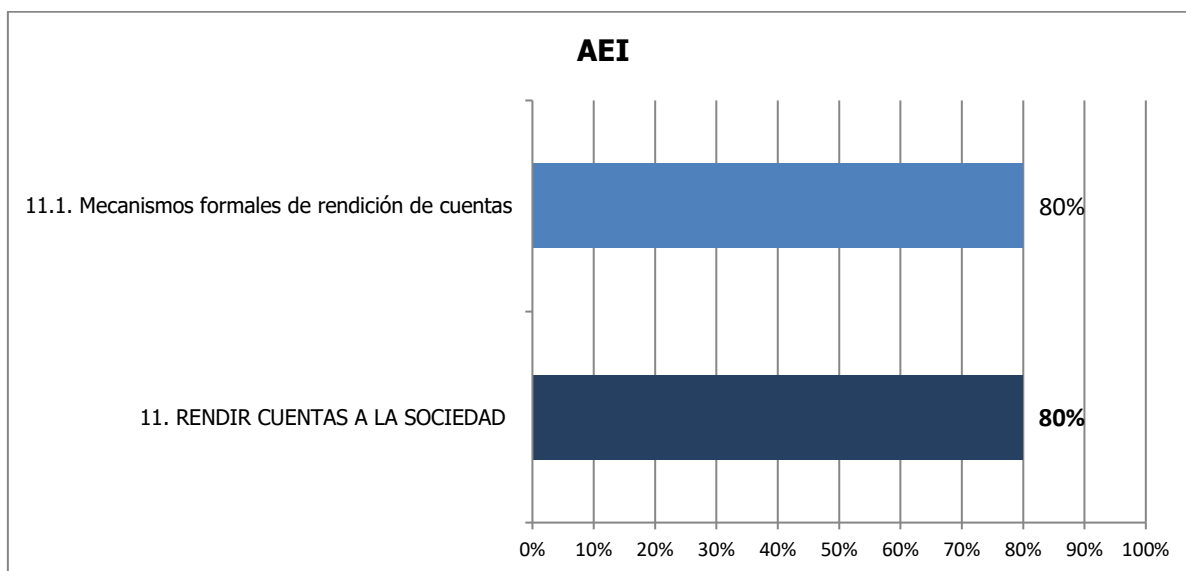


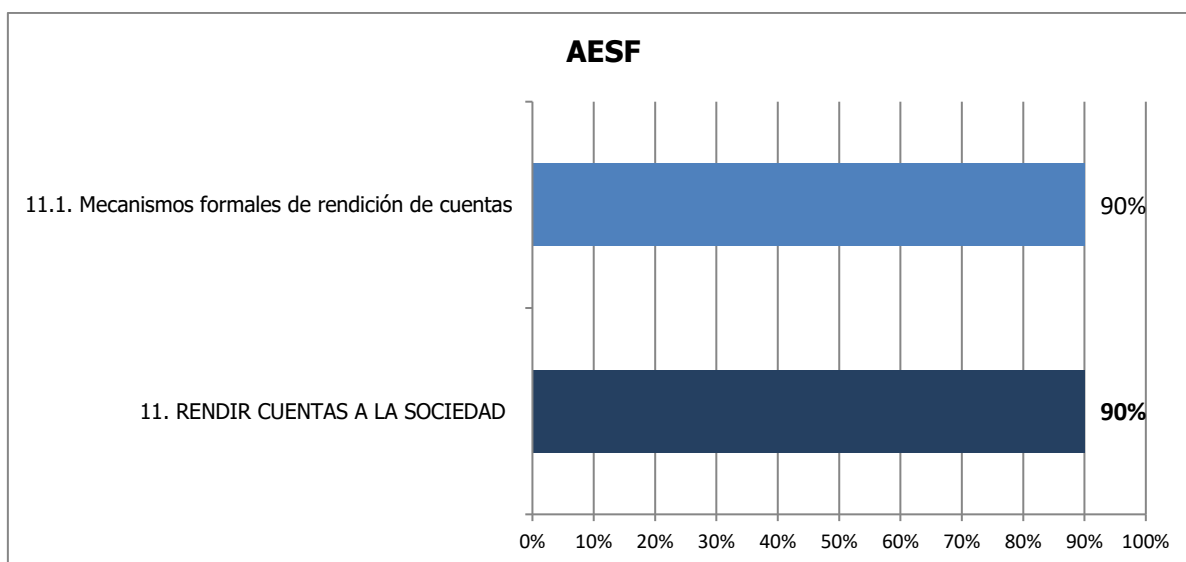
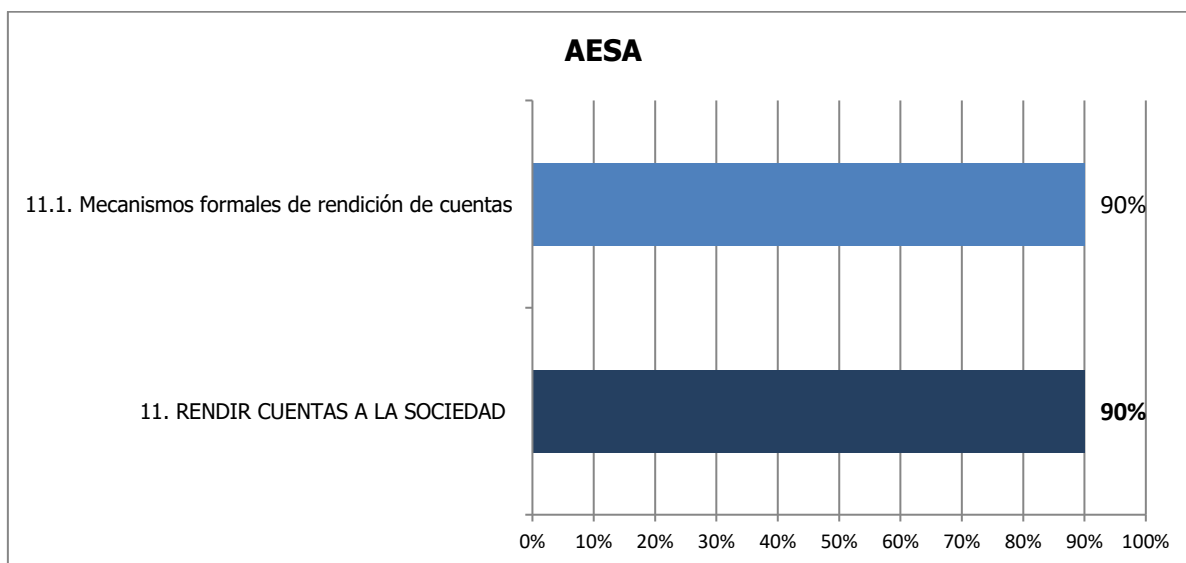
AECID



AEC SIC









II.12.- ASPECTO 12: Establecer los mecanismos adecuados para la innovación

En este aspecto, que consta de tres cuestiones a considerar, se valora la existencia de planes de Innovación en las AAEE, el desarrollo de proyectos de innovación, la identificación de iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, así como la creación de grupos de trabajo para la Innovación.

Las AAEE, 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.

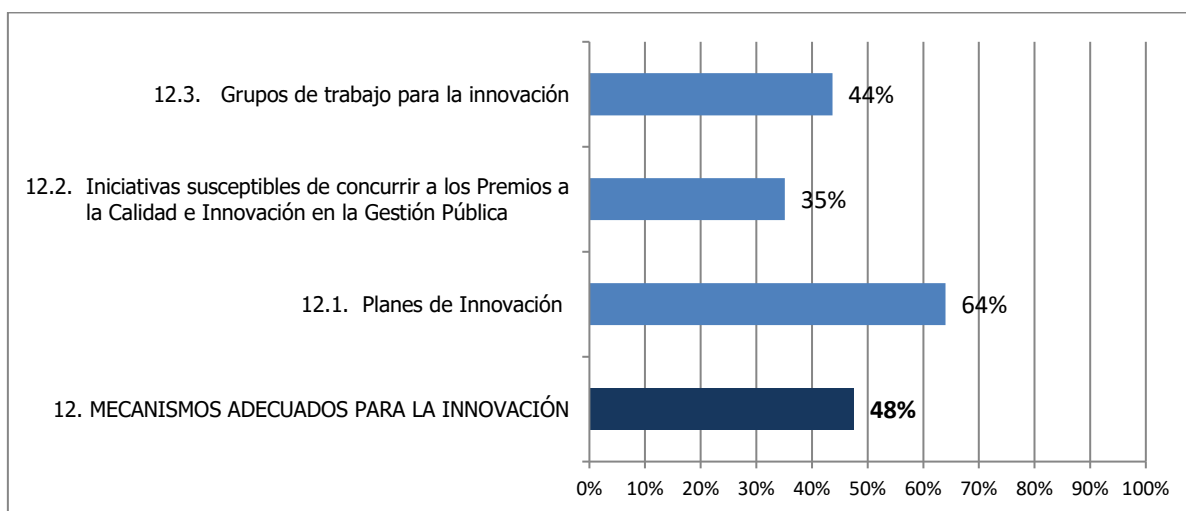
Según este aspecto, las cuestiones a considerar son:

- 1. Existencia de planes de innovación en la Agencias:** se valora la existencia de planes de innovación o programas específicos, así como la participación en proyectos europeos, la participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público (OPSI) de la OCDE y el desarrollo de proyectos de innovación en las distintas unidades o áreas de las AAEE.
- 2. Identificación de iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio:** se valoran las iniciativas de innovación susceptibles de concurrir al Premio a la Innovación en la Gestión Pública.
- 3. Creación de grupos de trabajo para la innovación:** se valora la creación de laboratorios de innovación en las AAEE, de grupos de trabajo, así como espacios para el trabajo compartido o “coworking”.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en este **aspecto 12**, en cuanto a establecer los mecanismos adecuados para la innovación, se encuentra en el **48%** (lo mismo que en 2022). Es decir, las actuaciones se han implantado en algunos ámbitos de las AAEE y se dispone de algunos datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 34: Establecer los mecanismos adecuados para la innovación



II.12.1. Existencia de planes de innovación en las AAEE:

Todas las AAEE, a excepción de AECID, AEI y AESF, desarrollan algún proyecto de innovación de mayor o menor envergadura en sus áreas o unidades.

Todas las AAEE, excepto AECID y AESF, participan en proyectos internacionales en esta materia.

II.12.2. Identificación de iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública:

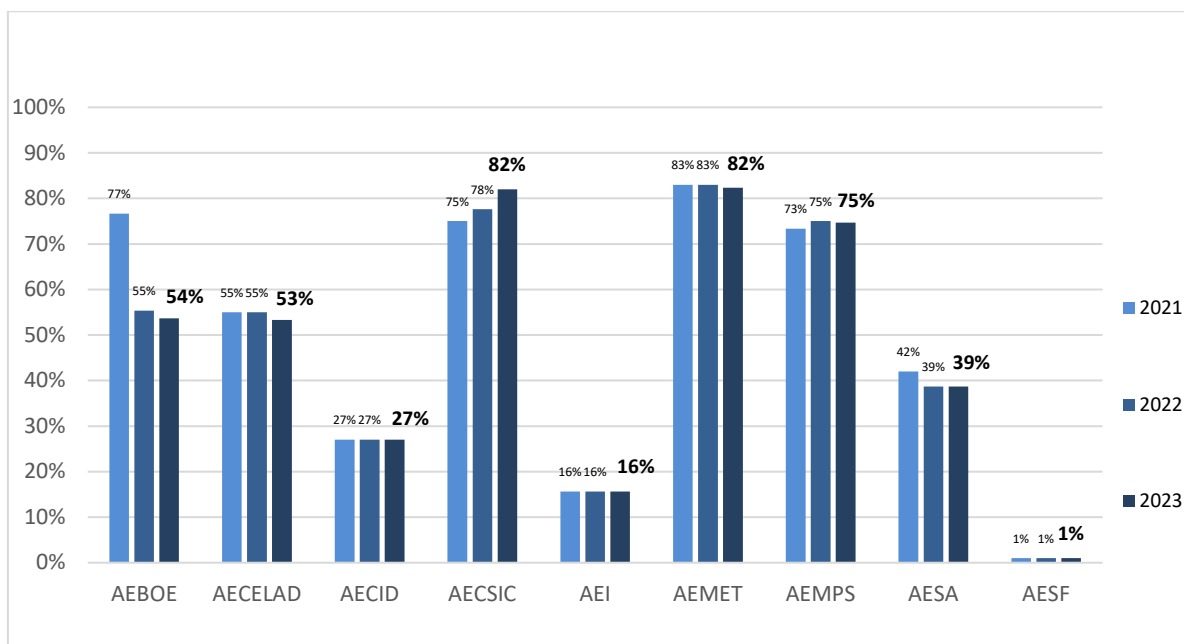
AEBOE y AEMPS han concurrido a alguna edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. Además de lo anterior, diversas Agencias han desarrollado distintos proyectos de innovación, susceptibles de postular a dichos premios.

II.12.3. Creación de grupos de trabajo para la innovación:

Las AAEE, a excepción de AEBOE, AEI y AESF, han creado grupos o talleres o participan en diversos foros para el desarrollo de proyectos o programas innovadores.



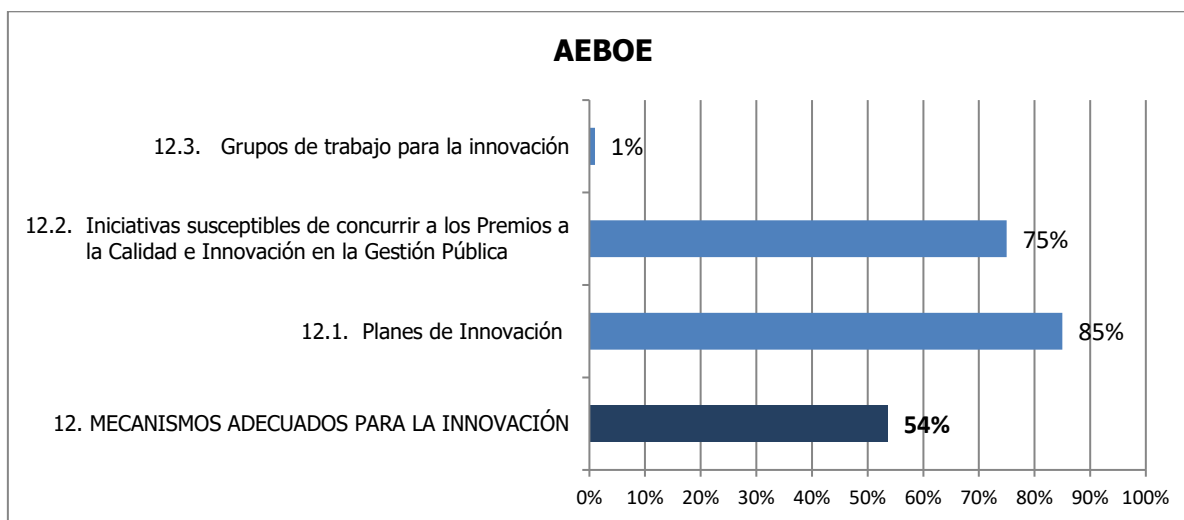
Gráfico 35: Comparativa 2021-2023 a efectos de establecer los mecanismos adecuados para la innovación



II.12.4. Recapitulación aspecto 12:

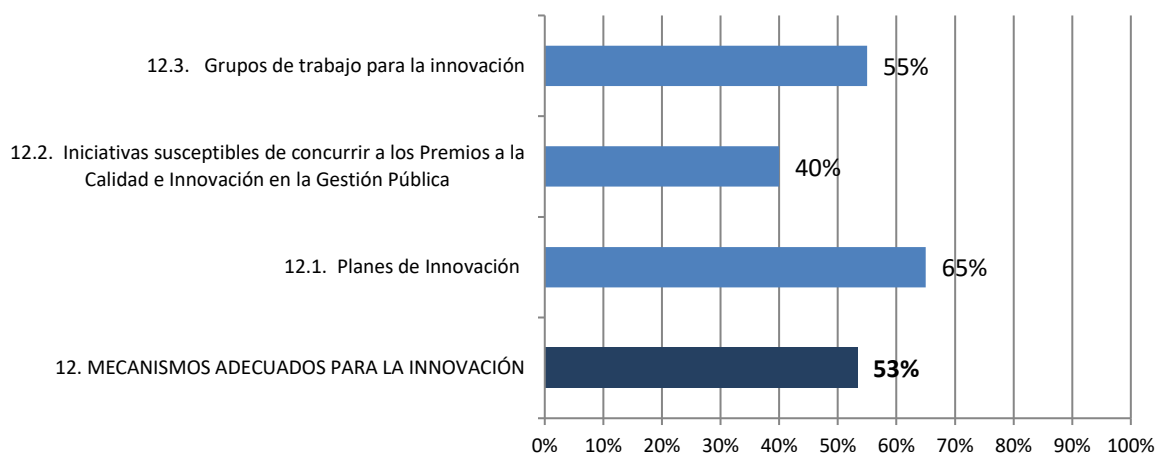
Las AAEE participan en numerosos proyectos de carácter innovador, muchos de ellos de carácter europeo.

Gráfico 36: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 12

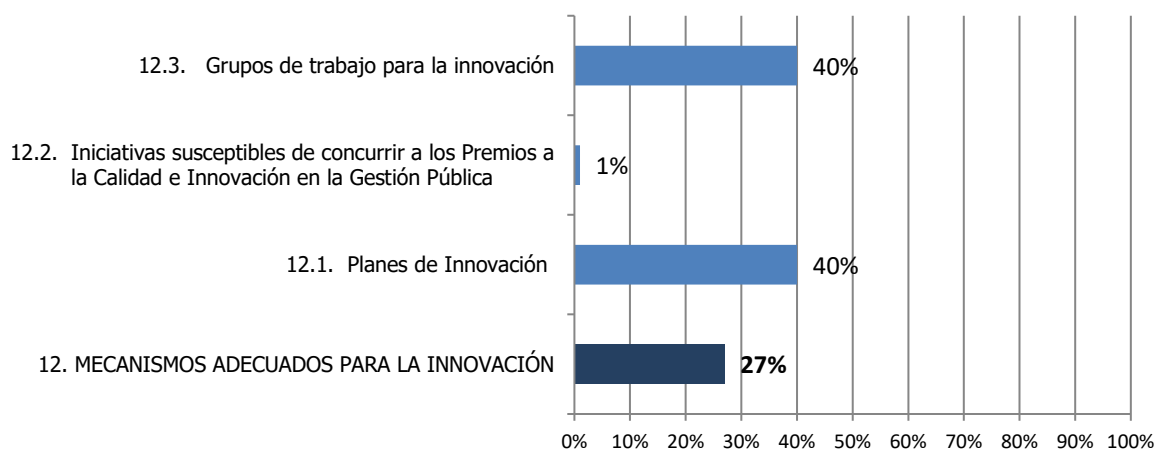




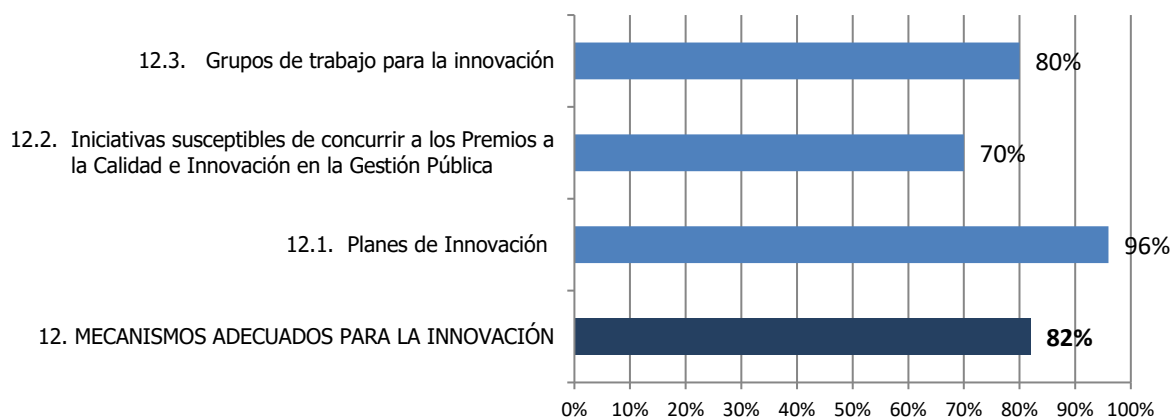
AECELAD



AECID

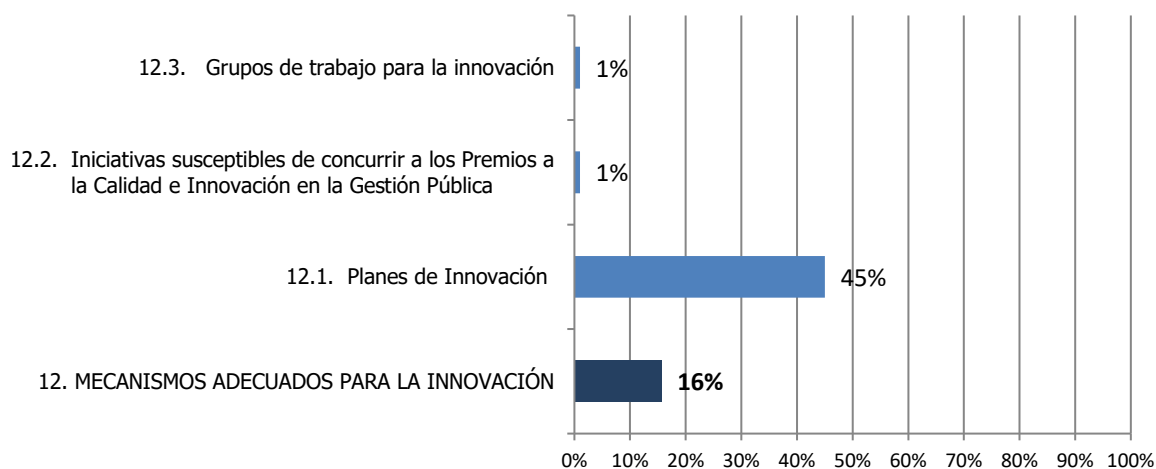


AECSIC

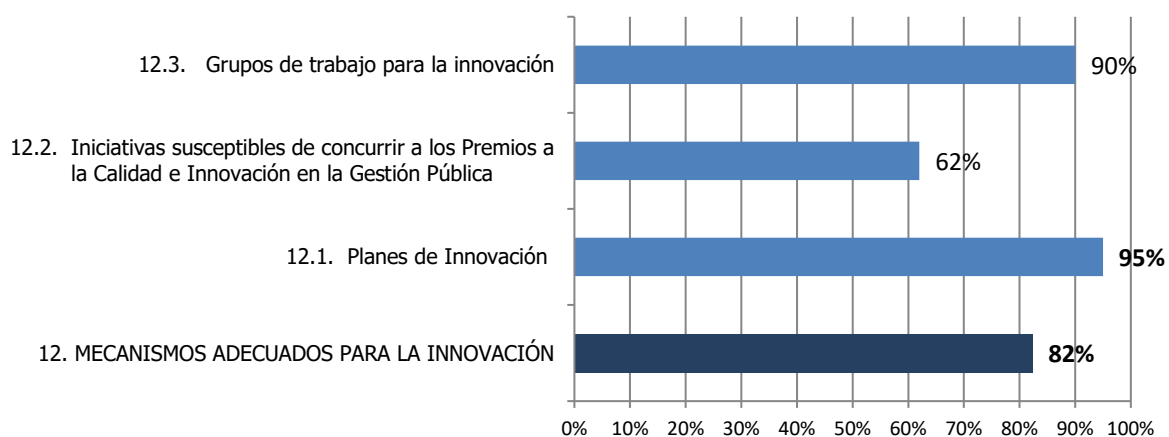




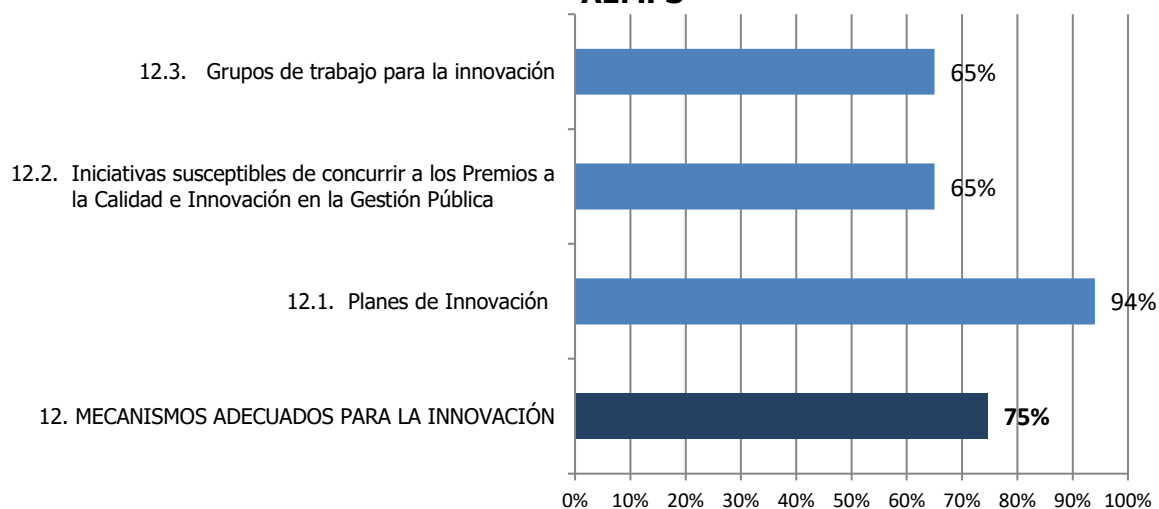
AEI



AEMET

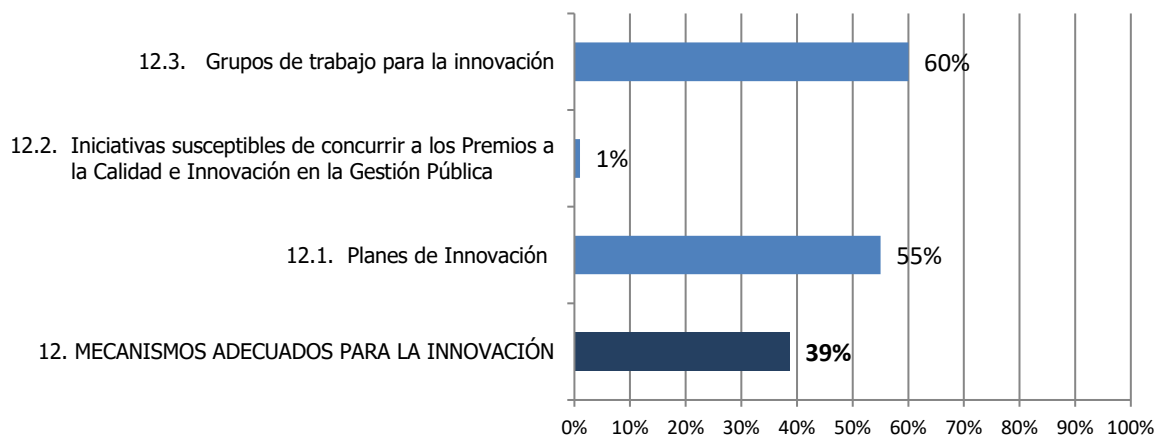


AEMPS

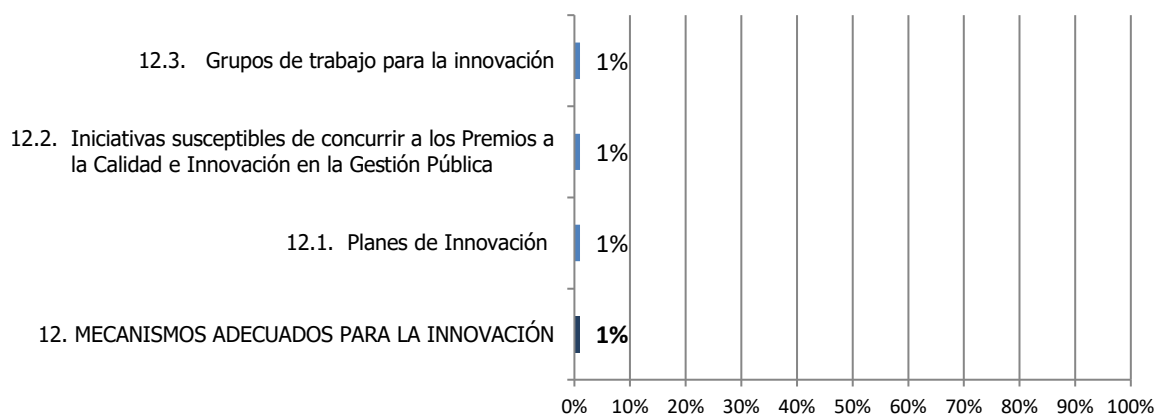




AESA



AESF





II. 13.- Resumen de resultados

Tabla 3: Resumen de resultados de los aspectos a considerar por el conjunto de las AAEE 2023

ASPECTOS	
ASPECTO 1: DETERMINAR ESTRATEGIAS, ESTRUCTURAS O MECANISMOS DE APOYO NECESARIOS PARA INTEGRAR CALIDAD EN LA GOBERNANZA Y EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES	
1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia	75%
2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia)	69%
3. Norma reguladora/Competencias	64%
4. Órganos/Unidades específicas gestión de calidad (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas)	72%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 1	71%
ASPECTO 2: AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, OTRAS ORGANIZACIONES)	
1. Simplificación administrativa (aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa)	74%
2. Acceso electrónico de grupos de interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios)	84%
3. Instrumentos innovadores de información y atención a los grupos de interés	80%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 2	79%
ASPECTO 3: UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE	
1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control	77%
2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos	60%
3. Planes de eficiencia y austeridad	64%
4. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social	76%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 3	69%



ASPECTO 4: APOSTAR POR LA MEJORA EN LA GESTIÓN MEDIANTE LA DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y LA INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍAS ORIENTADAS A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS

1.	Gestión por procesos	61%
2.	Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento	80%
3.	Equipos/grupos de Mejora y Redes	84%
4.	Interoperabilidad con otras organizaciones	75%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 4		75%

ASPECTO 5: ADOPTAR FÓRMULAS ORGANIZATIVAS Y DE COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA AGENCIA

1.	Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad	55%
2.	Cooperación interadministrativa en materia de calidad	57%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 5		56%

ASPECTO 6: APLICAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA ACCIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

1.	Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas)	61%
2.	Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia.	37%
3.	Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia	77%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 6		58%

ASPECTO 7: PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS

1.	Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (comités, foros)	73%
2.	Quejas y Sugerencias	69%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 7		71%

ASPECTO 8: DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

1. Formación	83%
2. Evaluación del desempeño	49%
3. Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas	56%



4. Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión	39%
5. Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.)	77%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 8	61%
ASPECTO 9: ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS	
1. Aplicación de las directrices metodológicas	43%
2. Seguimiento, evaluación y certificación	33%
3. Difusión y accesibilidad de las cartas. Publicación en web	42%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 9	39%
ASPECTO 10: ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO	
1. Utilización de Modelos de gestión de calidad	57%
2. Seguimiento y evaluación	58%
3. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (premios, certificaciones)	38%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 10	51%
ASPECTO 11: RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD	
1. Mecanismos formales de rendición de cuentas	85%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 11	85%
ASPECTO 12: ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN	
1. Existencia de Planes de Innovación en las Agencias	64%
2. Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre	35%
3. Creación de Grupos de trabajo para la innovación	44%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 12	48%

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD AGENCIAS ESTATALES	64%



Gráfico 37: Comparativa 2021-2023 de cada Agencia y media del conjunto de las AAEE

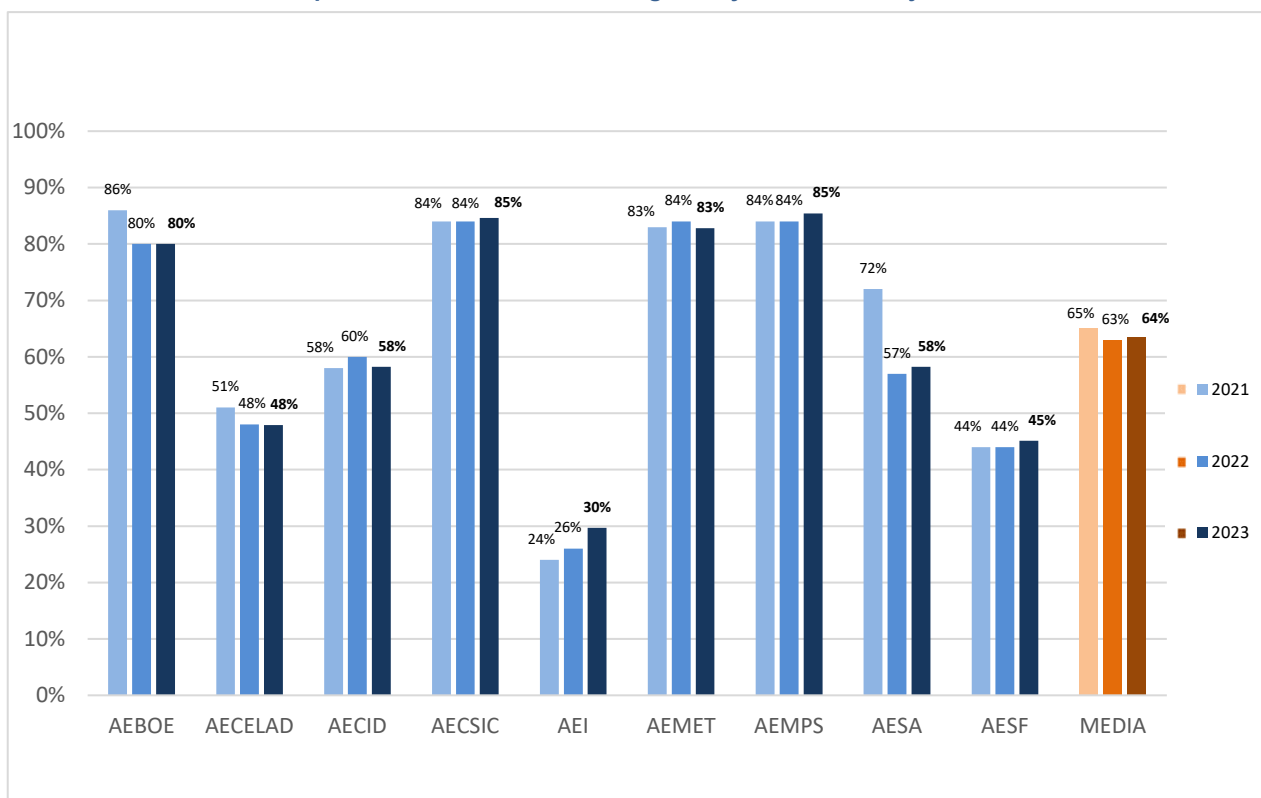
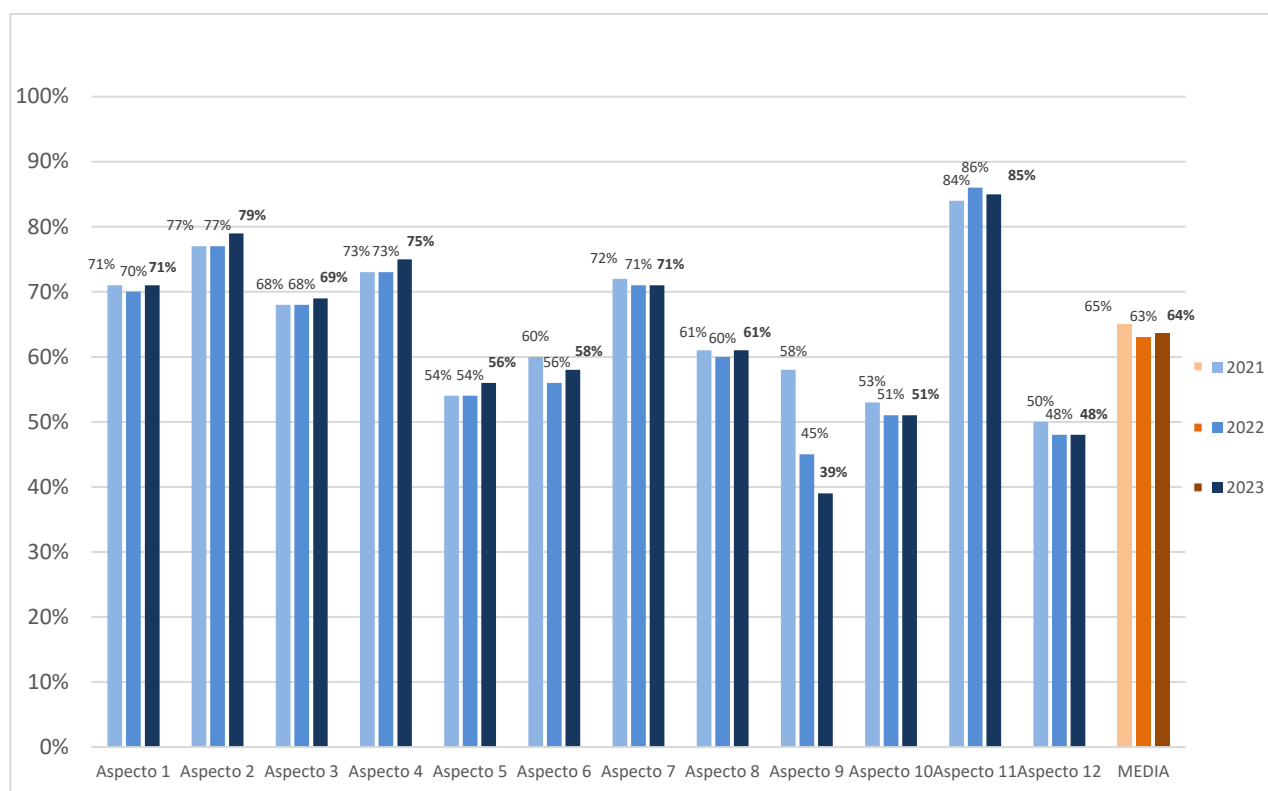


Gráfico 38: Comparativa 2021-2023 por aspectos del conjunto de las AAEE





III.- Resumen gráfico de la calidad en las Agencias Estatales

En este epígrafe se muestra gráficamente el grado de desarrollo de la calidad en cada una de las Agencias según la metodología descrita en el capítulo II de este informe.

Gráfico 39: AEBOE 2023

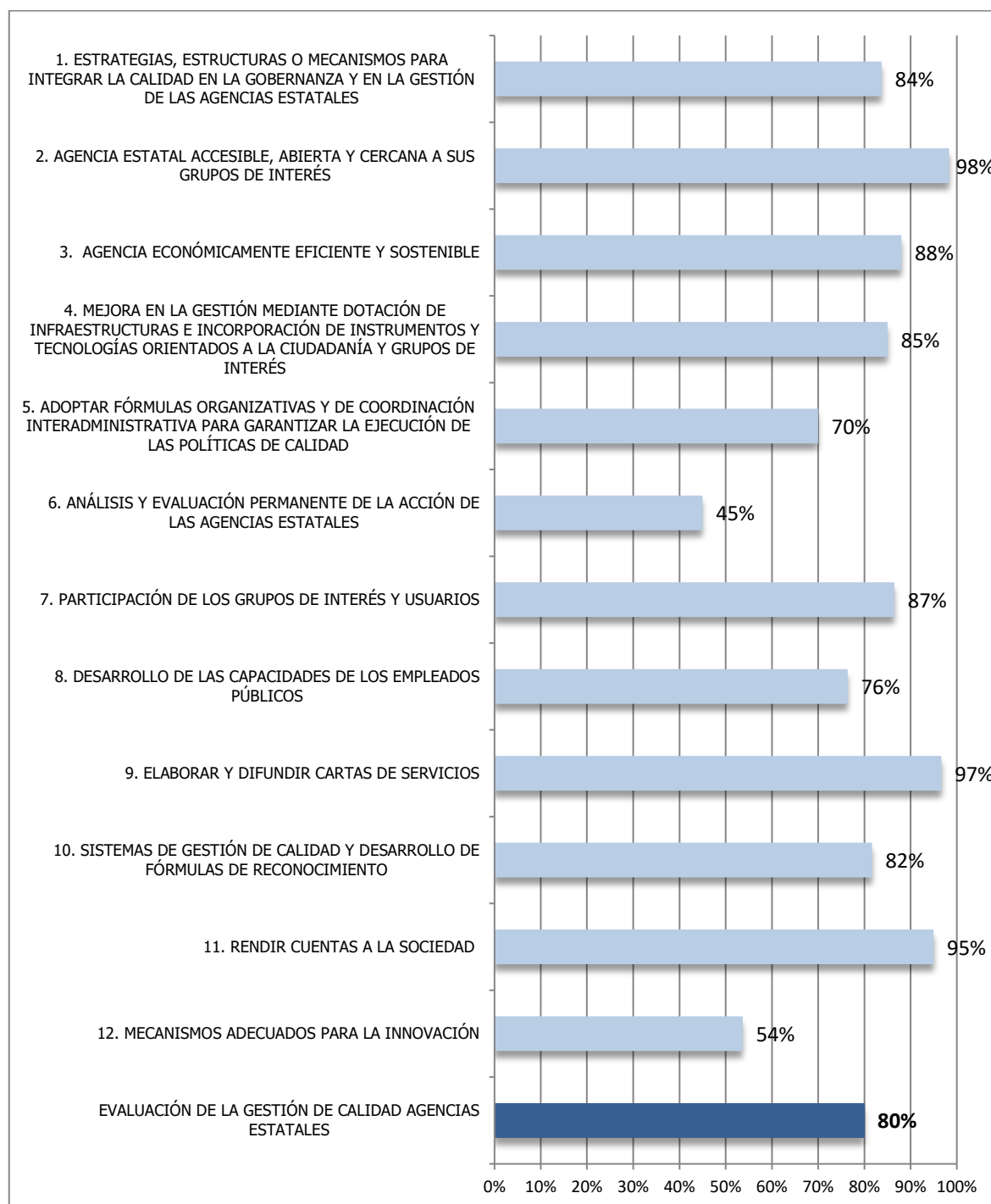




Gráfico 40: AECELAD 2023

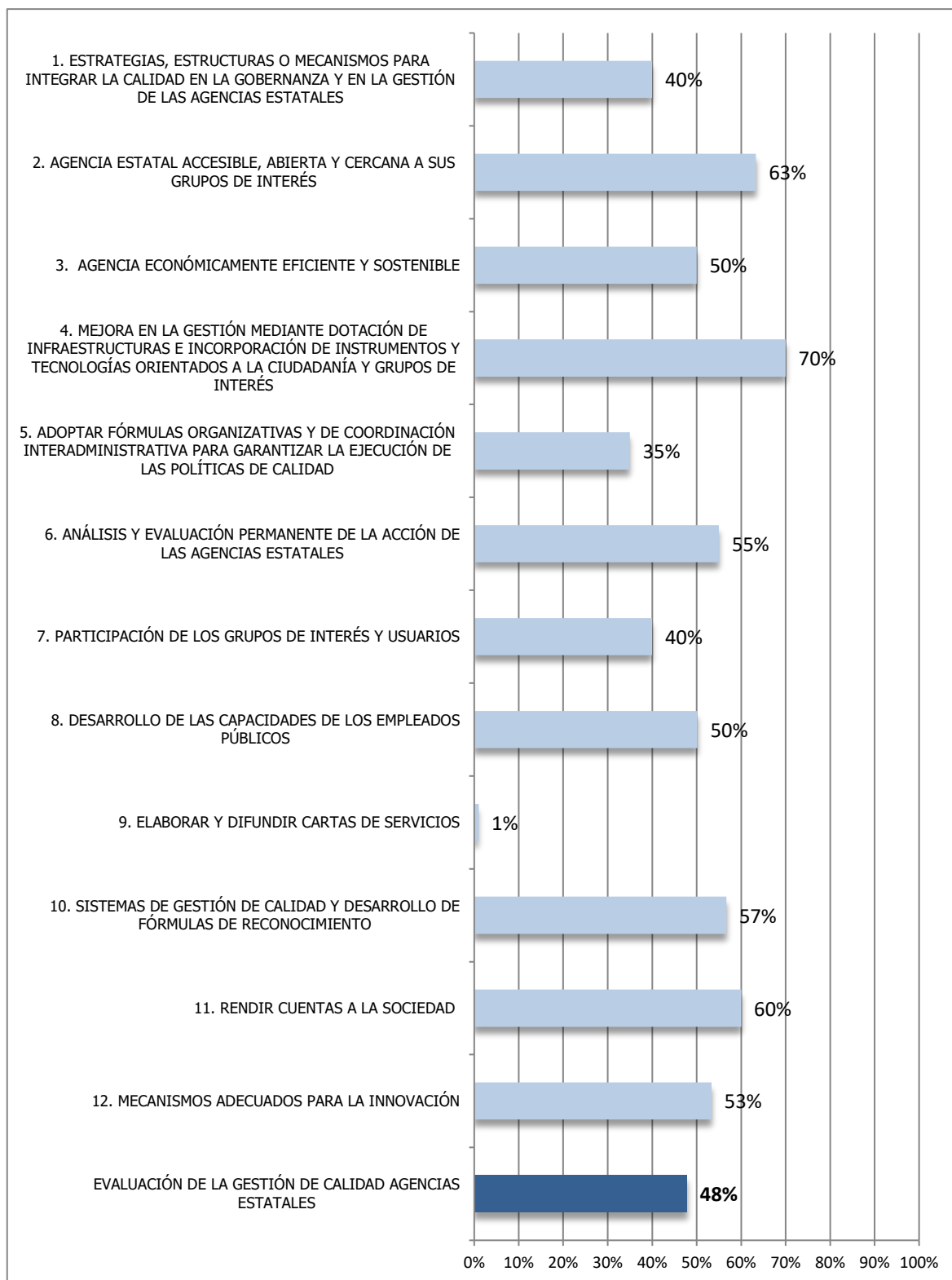




Gráfico 41: AECID 2023

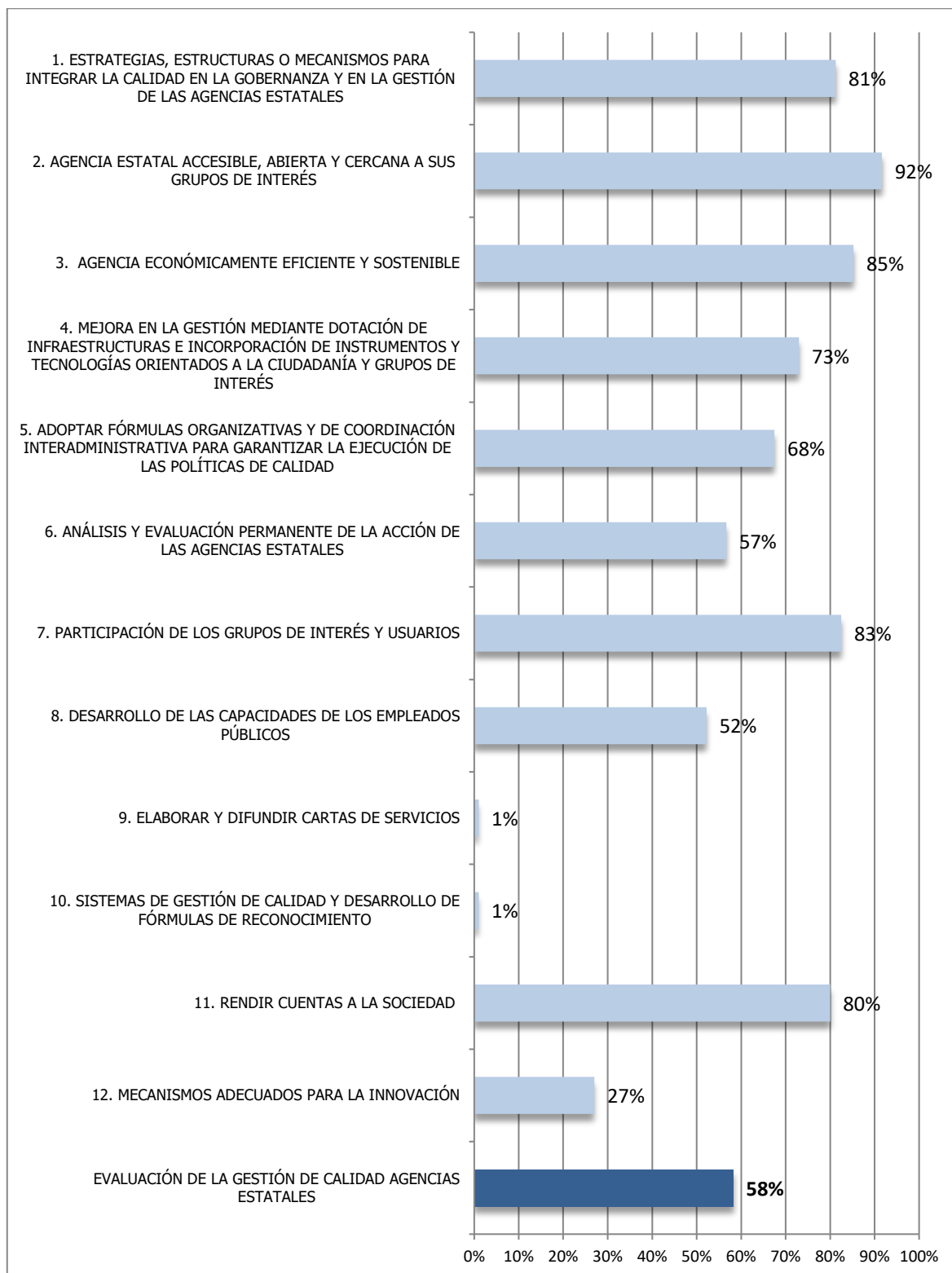




Gráfico 42: AECSIC 2023

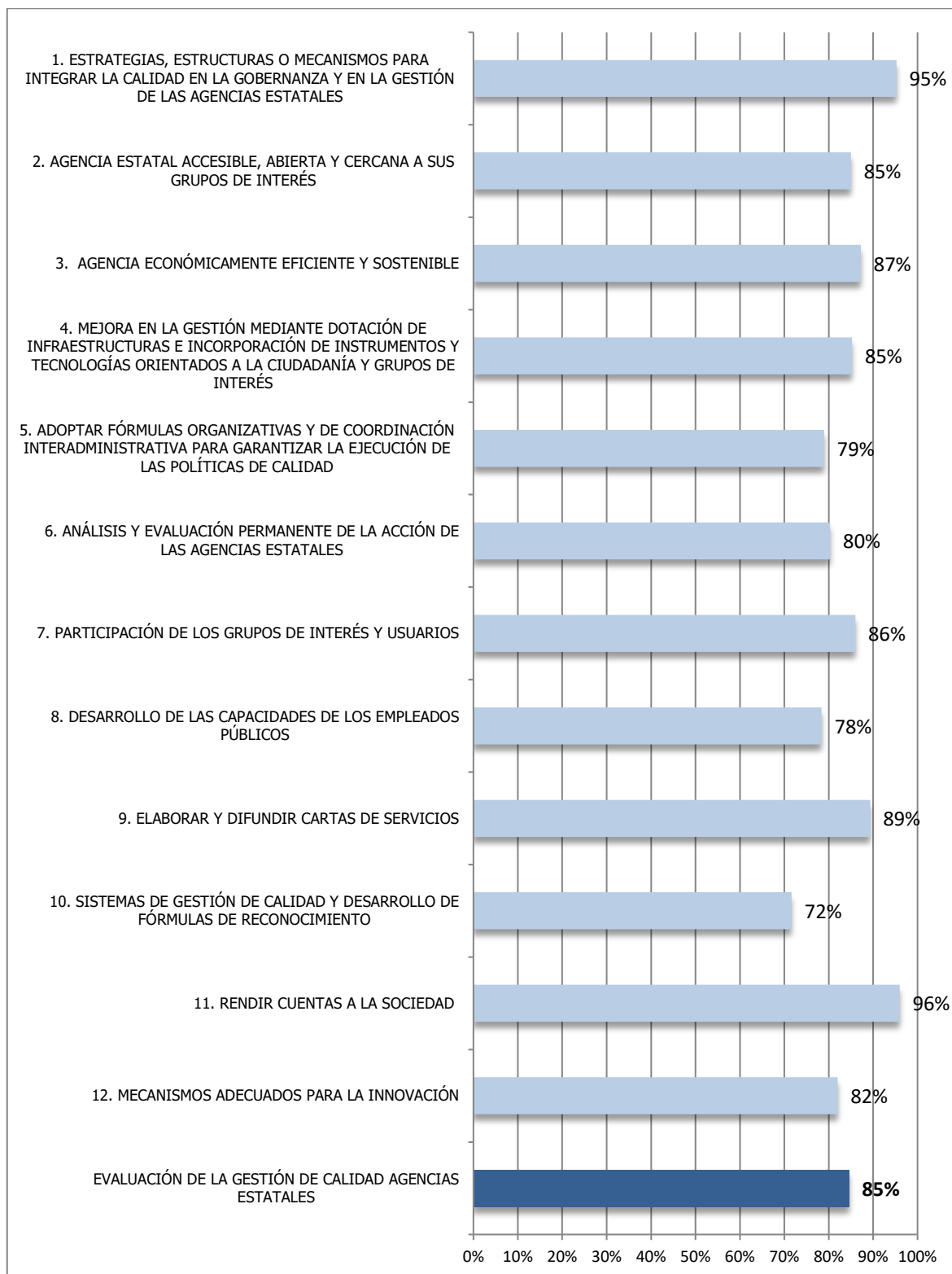




Gráfico 43: AEI 2023

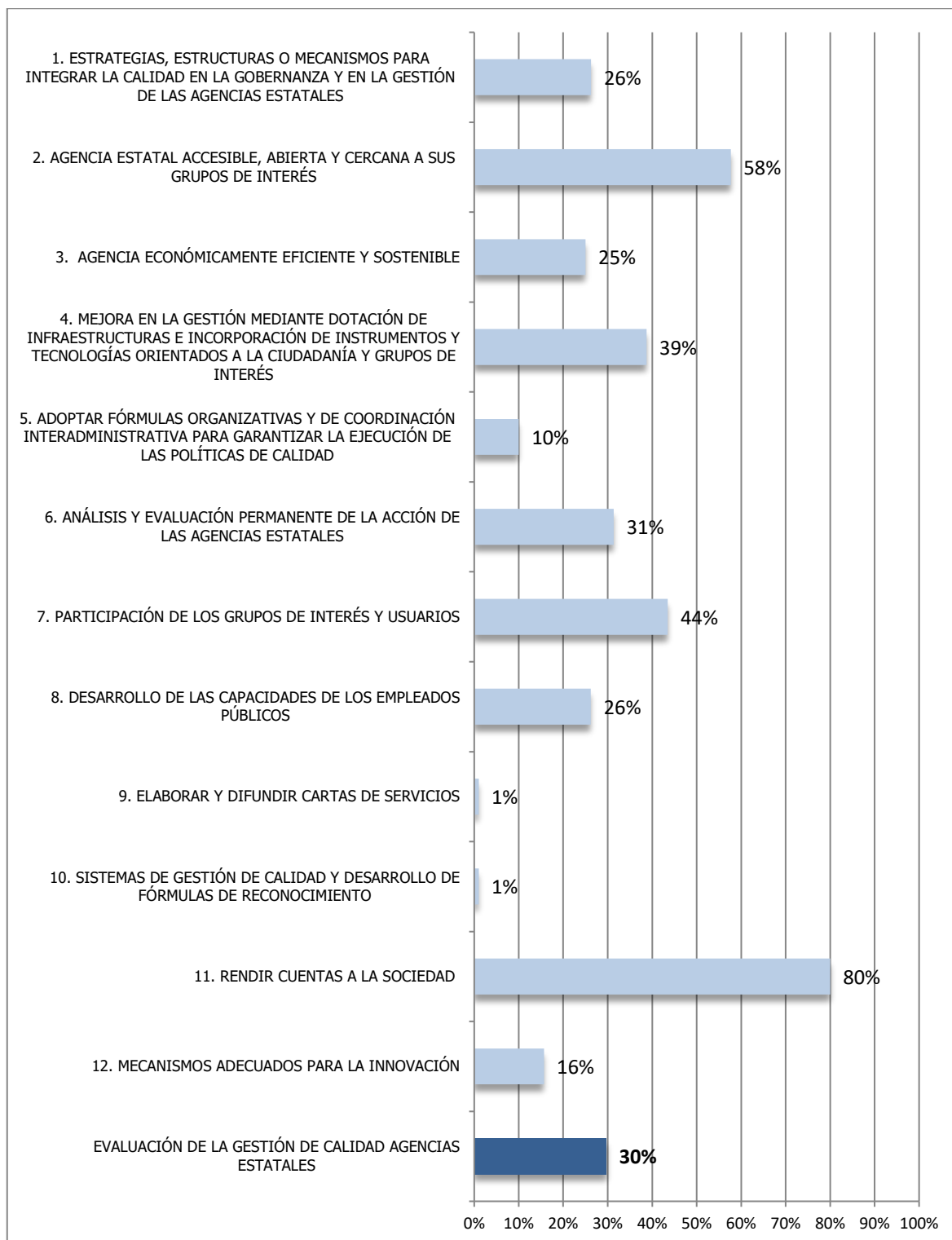




Gráfico 44: AEMET 2023

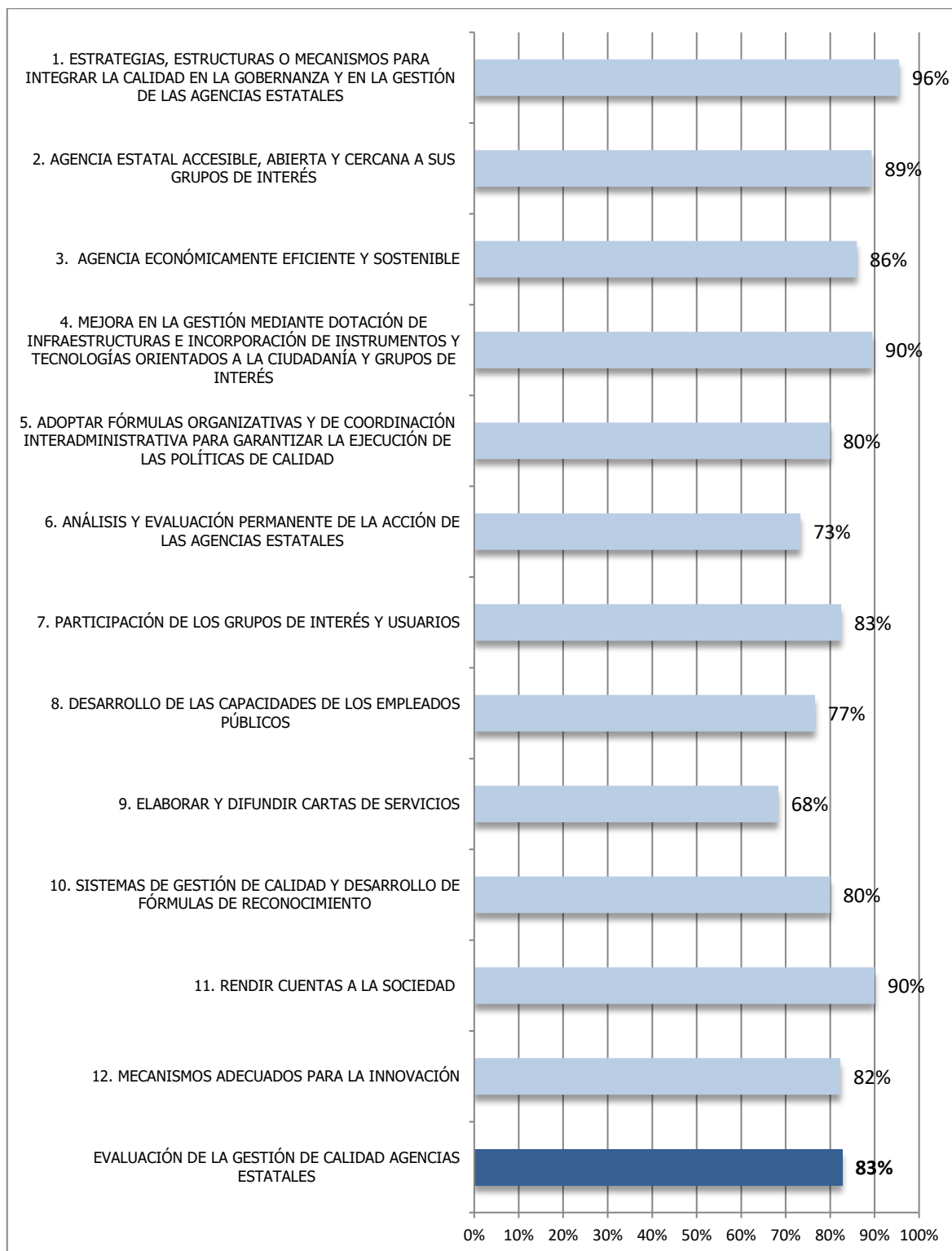




Gráfico 45: AEMPS 2023

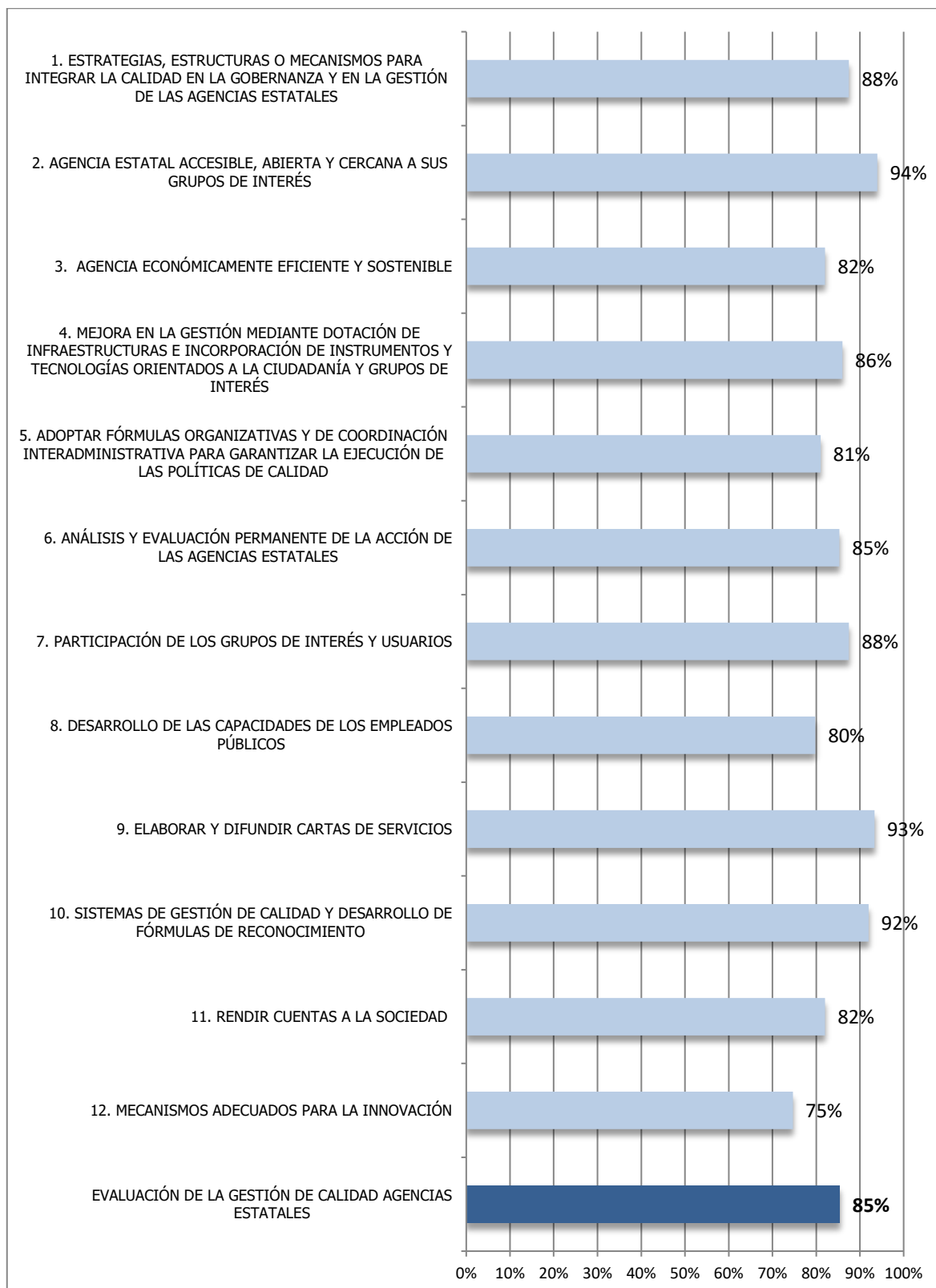




Gráfico 46: AESA 2023

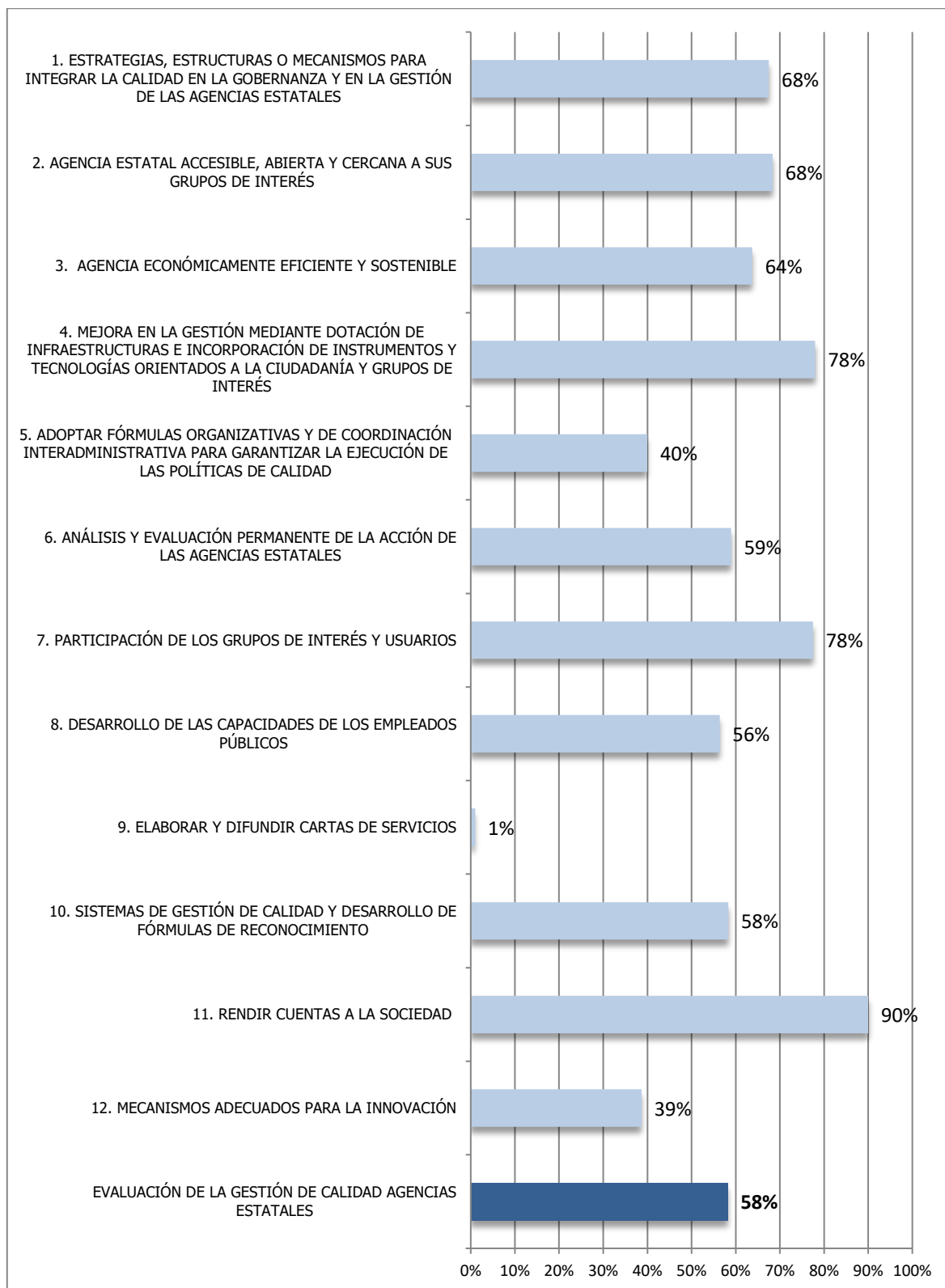
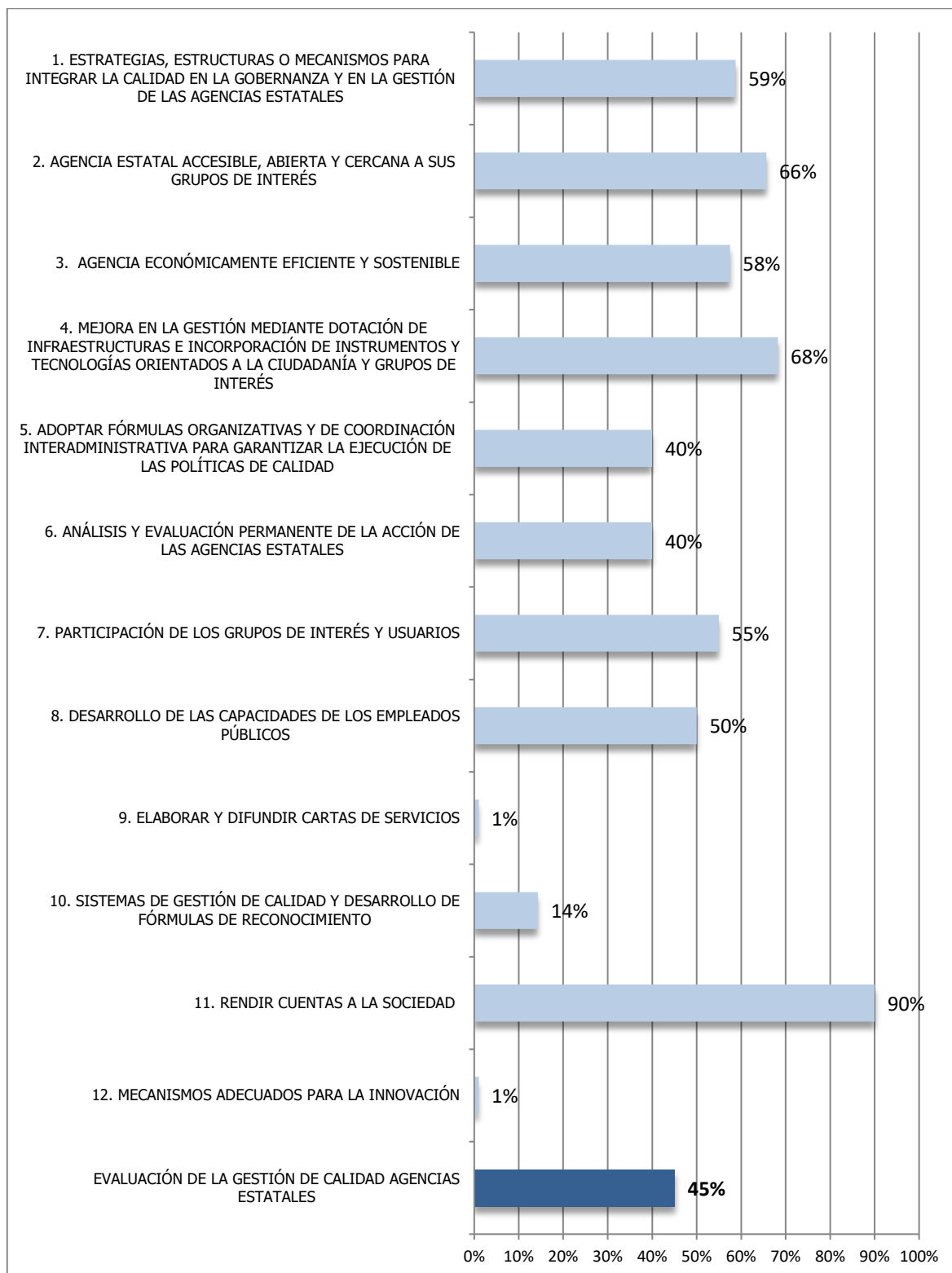




Gráfico 47: AESF 2023





IV.- CONCLUSIONES

A la vista del análisis efectuado en el capítulo II de este informe, puede decirse que la orientación a la mejora y la cultura de la calidad, entendida ésta en el sentido integral que contempla la *Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas españolas*, se mantiene en el conjunto de las AAEE, pero todavía hay margen de mejora, como se deduce de los siguientes datos y consideraciones:

- En 2023 el grado medio de cobertura de los componentes de la calidad de las nueve Agencias, medido conforme a la metodología señalada, se ha situado en el **63%**, cifra igual a la del año 2022. Esto se debe a que el ascenso de puntuación de cuatro Agencias se ha visto compensado por el descenso de puntuación de dos Agencias.
- No obstante, ese grado medio del 63% para el conjunto de las Agencias oculta la existencia de acusadas diferencias entre las nueve Agencias que se visibilizan en el grado medio que obtiene cada Agencia que va, desde el 30% de AEI hasta el 85% de AECSIC.
- Las AAEE, según su puntuación global, podrían clasificarse en los siguientes tres grupos:
 - 1) Las situadas en el rango superior 70-100: AECSIC y AEMPS con un grado medio del 85%, AEMET del 83% y AEBOE del 80%.
 - 2) Las situadas en el intervalo 50-69: AECID, AECELAD y AESA.
 - 3) Las posicionadas en el tramo 20-49: AEI y AESF.
- Resulta evidente que, para el primer grupo, el margen de mejora es más reducido y, por tanto, su logro requiere un mayor esfuerzo, mientras que los otros dos tienen un amplio recorrido para la mejora. Aun así, AECSIC y AEMPS, situadas en el primer grupo, han mejorado su puntuación.
- Considerando conjuntamente todas las Agencias, los aspectos evaluados que han recibido las mayores puntuaciones son los relativos a:
 - Aspecto 11: Rendición de cuentas a la sociedad, con un grado de cobertura del 85% (86% en 2022).
 - Aspecto 2: Agencia Estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios, organizaciones), con un grado de cobertura del 79% (77% en 2022).
 - Aspecto 4: Apuesta por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía, con un 75% (73% en 2022).
- Considerando conjuntamente todas las Agencias, los aspectos que reciben las menores puntuaciones son los siguientes:
 - Aspecto 9: Elaborar y difundir cartas de servicios, con una cobertura del 39% (45% en 2022).



- Aspecto 12: Establecimiento de mecanismos adecuados para la innovación, con un 48% de cobertura (el mismo que en 2022).
- Aspecto 10: Adopción de sistemas de gestión de calidad y desarrollo de fórmulas de reconocimiento, con una cobertura del 51 % (el mismo que en 2022).
- Considerando conjuntamente todas las Agencias, el análisis de tendencias de los aspectos en los 3 últimos años (2021-2023) muestra que:
 - Cinco aspectos (aspectos 1 a 5) han evolucionado positivamente aumentando la puntuación obtenida en el 2022 y, mejorando (aspectos 2, 3, 4, 5), o manteniendo la puntuación del 2021 (aspecto 1).
 - Un aspecto (aspecto 8) ha evolucionado positivamente aumentando la puntuación obtenida en el 2022 e igualando la puntuación obtenida en el 2021.
 - Un aspecto (aspecto 6) ha evolucionado positivamente aumentando la puntuación obtenida en el 2022, pero sin alcanzar todavía la puntuación obtenida en el 2021.
 - Tres aspectos (aspectos 7, 10 y 12) han mantenido la puntuación obtenida en el 2022, siendo inferior en 1 punto porcentual (aspecto 7) y 2 puntos porcentuales (aspectos 10 y 12) a la obtenida en el 2021.
 - Dos aspectos (aspectos 9 y 11) han evolucionado negativamente disminuyendo la puntuación obtenida en el 2022.
- Considerando conjuntamente todas las Agencias, el análisis interanual de los aspectos muestra que:
 - Siete aspectos suben de puntuación. Los aspectos 2, 4, 5 y 6 se incrementan en 2 puntos porcentuales, y los aspectos 1, 3 y 8 se incrementan 1 punto porcentual.
 - Tres aspectos se mantienen con la misma puntuación, los aspectos 7, 10 y 12.
 - Dos aspectos bajan de puntuación, los aspectos 9 y 11. El aspecto que muestra la mayor disminución es el aspecto 9, elaborar y difundir cartas de servicios, que decae 6 puntos porcentuales.
- Específicamente, podría preocupar la evaluación del aspecto 10 relativo a los sistemas de gestión de calidad y las fórmulas de reconocimiento, que se mantiene en el mismo valor que en el 2022, habiendo dos Agencias que no han realizado ninguna acción en este aspecto. Es éste un componente cardinal del objeto de la evaluación ya que la Disposición adicional primera, punto 3 de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos establece que se realizará un informe “acerca de la actividad desplegada por las agencias estatales, y sus compromisos para mejorar la *calidad* de los servicios prestados a los ciudadanos”.



- Todas las AAEE en el 2023 han implementado acciones o están consolidando acciones implementadas en años anteriores. Sería recomendable que en los formularios se evaluara la progresión interanual de cada una de ellas.
- Algunas Agencias han identificado áreas de mejora, es decir, aspectos de la organización que no funcionan de forma efectiva. Sería recomendable que la implementación de las correspondientes acciones de mejora se reflejara y evaluara en el siguiente formulario.
- Con el fin de optimizar el desempeño y mejorar la calidad de los servicios prestados, sería recomendable que todas las Agencias identificaran sus respectivas áreas de mejora y definieran las correspondientes acciones de mejora cuya implementación y consolidación se evaluará en los siguientes formularios.
- Durante 2023, todas las AAEE han implementado medidas para el ahorro y la eficiencia energética y disposiciones relativas a la realización del trabajo a distancia.
- Sería conveniente restablecer mecanismos de coordinación más formalizados y estables entre el órgano responsable de este informe (la DGGP) y las AAEE, lo que permitiría consensuar mejoras en el enfoque y metodología del mismo, facilitaría un benchmarking y benchlearning inter-agencias estructurado y, en definitiva, redundaría en la calidad y utilidad del informe.



ANEXO I: CARACTERIZACIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES



AGENCIA ESTATAL
BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO (AEBOE)

FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	Real Decreto 1495/2007, de 12 de noviembre de 2007 (BOE 13/11/2007). Modificado mediante Real Decreto 302/2012, de 3 de febrero (BOE 4/2/2012)	
OBJETIVOS GENERALES	1. La edición, publicación y difusión del “Boletín Oficial del Estado” y de otras publicaciones oficiales a las que se refiere el presente estatuto. 2. La Agencia es el organismo público competente para la publicación y difusión de las leyes, disposiciones y otros actos a que se refiere el Real Decreto 181/2008, de 8 de febrero, de ordenación del diario oficial “Boletín Oficial del Estado; de los datos a que se refieren los artículos 420 y siguientes del Reglamento del Registro Mercantil, y demás disposiciones y actos que legal o reglamentariamente se determine. 3. Es competente para mantener un sistema de difusión legislativa, de carácter universal y gratuito, en formato electrónico, mediante la elaboración y publicación de bases de datos, textos legales, recopilaciones legales y jurisprudenciales, estudios jurídicos, científicos e históricos que se consideren de especial interés, por sí misma o en colaboración con otras administraciones públicas, ministerios, organismos o entidades de derecho público o privado, así como de la permanente actualización y consolidación de lo publicado. 4. La gestión técnica y el mantenimiento del Portal de subastas, en el que se celebran las subastas judiciales, notariales y administrativas, y que sirve de apoyo técnico a la Autoridad Gestora de la subasta.	
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes	
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Órganos de gobierno: el presidente y el consejo rector Órgano ejecutivo: el director de la Agencia	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	14-02-2008
	Composición	Presidente: el Subsecretario del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes (MPJRC) Vicepresidente: el director de la Agencia Vocales: -El secretario general técnico-director del Secretariado del Gobierno. -El director general de Relaciones con las Cortes. -Un representante del Ministerio de Hacienda y otro del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, con rango de director general. -Hasta cinco vocales designados por el titular del MPJRC -Un representante de los trabajadores. -Secretaría: la secretaria general de la AEBOE.



COMISIÓN DE CONTROL	Tres miembros del Consejo Rector: -El director general de Costes de Personal y Pensiones Públicas del Ministerio de Hacienda. -La subdirectora General de la Oficina Presupuestaria y de Gestión Económica del MPJRC. -La directora del Gabinete Técnico de Subsecretario (MPJRC).
ESTRUCTURA ORGÁNICA	- 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 DE GESTIÓN	1^{er} Contrato Gestión 2009-2012 , aprobado por Orden PRE/3/2009, de 9 de enero. Modificado por Orden PRE/2793/2011, de 6 de octubre, aprobando nuevos valores de los indicadores de seguimiento de los objetivos estratégicos para los años 2011 y 2012. 2^º Contrato Gestión 2013-2016 , aprobado por Orden PRE/454/2014, de 17 de marzo.
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	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». 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. Objetivo 3: Mantener operativo el Portal de subastas judiciales, notariales y administrativas que facilite la ejecución de los procedimientos de subastas, incremente su difusión y proporcione transparencia y seguridad en el procedimiento.
PRESUPUESTO	33.114.450,00 euros
NÚMERO DE EMPLEADOS	288



CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Relacionados con la publicación de los diarios oficiales:

- Publica en su sede electrónica los diarios oficiales BOE y BORME, con carácter oficial y auténtico desde el 1 de enero de 2009.
- Gestiona los anuncios que se publican en el BOE (Sección IV, V) y en la Sección Segunda del BORME, y los anuncios de notificación y los edictos que se publican en los suplementos del BOE.
- Ofrece todo el contenido del BOE en formatos PDF y XML, y las disposiciones de la Sección I además en formato EPUB.

Relacionados con la difusión de la legislación:

- Ofrece el texto consolidado de toda la normativa estatal vigente con rango de ley, la normativa reglamentaria y de la legislación autonómica más importante.
- A partir del contenido publicado en los diarios oficiales, elabora las bases de datos de Legislación, Personal, Otras disposiciones, Anuncios de la Administración de Justicia, Anuncios BOE, Anuncios TEU, TEJU, Gazeta y Anuncios BORME. En colaboración con otros organismos publica las bases de datos de Abogacía del Estado, Consejo de Estado, Doctrina de la Fiscalía y Derechos Fundamentales.
- Envía gratuitamente, por correo electrónico, Alertas con información sobre diferentes contenidos publicados en el diario BOE o incorporados en las bases de datos de la Agencia.

Relacionados con la edición, publicación y venta de publicaciones oficiales:

- La Biblioteca Jurídica Digital en la página web de la Agencia ofrece libros, Códigos Electrónicos, Anuarios de Derecho y otras publicaciones de acceso libre y gratuito en formato digital. Las publicaciones también se pueden comprar en soporte papel.
- La colección Códigos Electrónicos se compone de compilaciones de las principales normas vigentes del ordenamiento jurídico, seleccionadas por materias. Los Códigos se ofrecen permanentemente actualizados en formato PDF y EPUB. Asimismo, se pueden adquirir en papel, impresos bajo demanda y completamente al día.
- Las colecciones del Consejo Editorial de la Agencia incluyen monografías y otros libros de contenido jurídico, de las distintas ramas del Derecho. Los originales se someten a evaluación por pares en el proceso de selección.
- La colección Leyes Históricas de España presenta los textos de normas históricas, desde el Derecho visigodo hasta la Novísima Recopilación, acompañados de estudios científicos.
- En la Librería del BOE y en la Tienda del BOE en Internet (tienda.boe.es) se pueden adquirir las publicaciones editadas en papel por la Agencia y por otros organismos oficiales.

Relacionados con el Portal de subastas:

- Gestiona el Portal de subastas a través del que se realizan las subastas judiciales, notariales y administrativas.

Relacionados con los Servicios de información:

- Dispone de un Servicio de Atención al Ciudadano y de formularios web a través de los cuales, por correo electrónico, se atienden las consultas sobre los diferentes servicios que ofrece la Agencia.
- La atención telefónica se presta a través del servicio de información de la Administración General 060.



 CELAD Comisión Española para la Lucha Antidopaje en el Deporte		AGENCIA ESTATAL COMISIÓN ESPAÑOLA PARA LA LUCHA ANTIDOPAJE EN EL DEPORTE (AECELAD)	
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	Real Decreto 908/2022, de 25 de octubre (BOE 26/10/2022)		
OBJETIVOS GENERALES	Elaborar y ejecutar las políticas de lucha contra el dopaje en el deporte, correspondiéndole la planificación, la realización de controles y la tramitación y resolución de los expedientes sancionadores, con arreglo a lo dispuesto en la Ley Orgánica 11/2021, de 28 de diciembre, de lucha contra el dopaje en el deporte; su normativa de desarrollo, por la Ley 40/2015, de 1 de octubre y por su Estatuto (Real Decreto 908/2022, de 25 de octubre).		
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Cultura y Deporte a través del Consejo Superior de Deportes		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Director de la Agencia		
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	22 de diciembre de 2015	
	Composición	PRESIDENTE: D. José Manuel Rodríguez Uribes Presidente del Consejo Superior de Deportes y Presidente CELAD Secretaria Arancha DIRECTOR DE LA CELAD: D. José Luis Terreros Blanco MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTE: Laura Cadenas Lázaro Secretario General Técnico del Ministerio de Cultura y Deporte MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA Dª Iciar Pérez-Baroja Verde Subdirectora Gral. de Relaciones con Otras Administraciones Dirección General de la Función Pública Ministerio de Política Territorial y Función Pública MINISTERIO DE SANIDAD: D. Manuel Ibarra Lorente Jefe de Departamento de Inspección y Control de Medicamentos de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios MINISTERIO DEL INTERIOR: D. José Antonio Rodríguez González, Director de Gabinete de Coordinación y Estudios Secretaría de Estado de Seguridad FEDERACIONES DEPORTIVAS ESPAÑOLAS: D. Raúl Chapado Serrano Presidente de la Real Federación Española de Atletismo COMUNIDADES AUTONOMAS: Mariano Soriano Lacambra Director General de Deporte del Gobierno de Aragón	



	MINISTERIO CIENCIA INNOVACIÓN D. Cristóbal Belda Director General del INSTITUTO DE SALUD CARLOS III MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL D^a Laura Pena Alberdi Vocal Asesora Gabinete del Secretario de Estado de Política Territorial Ministerio de Política Territorial SECRETARIO DEL CONSEJO RECTOR: D. Ramón Sánchez Galvez Secretario General de la CELAD
COMISIÓN DE CONTROL	Integrada por tres miembros del Consejo Rector designados por dicho órgano, que elegirán entre ellos a una persona que ejerza la presidencia. En su designación se atenderá al principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres, salvo por razones fundadas y objetivas, debidamente motivadas. Las personas titulares de órganos unipersonales de la Agencia no podrán formar parte, en ningún caso, de la Comisión de Control. La Intervención Delegada en la Agencia podrá asistir a las reuniones, con voz, pero sin voto. La Comisión de Control se reunirá al menos una vez cada seis meses, resultando de aplicación a la misma lo dispuesto respecto de los órganos colegiados en la sección 3.ª del título preliminar, capítulo II, de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. <u>Funciones de la Comisión de Control:</u> a. Informar al Consejo Rector sobre la ejecución del contrato de gestión. b. Informar al Consejo Rector sobre la ejecución del presupuesto de la Agencia, debiendo, a tal efecto, recibir de la dirección de la Agencia informes mensuales sobre el estado de ejecución presupuestaria. c. Recabar información sobre los sistemas de control y procedimientos internos establecidos para asegurar el debido cumplimiento de disposiciones legales y demás normas aplicables; conocer e informar al Consejo Rector sobre todos los informes de control de la gestión económico-financiera emitidos por los órganos a que se refiere el artículo 33 del presente Estatuto y proponer las estrategias encaminadas a corregir las debilidades puestas de manifiesto en ellos. d. Determinar, a instancia del Consejo Rector y con la periodicidad que este establezca, la información económico-financiera que ha de remitirse al mismo, sin perjuicio de aquella otra que deba someterse a su consideración o aprobación de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. e. Conocer la información económico-presupuestaria que la Agencia Estatal Comisión Española para la Lucha Antidopaje en el Deporte, por su pertenencia al sector público estatal, debe elaborar y remitir a los órganos competentes para cumplir las obligaciones recogidas en la normativa vigente, velando por el cumplimiento de estas obligaciones
ESTRUCTURA ORGÁNICA	• Comité de Autorizaciones de Uso Terapéutico (CAUT) • Comité Sancionador Antidopaje • Dirección AECELAD ○ Políticas de Prevención del Dopaje en el Deporte ○ Control del Dopaje



	○ Secretaría General
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	En proceso.
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	La CELAD es el organismo público a través del cual se elaboran y ejecutan las políticas de lucha contra el dopaje en el deporte, correspondiéndole la planificación, la realización de controles, y la tramitación y resolución de los expedientes sancionadores, con arreglo a lo dispuesto en la Ley Orgánica 11/2021, de 28 de diciembre, de lucha contra el dopaje en el deporte; su normativa de desarrollo, por la Ley 40/2015, de 1 de octubre y por su Estatuto (Real Decreto 908/2022, de 25 de octubre).
PRESUPUESTO	6.643.890,00 euros
NÚMERO DE EMPLEADOS	22
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	• Controles de dopaje a deportistas • Gestión de resultados - procedimientos sancionadores • Actividades formativas sobre protección salud y lucha contra el dopaje. • Aula Virtual • Consulta de sustancias prohibidas en el deporte (App y web) • Servicio de alertas sobre sustancias prohibidas • Servicio "COLABORA" para denuncias de dopaje anónimas • Servicio "SANCIONA2" para consulta de sanciones por dopaje • Autorizaciones de Uso Terapéutico. • Servicio de Localización para los deportistas • Formación de Agentes de Control de Dopaje • Investigación científica en la lucha contra el dopaje



 AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO (AECID)		
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	Real Decreto 1403/2007, de 26 octubre (BOE 26/11/2007)	
OBJETIVOS GENERALES	El objetivo de la AECID 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, Unión Europea y Cooperación (MAUC) a través de la Secretaría de Estado de Cooperación Internacional (SECI)	
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Dirección de la Agencia	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	9 de enero de 2008
	Composición	Presidente: El/la Presidente/a de la AECID, el/la Secretario/a de Estado de Cooperación Internacional (SECI). Vocales: - El/la Directora/a de AECID. - El/la Directora/a General de Políticas de Desarrollo Sostenible (MAUC). - Un/a Director/a General (DG)MAUC designado libremente por el Ministro MAUC (DG de Diplomacia Económica). - Dos funcionarios/as del MAUC, designados libremente por el Ministro/a, con rango de Subdirector/a General o equivalente (SG -Jefe/a Oficina Presupuestaria y Director/a Gabinete de SECI). - El/la Secretario/a General del Tesoro y Financiación Internacional del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa. - El/la Directora/a General de Comercio Internacional e Inversiones del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa. - Un/a representante del Ministerio de Hacienda (D.G. de Costes de Personal y Pensiones Públicas), designado por titular del Ministerio. - Un/a representante del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública (DG de Gobernanza Pública, del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública), designado por titular del Ministerio. - En representación de los/as trabajadores/as, dos representantes designados por las organizaciones sindicales más representativas de la Administración General del Estado. Secretario: el/la Secretario/a General de la Agencia, que asistirá a las reuniones con voz, pero sin voto.



		La composición del Consejo Rector puede consultarse en la web de la AECID: Consejo Rector - aecid.es La composición del Consejo Rector puede consultarse en la web de la AECID: Consejo Rector - aecid.es
COMISIÓN DE CONTROL	La Presidencia (ocupada por vocal del MAUC) 2-4 vocales sin responsabilidad directa en la Agencia	
ESTRUCTURA ORGÁNICA	- 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. La AECID cuenta en el exterior con 51 Oficinas de la Cooperación Española (OCE) conforme a la nueva denominación recogida en Ley 1/2023, de 20 de febrero, de Cooperación para el Desarrollo Sostenible y la Solidaridad Global (anteriormente denominadas Unidades de Cooperación en el Exterior), repartidas por todo el mundo, de las cuales, 16 son Centros Culturales y 3 son Centros de Formación. La estructura exterior de la AECID puede consultarse en la página web de la AECID: AECID en el Exterior: Directorio de Oficinas de la Cooperación Española - aecid.es	
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	Orden PRE/1914/2009, de 13 de julio, por la que se aprueba el Contrato de Gestión de la AECID	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	1. Concentrar la actuación de la AECID para mejorar su eficacia. 2. Diseñar e implementar estrategias de actuación diferenciadas y de mayor calidad e impacto. 3. Construir relaciones más estratégicas con actores de cooperación. 4. Avanzar en la implantación de una gestión orientada a resultados y al aprendizaje. 5. Adecuar las capacidades de la organización a los desafíos. 6. Lograr una organización más cohesionada y coordinada. 7. Mejorar la comunicación con la ciudadanía sobre el desarrollo, la cooperación y la Agencia.	
PRESUPUESTO	718.017.464,00 euros	
NÚMERO DE EMPLEADOS	800 (345 en Sede (Madrid) y 455 en el exterior (Oficinas de Cooperación Española))	
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	La AECID tiene varias líneas de subvenciones, unas en concurrencia competitiva y otras de concesión directa: https://www.aecid.gob.es/activos Sectores de cooperación Territorios de cooperación	



 CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS	AGENCIA ESTATAL CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS (AECSIC)	
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	Real Decreto 1730/2007, de 21 de diciembre (BOE 14/1/2008) Modificado por el R.D. 51/2018 (BOE 7/2/18) y el R.D. 202/2021 (BOE 31/3/2021)	
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 estas materias.	
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Los órganos de gobierno del CSIC son Presidencia y Consejo Rector. El órgano ejecutivo del CSIC es Presidencia. La Presidenta será nombrada y separada por Real Decreto del Consejo de Ministros, a propuesta del titular del Ministerio de adscripción. Son órganos directivos las Vicepresidencias y Vicepresidencias Adjuntas, la Secretaría General y Secretarías Generales Adjuntas y el Gabinete de Presidencia.	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	19 de febrero de 2008
	Composición	• La presidencia del Consejo Rector la ejerce la presidenta del CSIC. • Un consejero en representación de cada uno de los siguientes Ministerios: Sanidad; Ciencia, Innovación y Universidades; Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes; Hacienda; para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico; Agricultura, Pesca y Alimentación. • Cinco consejeros designados por el titular del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades entre profesionales de reconocido prestigio en el ámbito en la investigación científica y desarrollo tecnológico. Uno de ellos propuesto por el Consejo de Universidades. • Tres consejeros designados por cada una de las tres organizaciones sindicales más representativas: UGT, CCOO y CSIF. Ejerce la Secretaría del Consejo Rector el Secretario General del CSIC (no miembro).
COMISIÓN DE 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 una presidencia. La intervención delegada asistirá a las reuniones con voz y sin voto.	



ESTRUCTURA ORGÁNICA	- Vicepresidencia de Investigación Científica y Técnica (VICYT). Con 3 Vicepresidencias Adjuntas - Vicepresidencia de Organización y Relaciones Institucionales (VORI). Con 2 Vicepresidencias Adjuntas - Vicepresidencia de Relaciones Internacionales. Con 1 Vicepresidencia Adjunta - Secretaría General (SEGE). Con 4 Secretarías Generales Adjuntas - Gabinete de Presidencia CSIC cuenta además con Delegaciones Institucionales, dirigidas por Coordinadores Institucionales, en algunas Comunidades Autónomas (Andalucía, Aragón, Asturias, Canarias, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Madrid, y Valencia) y una en Bruselas. 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. La organización corporativa se completa con las Áreas Científico-Técnicas y los órganos colegiados y de apoyo y asesoramiento: Comisión de Control, Comité Científico Asesor, Comité de Ética, Comisión Mujeres y Ciencia, y Comisión para la Coordinación y Racionalización de ICTS y participación en IEI.
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	Orden PCM/829/2023, de 20 de julio, por la que se aprueba el Contrato de Gestión de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas para el periodo 2023-2026 (BOE 21/07/2023).
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Reto global propuesto: lograr que el CSIC se posicione como una de las organizaciones más atractivas para desarrollar ciencia en Europa. Retos: • Colaborar para encontrar la respuesta a DESAFÍOS científicos con una alta motivación/emoción e impacto social • Atraer y retener el mejor TALENTO profesional (científico, técnico y de gestión) • Aumentar el IMPACTO científico y técnico en investigación, desarrollo e innovación, con énfasis en enfoques interdisciplinares • Incrementar la visibilidad INTERNACIONAL y contribuir a la política científica global • Consolidar la confianza de la SOCIEDAD en el CSIC y promover su implicación con la ciencia • Afianzar la estructura organizativa y de gestión científica robusta que facilite la captación de recursos, la transparencia, la responsabilidad y la eficiencia
PRESUPUESTO	1.427.760.276,49 euros
NÚMERO DE EMPLEADOS	14.906
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	• 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



 AGENCIA ESTATAL DE INVESTIGACIÓN (AEI)		
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	Real Decreto 1067/2015, de 27 de noviembre (BOE 28/11/2015)	
OBJETIVOS GENERALES	1. La financiación, evaluación, gestión y seguimiento de la actividad de investigación científica y técnica destinada a la generación del conocimiento propiciado por la Administración General del Estado. 2. La promoción de la investigación científica y técnica en todas las áreas del saber, asignando de forma eficiente los recursos públicos. 3. La promoción de la excelencia, el fomento de la colaboración entre los agentes del Sistema de I+D+i y el apoyo a la generación de conocimientos de alto impacto científico y técnico. 4. El seguimiento de las actividades financiadas, así como el asesoramiento necesario para mejorar el diseño y planificación de las acciones o iniciativas a través de las que se instrumentan las políticas de I+D de la Administración General del Estado.	
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Dirección de la Agencia: Domènec Espriu Climent. Nombrado por el Consejo Rector, a propuesta de su Presidenta, el 14 de diciembre de 2021	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	20 de junio de 2016
	Composición	Presidencia: Titular de la Secretaría de Estado del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades Vocales: Titular de la Secretaría General de Innovación. Ministerio de Ciencia e Innovación Titular de la Dirección de la Agencia Estatal de Investigación El Director del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) Titular de la Dirección General de Planificación de la Investigación. Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades Titular de la Dirección del Instituto de Salud Carlos III. Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades Titular de la Dirección General de Fondos Europeos. Ministerio de Hacienda Titular de la Secretaría General de Universidades. Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades Titular de la Secretaría General de Industria y de la pyme. Ministerio de Industria y Turismo Titular de la Secretaría de Estado de Sanidad. Ministerio de Sanidad. 2 Científicos o tecnólogos de reconocido prestigio.



		2 expertos en I+D+i. un representante de los trabajadores Un representante de los trabajadores Secretario con voz, pero sin voto Secretario General de la Agencia Estatal de Investigación
COMISIÓN DE CONTROL	• Presidencia • Tres miembros del Consejo Rector designados por dicho Consejo • El Secretario del consejo Rector	
ESTRUCTURA ORGÁNICA	1. Órganos de Gobierno: Presidente y Consejo Rector. 2. Órgano Ejecutivo: Director de la Agencia. 3. Órganos Directivos: División de Coordinación, Evaluación y Seguimiento Científico y Técnico - Subdivisión de Coordinación y Evaluación - Subdivisión de Programas Temáticos Científico-Técnicos - Subdivisión de Programas Científico-Técnicos Transversales, Fortalecimiento y Excelencia División de Programación y Gestión Económica y Administrativa. - Subdivisión de Gestión Económica - Subdivisión de Seguimiento y Justificación de Ayudas - Subdivisión de Gestión de Ayudas de Fondos Europeos - Subdivisión de Planificación y Gestión Administrativa Secretaría General	
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	Aún no se ha aprobado el contrato de gestión si bien se ha propuesto el 28 de junio de 2018 y en abril de 2023	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	1. Consolidación y desarrollo estructural de la Agencia. Ordenación de los Recursos Humanos y adaptación de los procesos administrativos, de gestión y seguimiento. Aprobación del Contrato de Gestión. 2. Gestión de los instrumentos de financiación. Instrucción del procedimiento de concesión de convocatorias y de Gestión económica presupuestaria. 3. Evaluación científico-técnica de las convocatorias y elaboración de protocolos 4. Seguimiento. Seguimiento científico-técnico y económico de la ejecución de las ayudas concedidas. 5. Gestión de convenios. Encomendados de gestión y prestación de servicios. 6. Comunicación. Difusión y representación en foros de I+D	
PRESUPUESTO	1.419.995.610,00 euros	
NÚMERO DE EMPLEADOS	227	
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Prestación de servicios, fundamentalmente en materia de evaluación científico-técnica de actividades de I+D+i de otras instituciones, mediante convenio o sistema de precios públicos.	



 Agencia Estatal de Meteorología	AGENCIA ESTATAL DE METEOROLOGÍA (AEMET)	
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	R.D. 186/2008 de 8 de febrero de 2008 (BOE 1/2/2008) Modificación por la Disposición final duodécima del Real Decreto 895/2017, de 6 de octubre, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y se modifica el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales	
OBJETIVOS GENERALES	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 para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Presidencia	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	7 de julio de 2008
	Composición	Presidencia: Presidente de AEMET. • 5 representantes del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. • 1 representante del Ministerio de Defensa. • 1 representante del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana. • 1 representante del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. • 1 representante del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. • 1 representante del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática • 1 representantes designados por las organizaciones sindicales más representativas. • 1 profesional de reconocido prestigio.
COMISIÓN DE CONTROL	Presidencia: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. - Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. - Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto demográfico. Secretaría: AEMET	
ESTRUCTURA ORGÁNICA	Presidencia • Dirección de Producción e Infraestructuras. ○ Departamento de Producción. ○ Departamento de Infraestructuras y Sistemas. ○ Departamento de Desarrollo y Aplicaciones. • Dirección de Planificación, Estrategia y Desarrollo Comercial. • Dirección de Administración.	



	Departamento de Coordinación de las Delegaciones Territoriales (17 Delegaciones Territoriales).
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	No aprobado
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	- Lograr que el 80% de los usuarios de los servicios esenciales estén satisfechos/muy satisfechos (ámbitos: aeronáutico, defensa y protección civil). - Disminuir el sesgo y el error de las predicciones de viento a 10m (60% y 10%, respectivamente) y temperatura a 2m (20% y 8%, respectivamente) del modelo numérico. - Mejorar la reputación corporativa de la Agencia en un 5%.
PRESUPUESTO	135.031.594,63 euros
NÚMERO DE EMPLEADOS	1083
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	- Servicios esenciales: - Servicios meteorológicos dirigidos a la protección de las vidas y bienes de los ciudadanos: METEOALERTA, CATDEF (apoyo a las fuerzas armadas), índice de incendios. - Servicios climáticos - Datos disponibles en AEMET OPENDATA y productos a petición de usuarios. - Apoyo a políticas de adaptación para diferentes sectores económicos. - Sensibilización y formación en climatología y servicios climáticos. - Servicio de información meteorológica: - Información sobre datos meteorológicos en tiempo real (red de datos convencionales, contaminación de fondo, ozono, teledetección (radar, rayos) y datos de las campañas antárticas). - Predicciones del tiempo en distintos ámbitos geográficos y alcances de corto/medio plazo en formato texto, gráfico; y de composición química de la atmósfera. - Salidas de modelos numéricos de corto/medio plazo. - Información meteorológica a través del servicio de atención telefónica 060, página web, APP, OpenData y redes sociales. - Servicio de certificación y emisión de informes: - Expedición de certificaciones, emisión de informes y prestación de servicios de carácter pericial en materia meteorológica como autoridad meteorológica del Estado (regulado en la Ley 13/96 de 30 de diciembre y Ley 66/1997 de 30 de diciembre). - Verificación y calibración de instrumentos meteorológicos - Servicio de Apoyo al Desarrollo de Competencias: - Asesoría y consultoría meteorológica o climatológica. - Atención a medios de comunicación - Acceso a fondos bibliográficos. - Venta de publicaciones científicas y de divulgación sobre aspectos meteorológicos y climatológicos. - Actividades formativas de meteorología y climatología - Servicios Sectoriales:



	○ Servicios y productos aeronáuticos: ▪ Boletines de observación y predicción aeronáutica ▪ Avisos aeronáuticos ▪ Servicios específicos ○ Servicios meteorológicos marítimos: ▪ Boletines de predicción marítima: predicciones y avisos en alta mar y costeros. ▪ METEONAV (parámetros meteorológicos para rutas marítimas). ○ Servicios meteorológicos para la montaña ▪ Predicciones de montaña, boletines nivológicos y de predicción de peligro de aludes. ▪ Avisos de aludes ○ Servicios de apoyo a la defensa ▪ Los servicios anteriores (aeronáuticos, marítimos, para la montaña y para emergencias) ▪ Informes climatológicos en zonas de operaciones fuera del territorio nacional.



 agencia española de medicamentos y productos sanitarios		AGENCIA ESPAÑOLA DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS (AEMPS)	
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	R.D. 1275/2011 de 16 de Septiembre (BOE 23/9/2011). Modificación art. 19.3, 23 y 29 por RD 577/2013, de 26 de julio (Ref. BOE-A-2013-8191). Incorporación art. 28 bis, por Real Decreto 1090/2015, de 4 de diciembre (Ref. BOE-A-2015-14082). Modificación arts. 4, 7, 12, 13, 17, 30, 35 y 40 y supresión del 28 ter e incorporación del 35 bis, por Real Decreto 271/2022, de 12 de abril (Ref. BOE-A-2022-6049). Modificación arts. 17 a 20 y 28 bis; SE SUPRIME el 23 e incorporación del 28 ter, por Real Decreto 957/2020, de 3 de noviembre (Ref. BOE-A-2020-14960).		
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 cuidado personal y biocidas, tales como antisépticos de piel sana, desinfección de superficies de ámbito sanitario y repelentes de insectos de uso humano (en adelante, biocidas), 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	Ministerio de Sanidad a través de la Secretaría de Estado de Sanidad, sin perjuicio de las facultades de tutela ejercidas desde la Secretaría General de Agricultura y Alimentación del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación en lo que respecta a los medicamentos veterinarios.		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Órganos de Gobierno de la AEMPS: • Presidencia: será desempeñada por la persona titular de la Secretaría de Estado de Sanidad del Ministerio de Sanidad. • Vicepresidencia: será desempeñada por la persona titular de la Secretaría General de Agricultura y Alimentación del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, quien velará por la consecución de los objetivos de la Agencia y, en particular, en lo que respecta a los medicamentos veterinarios. • El Consejo Rector. El Consejo Rector de la Agencia es el órgano colegiado de gobierno de esta Agencia estatal.		
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	3 de octubre de 2011	
	Composición	a) Presidencia de la Agencia. b) Vicepresidencia de la Agencia. c) Vocales de la Administración General del Estado: - La Secretaria General Técnica del Ministerio de Sanidad. - Directora de la Agencia. - Jefatura del Centro Nacional de Certificación de Productos Sanitarios. - Directora General de Salud Pública del Ministerio de Sanidad.	



		- Director General de Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia del Ministerio de Sanidad. - El Subdirector General de Programas Presupuestarios de Sistemas de Seguridad y Protección Social de la Dirección General de Presupuestos del Ministerio de Hacienda y Función Pública. - Subdirectora General de Relaciones con otras Administraciones del Ministerio de Hacienda y Función Pública. - El Director General de Sanidad de la Producción Agraria del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación. - El Director del Instituto de Salud Carlos III del Ministerio de Ciencia e Innovación. - El Subdirector General de Políticas Sectoriales Industriales del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. d) En representación de las Mutualidades de funcionarios, la Directora General de la Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE). e) En representación de las comunidades autónomas: - Coordinadora autonómica de Uso Racional del Medicamento y Productos Sanitarios del Gobierno de Aragón. - Directora general de Planificación, Ordenación e Inspección Sanitaria, de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. - FEA Farmacia Hospitalaria, Dirección General de Programas Asistenciales del Gobierno de Canarias. f) Dos expertos de reconocido prestigio en el ámbito de las Ciencias de la Salud designados por la Presidencia de la Agencia, que se renovarán cada dos años. g) Un representante de los trabajadores designado por el conjunto de las centrales sindicales más representativas en el ámbito de la propia Administración General del Estado. h) Un representante de los consumidores y usuarios designado por el Consejo de Consumidores y Usuarios. i) Actuará como secretario del Consejo Rector, con voz y sin voto, el Secretario General de la Agencia.
COMISIÓN DE CONTROL	- El Consejo Rector, a propuesta de su Presidente, designará a tres de sus miembros, que no tengan responsabilidades de gestión en la Agencia y con conocimientos y experiencia en gestión, presupuestación, y control interno o de la actividad económica-financiera, para formar la Comisión de Control. El interventor delegado en la Agencia y el asesor jurídico de la misma, podrán asistir a las reuniones de la Comisión de Control con voz y sin voto. - En la reunión constitutiva de la Comisión de Control, ésta elegirá Presidente a uno de sus miembros, actuando como secretario de la misma también con voz y sin voto, el Secretario General de la Agencia. - La Comisión de Control se reunirá al menos, una vez al trimestre.	



ESTRUCTURA ORGÁNICA	Presidencia. Vicepresidencia. Consejo Rector. Dirección (Órgano Ejecutivo). De la Dirección de la Agencia dependerán directamente las siguientes unidades: - La Secretaría General. - El Departamento de Medicamentos de Uso Humano - El Departamento de Medicamentos Veterinarios. - El Departamento de Inspección y Control de Medicamentos - El Departamento de Productos Sanitarios. Se adscribe a la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios el Centro Nacional de Certificación de Productos Sanitarios como unidad con nivel orgánico de Subdirección General. Existirá una Intervención Delegada de la Intervención General de la Administración del Estado adscrita a la Dirección de la Agencia. Órganos complementarios: Órganos de asesoramiento y coordinación: como órganos de asesoramiento y coordinación, la Agencia y su Consejo Rector contarán con un grupo de Comités Técnicos, además de una Red de Expertos Externos. - El Comité de Medicamentos de Uso Humano. - El Comité de Seguridad de Medicamentos de Uso Humano. - El Comité de Medicamentos Veterinarios. - El Comité de Seguridad de Medicamentos Veterinarios. - El Comité Técnico del Sistema Español de Farmacovigilancia de Medicamentos de Uso Humano. - El Comité Técnico del Centro Nacional de Certificación de Productos Sanitarios. - El Comité Técnico del Sistema Español de Farmacovigilancia de Medicamentos Veterinarios. - El Comité de disponibilidad de Medicamentos Veterinarios. - El Comité de la Farmacopea y el Formulario Nacional. - El Comité Técnico de Inspección. - El Comité de Coordinación de Servicios Farmacéuticos Periféricos. - El Comité de Productos Sanitarios.
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	No aprobado
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Líneas Estratégicas: - Garantizar a la ciudadanía la calidad, seguridad, eficacia, disponibilidad e información de los medicamentos y productos sanitarios, así como la calidad y seguridad de cosméticos y productos de cuidado personal. - Incrementar la transparencia, la accesibilidad y la satisfacción de los usuarios. - Ser reconocida como referente nacional e internacional por los grupos de interés y promover la investigación. - Mejorar la gestión económica y organizativa. - Mejorar los recursos y las capacidades de la Agencia mediante el desarrollo de las personas, la tecnología y las alianzas estratégicas.
PRESUPUESTO	92.213.504,96 euros



NÚMERO DE EMPLEADOS	628 personas (549 funcionarios, 78 laborales y 1 alto cargo)
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	- La evaluación, autorización, modificación, control de calidad y seguimiento continuo de la eficacia y seguridad de los medicamentos de uso humano y veterinarios una vez comercializados. - El fomento del desarrollo y de la generación de conocimiento sobre los medicamentos, facilitando apoyo regulador y científico-técnico para la investigación e innovación a las compañías del sector y al personal investigador independiente. - La evaluación de la idoneidad sanitaria y su conformidad con la normativa vigente de los productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas, así como el desarrollo de las actividades necesarias para llevar a cabo su vigilancia una vez comercializados. - La prestación de información a la ciudadanía y a los profesionales sanitarios acerca de los medicamentos y productos sanitarios, desde su investigación hasta su utilización, en interés de la protección y promoción de la salud de las personas, de la sanidad animal y del medio ambiente. - La promoción de la educación y formación a pacientes y usuarios para facilitar su comprensión y potenciar su contribución a la investigación y desarrollo de medicamentos. - El desarrollo de las funciones de control de medicamentos, productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas, incluyendo la lucha contra los ilegales y falsificados, su venta a través de internet, así como el control en materia de tráfico y uso lícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas. - La gestión de los problemas de suministro de medicamentos y de refuerzo de la cadena legal de abastecimiento. - La autorización, modificación, suspensión o revocación de ensayos e investigaciones clínicas con medicamentos y productos sanitarios, así como las inspecciones de buena práctica clínica correspondientes. - La autorización de acceso individualizado a medicamentos en investigación, autorizaciones temporales de uso y la importación de medicamentos no autorizados en España. - La autorización para la utilización excepcional de productos sanitarios por razones de interés sanitario. - La inspección, en su ámbito de competencia, autorización y/o registro de los laboratorios farmacéuticos de medicamentos, de los fabricantes, importadores y distribuidores de sus principios activos, así como de las empresas e instalaciones de productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas. - El comercio exterior e intracomunitario de medicamentos y sus materias primas, productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas. - La coordinación del Plan Nacional de Control de la Resistencia a los Antibióticos (PRAN). - Las actuaciones periciales y de asesoramiento que soliciten las autoridades judiciales. - La elaboración y publicación del Formulario Nacional. - La cooperación con países terceros, en especial con Iberoamérica, en el ámbito del conocimiento científico y regulatorio.



	- La colaboración y coordinación con otras autoridades sanitarias, así como la dirección funcional de la inspección farmacéutica de las áreas de sanidad de las Delegaciones del gobierno. - Actividades de control y seguimiento de productos sanitarios, y de productos sanitarios para diagnóstico in vitro, certificados conforme a la Directiva 93/42/CE y Directiva 98/79/CE, respectivamente. - La certificación CE de productos sanitarios, de productos sanitarios para diagnóstico in vitro, y otras certificaciones especiales recogidas en el Reglamento (UE) 2017/745 y en el Reglamento (UE) 2017/746. - La certificación voluntaria de los sistemas de calidad de las empresas del sector de productos sanitarios de acuerdo con la norma armonizada UNE-EN ISO 13485 "Productos sanitarios. Sistemas de gestión de calidad. Requisitos para fines reglamentarios".



	AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA (AESA)	
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	R.D. 184/2008, de 8 de febrero (BOE 14/2/2008) Modificación mediante R.D. 1615/2008, de 3 de octubre (BOE 10/10/2008) Modificación mediante R.D. 160/2023 de 7 de marzo. (BOE 08/03/2023)	
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 Transportes y Movilidad Sostenible a través de la Secretaría General de Transportes.	
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Comité de Dirección compuesto por la Directora de la Agencia, la Secretaria General, el Jefe del Gabinete de Dirección y cuatro Directores: seguridad de aeronaves, aeropuertos y seguridad de la aviación civil, navegación aérea y gestión de la seguridad y personal de vuelo.	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	20 de octubre de 2008
	Composición	Presidencia de la Agencia: Director General de Aviación Civil Consejeros: • Directora de la Agencia • 3 designados por el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible • 1 representante del Ministerio de Hacienda • 1 representante del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública • 1 representante del Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico • 1 representante del Ministerio de Defensa • 1 representante de la Universidad Politécnica de Madrid • 2 representantes sindicales Secretario: la Secretaria General de la Agencia
COMISIÓN DE 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 ORGÁNICA	• Dirección de la Agencia • Dirección de Seguridad de Aeronaves • Dirección de Seguridad de Aeropuertos y Navegación Aérea • Dirección de Seguridad de la Aviación Civil y Protección al Usuario • Dirección de Evaluación de la Seguridad y Auditoría Técnica Interna • Secretaría General	
FECHA APROBACIÓN	Pendiente de aprobación por orden conjunta de los Ministros de Transportes y Movilidad Sostenible, y de Hacienda.	



CONTRATO DE GESTIÓN	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Se han definido un total de 19 objetivos estratégicos estructurados en tres tipos según su origen (competenciales, vinculados a programa estatal de seguridad operacional – PESO - y de mejora).
PRESUPUESTO	83.716.980,00 euros
NÚMERO DE EMPLEADOS	327
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	- Concesión y mantenimiento de Licencias del personal aeronáutico - Certificaciones y autorizaciones en materia de seguridad aeronáutica a: • Compañías aéreas y organizaciones de trabajos aéreos • Organizaciones de mantenimiento aeronáutico. • Proveedores de navegación aérea • Centros de formación aeronáutica • Aeropuertos, aeródromos y helipuertos • Organizaciones de Diseño y fabricación de productos aeronáuticos • Centros de aviación deportiva • Operadores de aeronaves pilotadas por control remoto - 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 - Otros relacionados con las actividades aeronáuticas



		AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD FERROVIARIA (AESF)	
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	R.D. 1072/2014, de 19 de diciembre (BOE 23/12/2014)		
OBJETIVOS GENERALES	La ordenación, inspección y supervisión de la seguridad de todos los elementos del sistema ferroviario.		
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible- Secretaría General de Transporte Terrestre		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Director de la Agencia		
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	31 de marzo de 2015	
	Composición	Artículo 14 Estatuto AESF: Presidente, Director, 8 Consejeros y Secretario	
COMISIÓN DE CONTROL	No constituida		
ESTRUCTURA ORGÁNICA	- Director de la AESF. - Subdirección General de infraestructuras. - Subdirección General de Coordinación de la Seguridad Ferroviaria. - División de Administración.		
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	No hay contrato de gestión.		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	- Preservar la seguridad del sistema ferroviario de competencia estatal. - Colaborar en el desarrollo y establecimiento de las normas de seguridad ferroviarias nacionales. - Vigilar la adecuada distribución de responsabilidades en materia de seguridad entre los agentes que integran el mercado ferroviario y el cumplimiento de sus obligaciones de acuerdo con el marco normativo. - Potenciar la cultura de la seguridad en todo el sistema ferroviario. - Favorecer la integración de la red nacional en el sistema ferroviario europeo, a través del acceso al mercado y de promover la interoperabilidad. - El análisis y evaluación de los riesgos de la seguridad global en el sistema de transporte ferroviario de competencia estatal.		
PRESUPUESTO	16.463.520,00 euros		
NÚMERO DE EMPLEADOS	RPT FUNCIONARIOS: 147 plazas, 89 ocupadas RPT P. LABORAL: 21 plazas, 11 ocupadas		
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	- Autorización y renovación de licencias y certificados de seguridad de empresas ferroviarias. - Autorización de puesta en el mercado de vehículos ferroviarios y control de la puesta en el mercado de los subsistemas que los componen. - Homologación de Centros de Formación de personal ferroviario.		



	- Homologación de Centros médicos de personal ferroviario. - Certificación de entidades encargadas del mantenimiento de vehículos (incluyendo sus funciones delegables). - Autorizaciones de licencias y diplomas de maquinistas. - Otorgamiento de autorizaciones de seguridad a los administradores de infraestructuras. - Autorización de entrada en servicio de líneas y de los subsistemas que las componen. - Seguimiento del Registro de Infraestructuras. - Gestión del Registro Especial Ferroviario. - Supervisión de la seguridad e interoperabilidad del sistema ferroviario. - Elaboración del marco normativo de seguridad e interoperabilidad.



ANEXO II: 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.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado.
- 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 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/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.
- Real Decreto 1072/2014, de 19 de diciembre, por el que se crea la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria y se aprueba su Estatuto.
- Real Decreto 461/2015, de 5 de junio, por el que se aprueba el estatuto de la Agencia Española de Protección de la Salud en el Deporte.
- Ley Orgánica 11/2021, de 28 de diciembre, de lucha contra el dopaje en el deporte.
- Real Decreto 1067/2015, de 27 de noviembre, por el que se crea la Agencia Estatal de Investigación y se aprueba su estatuto.



ANEXO III: EVALUACIÓN

FORMULARIOS DE EVALUACIÓN CON PUNTUACIONES Y EVIDENCIAS EN 2023



AEBOE

ASPECTO 1:

DETERMINAR ESTRATEGIAS, ESTRUCTURAS O MECANISMOS DE APOYO NECESARIOS PARA INTEGRAR CALIDAD EN LA GOBERNANZA Y EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.1.Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia: - Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos. - Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	-Aprobación de un nuevo Estatuto y nuevo Contrato de Gestión. (El 7 de abril de 2022 se remitió a la Secretaría General Técnica el Proyecto de R.D. de nuevo Estatuto) -Plan de acción anual (en adelante PAA) 2023, aprobado por el Consejo Rector (en adelante CR) el 6 de septiembre de 2023. -En el PAA 2023 hay dos programas específicos relacionados con la calidad: HO 19: Mantenimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 y FSC. Objetivo/Meta: No tener No conformidades, ni observaciones en las auditorías externas de los sistemas; Programa HO 20: Impulso, mantenimiento, y gestión de los programas de gestión de calidad del RD. 951/2005. Objetivo/Meta: Enviar los correspondientes informes externos e internos en los plazos establecidos; Gestionar las quejas y sugerencias en el plazo de 10 días hábiles, a contar desde su recepción en la Agencia; Tener aprobada la nueva Carta de servicios 2024-2026, antes de 31 de diciembre.	80	Aprobación de un nuevo Estatuto y nuevo Contrato de Gestión	- El 7 de abril de 2022 se remitió a la Secretaría General Técnica el Proyecto de Real Decreto de nuevo Estatuto de la AEBOE. -Plan de Acción 2022, aprobado por el Consejo Rector (en adelante CR) el 18 de julio de 2022. Los 61 programas y proyectos del Plan incluyen mejoras continuas en los procesos de la Agencia. ÁREAS DE MEJORA Aprobación de un nuevo Estatuto y nuevo Contrato de Gestión	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia): - Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización. - Comparecencias, en su caso.	- Reunión del Consejo rector de 6 de septiembre de 2023 aprobando, entre otros asuntos, el Plan de acción del año 2023 que incluye los objetivos estratégicos e indicadores de seguimiento, y los programas y proyectos que hay que realizar para cumplir dichos objetivos. - Documento Política de calidad, firmado por el Director el 25 de mayo de 2018, disponible en la web boe.es: (https://www.boe.es/organismo/#certificados_calidad).	90		- Reunión del Consejo rector de 18 de julio de 2022 aprobando, entre otros asuntos, el Plan de acción del año 2022 que incluye los objetivos estratégicos e indicadores de seguimiento para esa anualidad.	90
1.3. Norma reguladora/Competencias: - Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora. - Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad. - Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	- Artículo 20. c) del Estatuto. - Plan de Calidad incluido en Contrato Gestión, concretado en los programas y proyectos del correspondiente PAA. - Los indicadores de los objetivos estratégicos de la Agencia que anualmente se aprueban tienen establecidos unos niveles de servicio para su prestación. Igual ocurre con los objetivos o metas de los programas y proyectos que integran el PAA.	80		- Artículo 20. c) del Estatuto. - Plan de Calidad incluido en Contrato Gestión concretado en los programas y proyectos del correspondiente Plan Acción anual - Los indicadores de los objetivos estratégicos de la Agencia que anualmente se aprueban tienen establecidos unos niveles de servicio para su prestación. Igual ocurre con los objetivos o metas de los programas y proyectos que integran el Plan de acción anual.	80
1.4. Órganos/Unidades específicas para la gestión de calidad (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas): - Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad.	- En 2023 el grupo de Gestión ISO y el Comité de Calidad se reunieron en 4 ocasiones, coincidiendo con el seguimiento trimestral. En las reuniones trimestrales del Comité de calidad se analizan: los objetivos estratégicos, las quejas y sugerencias, la eficacia de la formación impartida y el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001_2015. En la reunión anual de revisión,	85		- En 2022 el grupo de Gestión ISO y el Comité de Calidad se reunieron en 4 ocasiones, coincidiendo con el seguimiento trimestral. - Al Área de Evaluación de la Gestión, adscrita a la Secretaría General, en la actualidad está compuesta por 2 personas (Nivel 28 y 26), y entre otras actividades, le corresponde el "Diseño, impulso y seguimiento de los programas de	85



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de un 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. - Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión 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. - Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones. - Existencia de 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.	además de los puntos anteriores se analizan: los resultados de los programas/proyectos del PAA a evaluación del Plan de acción anual del año anterior, Seguimiento de los compromisos la Carta de servicios, los resultados anuales de las acciones de mejora implantadas. -Al Área de Evaluación de la Gestión, adscrita a la Secretaría General, compuesta por 2 personas (Nivel 28 y 26), le corresponde, entre otras actividades, el diseño, impulso y seguimiento de los programas de calidad de la Agencia.			calidad de la Agencia. En 2022 apoyó la presentación al Premio Ciudadanía de la practica Códigos electrónicos COVID_19 que resultó ganadora.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 1		84			



ASPECTO 2:

AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, OTRAS ORGANIZACIONES)

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
2.1. Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa): - Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal. - Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc., tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa. - Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	-Sistema automatizado de gestión de actividades a desempeñar por el personal de la Imprenta Nacional en el proceso de producción de la publicación de los diarios oficiales, eliminado el uso de papel en los procesos internos. -Virtualización y gestión remota de los puestos de usuario. Permite una mejora significativa en la gestión, supervisión y actualización de los puestos de usuario, tanto para trabajo presencial como remoto, aportando flexibilidad y agilidad en la atención a los usuarios. -Todos los productos/ servicios se ofrecen a través de la sede boe.es, y no suponen cargas a los usuarios. -En la web boe.es hay ayudas, manuales y videos tutoriales para facilitar la gestión de diferentes servicios, tales como: Publicación de anuncios en los diarios; Anuncios TEU; Edictos TEJU; Facilitar la búsqueda en las diferentes bases de datos; Portal subastas. - Al finalizar 2023 había en la web boe.es 13 videos tutoriales sobre diferentes servicios. .	100		-Se ha Implantado un sistema automatizado de gestión de actividades a desempeñar por el personal de la Imprenta Nacional en el proceso de producción de la publicación de los diarios oficiales, eliminado el uso de papel en los procesos internos. -Virtualización y gestión remota de los puestos de usuario. Permite una mejora significativa en la gestión, supervisión y actualización de los puestos de usuario, tanto para trabajo presencial como remoto, aportando flexibilidad y agilidad en la atención a los usuarios. -Todos los productos/ servicios se ofrecen a través de la sede boe.es, y no suponen cargas a los usuarios. -En boe.es hay ayudas, manuales y videos tutoriales para facilitar la gestión de diferentes servicios. Ejemplos: -Publicación de anuncios en diarios https://www.boe.es/anuncios/ -Anuncios TEU: https://www.boe.es/notificaciones/ciudadanos_y_empresas/index.php https://www.boe.es/notificaciones/administraciones_publicas/index.php -Para búsquedas en las diferentes bases de datos: https://www.boe.es/buscar/ayudas/legislacion_a_yuda.php	100



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				https://www.boe.es/buscar/ayudas/gazetaayuda.php https://www.boe.es/buscar/ayudas/personal_ayuda.php -Bases de datos en coedición https://www.boe.es/buscar/ayudas/consejo_estado_ayuda.php https://www.boe.es/buscar/ayudas/abogacia_estado_ayuda.php https://www.boe.es/buscar/ayudas/fiscalia_ayuda.php -Portal subastas https://subastas.boe.es/ayuda/ManualPortalSubastas.pdf En 2021 se han puesto en la web 4 nuevos videos tutoriales por lo que actualmente hay 11.	
2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios): - Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia. - % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica. - Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad.	-Presencia en: X, Facebook, LinkedIn, YouTube -La totalidad de los servicios de la Agencia se ofrecen de forma electrónica. La mayor parte de estos servicios tiene carácter abierto, universal y gratuito, tales como el acceso a los diarios oficiales BOE y BORME, a las distintas bases de datos, o a la Biblioteca Jurídica Digital, etc. Otros, como la tramitación y pago de los anuncios, la presentación de pujas en el del Portal de Subastas, la suscripción a las alertas del Suplemento de Notificaciones y del Tablón Edictal Judicial Único requieren de identificación electrónica. -Al finalizar 2023 la AEBOE tiene de alta en el SIA 16 tramitaciones: 7 procedimientos y 9 servicios.	100		- Presencia en: twitter, Facebook, LinkedIn, YouTube -La totalidad de los servicios de la Agencia se ofrecen de forma electrónica. -En 2022 se ha puesto en explotación el expediente electrónico para dos nuevos procedimientos: Quejas y Sugerencias y Protección de datos. -AEBOE tiene de alta en el SIA 15 tramitaciones de las que 6 son procedimientos y 9 son servicios. En 2022 ha dado de alta los 3 siguientes trámites: • 2892445 - Ejercicio de derechos de protección de datos. • 2984825. Procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones de accesibilidad. 2984835 - Publicación de edictos en el Tablón Edictal Judicial Único (TEJU) del BOE	100



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés. - Planes para la implantación de Administración Electrónica. - Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin.					
2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés: - Servicios integrales de atención a los grupos de interés: ▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia. ▪ Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: news letters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas. ▪ Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios. - Otras prestaciones: ▪ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.). ▪ Supresión de barreras arquitectónicas.	-El sitio web boe.es es accesible de conformidad con la normativa vigente. En aquellas situaciones donde dicha accesibilidad se ve limitada en alguna medida, se ofrecen alternativas accesibles o se trabaja en conseguir su mejora. -El portal boe.es está diseñado para facilitar su uso tanto en ordenadores personales, como en dispositivos móviles como tabletas y teléfonos inteligentes. -Las páginas son compatibles con versiones recientes de cualquier navegador de uso común. - Hay operativos 8 formularios web para solicitud de información, diferenciados por servicios (Accesibilidad, Anuncios, Atención al Ciudadano; Farmacopea, Subastas, Tablón Edictal, TEJU y Webmaster) A través de estos formularios se han atendido 43.412 peticiones de información escrita, solo 259 tardaron más de 1 día en contestarse. - “Mi BOE”, es un servicio de alertas de suscripción gratuita, a través del cual se envía, por correo electrónico, información personalizada sobre diferentes contenidos publicados en el diario BOE o incorporados en las bases de datos de la Agencia. Al finalizar el año contaba con 573.969 suscriptores.	95		-Se han atendido 52.324 peticiones de información escrita realizadas a través de formularios web, solo 37 tardaron más de 1 día en contestarse. -Hay disponibles 12 videos tutoriales sobre diferentes servicios que ofrece la Agencia. Uno nuevo en 2022. -En el 2022 se han producido 58.279 nuevas suscripciones al servicio de alertas “Mi BOE”. A final de 2022 había 525.837 suscripciones. -En el 2022 el 99,92% de las disposiciones del diario BOE se publicaron en formatos estructurados XML, que tienen la característica de ser 100% accesibles para discapacitados visuales. -Formularios web para solicitud de información diferenciado por servicios: Accesibilidad, Anuncios, Atención al Ciudadano; Farmacopea, Subastas, Tablón Edictal, TEJU y Wesmaster. -Alertas “Mi BOE” por correo electrónico, con información sobre novedades publicadas en BOE y DOUE y otros contenidos disponibles en boe.es, con 467.558 usuarios. -Alertas por RRSS. -Manuales y ayudas en boe.es y videos tutoriales sobre la web y sobre diferentes servicios. -El diseño de la nueva web del BOE puesta en explotación en 2019 ha seguido criterios de flexibilidad en la adaptación a todo tipo de dispositivos móviles (teléfonos, tabletas)	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Asimismo, a través del sistema RSS (Reich Site Summary/Really Simple Syndication) la Agencia ofrece información personalizada y gratuita sobre diferentes contenidos de los diarios oficiales BOE y BORME -En el 2023 el 99,96 % de las disposiciones del diario BOE se publicaron en formato CKEditor, que tiene la característica de ser 100% accesible para discapacitados visuales. -Hay manuales y ayudas en boe.es y videos tutoriales sobre la web y sobre diferentes servicios. -En 2023 se iniciaron las obras para la supresión de barreras arquitectónicas, en el edificio de la C/. Trafalgar, donde se encuentra la Librería del BOE.			asegurando que la visualización de la página en estos dispositivos se realiza en las mismas condiciones que las ofrecidas en el acceso desde un ordenador personal. También se ha mejorado la accesibilidad para personas con necesidades especiales, de forma que se garantice el acceso a aquellos usuarios que utilizan medios diversos, tales como lectores de pantalla, teclados especiales. Si bien, hay un problema de accesibilidad en la tienda del BOE. ÁREAS DE MEJORA Eliminación de barreras arquitectónicas en la Tienda del BOE (c/. Trafalgar)	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 2		98			



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
3.1 Sistemas integrales de planificación, gestión y control: - Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal. - Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios. - Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros. - Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc. - Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc. - Cuadro de mando.	-Plan de acción 2023 aprobado por el Consejo Rector el 6 de septiembre de 2023. contiene el conjunto de actividades necesarias para la consecución de los objetivos de la Agencia. Cada programa/proyecto tiene definido su objetivo operativo, plazo de realización y las unidades que intervienen en su ejecución y tiene asociado un indicador que permite medir el grado o nivel de consecución de su objetivo anual. -En 2023 se han suscrito 13 contratos privados de edición de los cuales 11 corresponden a actuaciones colaborativas con grupos de interés (operadores jurídicos) para la elaboración de códigos electrónicos. -Anteproyecto de presupuestos 2024 y escenarios presupuestarios. -Convenios de colaboración con Consejo de Estado, Abogacía del Estado, Consejo General del Poder Judicial, Tribunal Constitucional; Fiscalía General del Estado para el intercambio de información legislativa para gestionar las bases datos. -Dispone de un sistema de contabilidad analítica. -Mensualmente se elabora en Excel un Cuadro de mando con los principales datos sobre la actividad de la Agencia.	90		- Plan de acción 2022 aprobado por el Consejo Rector el 18 de julio de 2022. contiene el conjunto de actividades necesarias para la consecución de los objetivos de la Agencia. Cada uno de los programas/proyectos tiene definido su objetivo operativo, plazo de realización y las unidades que intervienen en su ejecución y tiene asociado un indicador que permite medir el grado o nivel de consecución de su objetivo anual. - En 2022 se han suscrito 20 contratos privados de edición de los cuales 11 corresponden a actuaciones colaborativas con grupos de interés (operadores jurídicos) para la elaboración de códigos electrónicos. -Anteproyecto de presupuestos 2023 y escenarios presupuestarios. - Convenios de colaboración con Consejo de Estado, Abogacía del Estado, Consejo General del Poder Judicial, Tribunal Constitucional; Fiscalía General del Estado para el intercambio de información legislativa para gestionar las bases datos. - Dispone de un sistema de contabilidad analítica. - Mensualmente se elabora un Cuadro de mando con los principales datos sobre la actividad de la Agencia.	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
3.2 Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos: - Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo. - Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio. - Sistemas de medición y redistribución de cargas.	-En 2023 se han resuelto: 1 concurso de personal funcionario; 3 de ascenso de personal laboral; 3 convocatorias de Oferta de Empleo de Público de personal laboral, una para la provisión de 4 plazas de Oficial/a Primera de Oficios Propios de Prensa, especialidad Preimpresión, otra para la provisión de dos plazas de Oficial/a Tercera de Oficios Auxiliares, y otra para estabilización de empleo. -Hay implantado un sistema automatizado de gestión de actividades a desempeñar por el personal de la Imprenta Nacional en el proceso de producción de la publicación de los diarios oficiales, eliminado el uso de papel en los procesos internos. -Virtualización y gestión remota de los puestos de usuario. Permite una mejora significativa en la gestión, supervisión y actualización de los puestos de usuario, tanto para trabajo presencial como remoto, aportando flexibilidad y agilidad en la atención a los usuarios.	82		- Se han resuelto 2 concursos de personal funcionario, 1 libre designación y 2 de ascenso de personal laboral. -Se han resuelto 2 convocatorias de personal laboral, una para la provisión de 4 plazas de Oficial/Oficiala Primera de Oficios Propios de Prensa, especialidad Preimpresión, y otra para la provisión de dos plazas de Oficial/a Tercera de Oficios Auxiliares. -Se ha implantado un sistema automatizado de gestión de actividades a desempeñar por el personal de la Imprenta Nacional en el proceso de producción de la publicación de los diarios oficiales, eliminado el uso de papel en los procesos internos. -Virtualización y gestión remota de los puestos de usuario. Permite una mejora significativa en la gestión, supervisión y actualización de los puestos de usuario, tanto para trabajo presencial como remoto, aportando flexibilidad y agilidad en la atención a los usuarios.	82
3.3 Planes de eficiencia y austeridad: - % de autofinanciación de la Agencia. - Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto. - Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento. - Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas.	-Autofinanciación 100%. La principal fuente de financiación son las tasas por la publicación de anuncios y actos en los diarios oficiales. -Aplicación Título II “Racionalización técnica de la contratación” del RDL 3/2011, de 14 de noviembre: contratos de limpieza sedes; suministro energía eléctrica y gasóleo C; adquisición de mobiliario, equipos y software de comunicaciones) -Acuerdo con Unión de Editoriales Universitarias de 17/9/2021, con vigencia de 4 años, para la ubicación de un espacio UNE en la Librería del BOE.	85		-Autofinanciación 100%. La principal fuente de financiación son las tasas por la publicación de anuncios y actos en los diarios oficiales. -Aplicación Título II “Racionalización técnica de la contratación” del RDL 3/2011, de 14 de noviembre: contratos de limpieza sedes; suministro energía eléctrica y gasóleo C; adquisición de mobiliario, equipos y software de comunicaciones) -Acuerdo con Unión de Editoriales Universitarias de 17/9/2021, con vigencia de 4 años, para la ubicación de un espacio UNE en la Librería del BOE. La naturaleza jurídica del acuerdo es la de autorización demanial.	85



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	La naturaleza jurídica del acuerdo es la de autorización demanial. -Contratos de edición y coedición de obras de contenido jurídico.			-Contratos de edición y coedición de obras de contenido jurídico.	
3.4 Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social: - Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000), campañas internas con medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc. - Existencia de programas para la protección del medioambiente. - Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura. - Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.	-Dentro del Plan de desarrollo sostenible, eficiencia energética y de consumo responsable, en 2023 han quedado operativas las instalaciones de carga de vehículos eléctricos en Manoteras y Trafalgar, y la planta fotovoltaica instalada en la azotea del edificio de la Avda. de Manoteras. -En trámite la renovación de la Certificación energética de edificios, cuya validez finalizó el 1-12- 2023. -Hay separadores de grasas vegetales en comedor. -Dispone de procedimientos y contrato para retirada/ enajenación de papelote, cartón y chatarra férrica, y cartuchos de tóner. -Dispone del certificado Forest Certification Assessment (FSC) desde 4-4-2010; renovado en 2023, sistema de gestión de la Cadena de Custodia en la modalidad INDIVIDUAL de acuerdo con lo establecido en el/los estándares FSC-STD-40-004 V3.1 -Aplica los criterios del Plan de Contratación Pública Verde de la AGE. -RESOLUCIÓN de 26 de octubre de 2022, de la Dirección de la AEBOE, por la que se aprueba el Plan de trabajo a distancia para la Agencia Estatal BOE. -Resolución de 28 de febrero de 2019, de la Secretaría de Estado de Función Pública. Hay que destacar la bolsa de horas de hasta un 5 % de la	95		- Hay en marcha un Plan de desarrollo sostenible, eficiencia energética y de consumo responsable. En 2022 dentro de este Plan se han tramitado sendos expedientes para: obras de instalación de una planta fotovoltaica en la cubierta del edificio de Manoteras; suministro, instalación y gestión de una infraestructura de recarga de vehículos eléctricos, en la sede de Manoteras y de Trafalgar; expediente para el proyecto de sustitución de las enfriadoras de agua de climatización. (En trámite a 31 de diciembre). - En 2022 aún estaban en alta las 6 becas de postgrado convocadas por Resolución 29- 01-2020 - RESOLUCIÓN de 26 de octubre de 2022, de la Dirección de la AEBOE, por la que se aprueba el Plan de trabajo a distancia para la Agencia Estatal BOE. -Dispone de la Certificación energética edificios de 30-11-2013, con 10 años de validez. -Hay separadores de grasas vegetales en comedor. -Dispone de procedimientos y contrato para retirada/ enajenación de papelote, cartón y chatarra férrica, y cartuchos de tóner. -Se ha creado un grupo de trabajo interno para implementar un programa de desarrollo sostenible, eficiencia energética y consumo responsable. En 2021 se realizó una auditoría energética y se optó por la instalación de placas	92



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	jornada anual, para los casos de cuidados de hijos menores de edad y menores sujetos a tutela o acogimiento; y para la atención de personas mayores y personas con discapacidad hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad.			fotovoltaicas en la cubierta del edificio, iniciándose la tramitación del correspondiente contrato. -Dispone del Forest Certification Assessment (FSC) desde 4-4-2010; renovado en 2020-Aplica los criterios del Plan de Contratación Pública Verde de la AGE. -Resolución de 28 de febrero de 2019, de la Secretaría de Estado de Función Pública. Hay que destacar la bolsa de horas de hasta un 5 % de la jornada anual, para los casos de cuidados de hijos menores de edad y menores sujetos a tutela o acogimiento; y para la atención de personas mayores y personas con discapacidad hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad. -Becas de formación de postgraduados: convocadas 6 becas por Resolución 29- 01-2020	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 3		88			



ASPECTO 4:

APOSTAR POR LA MEJORA EN LA GESTIÓN MEDIANTE LA DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y LA INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍAS ORIENTADAS A LA CIUDADANIA Y GRUPOS DE INTERÉS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
4.1. Gestión por procesos: - Existencia de un mapa con los procesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo). - Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos. - Catálogo de procedimientos asociados a los procesos. - Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia. - Existencia de un Manual de Calidad.	-El Mapa procesos se encuentra actualizado a 31 de diciembre 2023. Están identificados los procesos operativos, de apoyo y estratégicos, de la AEBOE, pero no está desarrollado. -El alcance del Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN-ISO 9001:2015 no se extiende a todos los productos y servicios de la Agencia solo a los siguientes: • Edición y publicación de los diarios oficiales BOE y BORME • Edición de los diarios y boletines de las Cortes Generales: Congreso • Gestión del tratamiento retrospectivo de diarios oficiales; • Elaboración de trabajos editoriales -Catálogo de procedimientos en un 70%. Catálogo de procedimientos asociados a los procesos, mecanismos de control y Manual de Calidad solo aplicable al ámbito de los procesos certificados con ISO 9001:2015. -La aprobación o modificación de los procedimientos se realizan en las reuniones trimestrales de Grupo ISO y algunos en el Comité Calidad. -El principal control de los procesos se realiza a través del seguimiento mensual de los objetivos	80		-El Mapa procesos se encuentra actualizado a 31 de diciembre 2022. Están identificados los procesos operativos, de apoyo y estratégicos, de la AEBOE, pero no está desarrollado. - El alcance del Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN-ISO 9001:2015 no se extiende a todos los productos y servicios de la Agencia solo a los siguientes: • Edición y publicación de los diarios oficiales BOE y BORME • Edición de los diarios y boletines de las Cortes Generales: Congreso • Gestión del tratamiento retrospectivo de diarios oficiales; • Elaboración de trabajos editoriales - Catálogo de procedimientos en un 70%.. Catálogo de procedimientos asociados a los procesos, mecanismos de control y Manual de Calidad solo aplicable al ámbito de los procesos certificados con ISO 9001:2015. -La aprobación o modificación de los procedimientos se realizan en las reuniones trimestrales de Grupo ISO y Comité Calidad. -El principal control de los procesos se realiza a través del seguimiento mensual de los objetivos estratégicos y el Plan de acción anual. -Manual de Calidad ISO en la IN.	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	estratégicos y de los programas y proyectos del PAA. -Manual de Calidad ISO en la IN.				
4.2.Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: - Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental, etc. - Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs, etc. - Se organizan y se participa en foros, conferencias, congresos y otras acciones que supongan adquisición de conocimiento para la mejora de la actividad de la Agencia.	-El conocimiento se gestiona y difunde a través de Hojas informativas de interés para el personal, disponibles en la intranet. -También en la intranet están disponibles: procedimientos para gestionar muchos de los procesos; los Informes de actividad; Plan de acción anual; Plan de formación; un apartado con la normativa de uso frecuente en la Agencia; Datos estadísticos sobre diferentes aspectos de la gestión del organismo, Seguimiento de la Carta de Servicios. -Participa en Foro de diarios oficiales del Estado y de las CCAA. -Participa en el Foro de Diarios Oficiales Europeos. -Grupo de trabajo e-justice del Consejo de la UE. -Grupo trabajo de Informática Jurídica (e-law) dependiente del CE. -Participa en Task Force del ELI. -Grupo de Trabajo de Colaboración y Comunicación del Foro de Gobierno Abierto.	80		-Ha participado en European Forum of Official Gazettes, Luxemburgo (22-24 de septiembre). - Ha participado en 4 reuniones del Task Force del ELI, a nivel europeo. -El conocimiento se gestiona y difunde a través de Hojas informativas de interés para el personal, disponibles en la intranet. -También en la intranet están disponibles los procedimientos para gestionar muchos de los procesos; los Informes de actividad; Plan de acción anual Plan de formación; un apartado con la normativa de uso frecuente en la Agencia, así como datos estadísticos de sobre diferentes aspectos de la gestión del organismo.	80
4.3.Equipos/grupos de Mejora y Redes: - Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia. - Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales. - Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	-La AEBOE es la coordinadora de un grupo de trabajo específico creado en el marco de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica (CSAE) para implantar el ELI en España. -Como coordinadora del grupo ELI, la AEBOE ha participado en reuniones con responsables del proyecto en Canarias, Valencia, Madrid, Extremadura, Barcelona	85		- Ha participado en 4 reuniones del Task Force del ELI, a nivel europeo. -Como coordinadora para implantar el ELI en España, la AEBOE ha participado en reuniones con: Ayuntamiento de Madrid; C. A. de Madrid; Diputación de Badajoz, Gobierno de Canarias y de Castilla y León. - Dentro del marco del Convenio entre la Real Academia Española (RAE) y la Agencia para	85



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Ha participado en 1 reunión del Task Force del ELI, a nivel europeo en el mes de mayo -Dentro del marco del Convenio entre la Real Academia Española (RAE) y la Agencia para interconectar la edición electrónica del "Diccionario Panhispánico del Español Jurídico", las bases de datos de Legislación de la AEBOE y de los países iberoamericanos, se está participando en el desarrollo de las bases de datos documentales centroamericanas (Guatemala, Costa Rica, Nicaragua, Honduras, Panamá y Cuba). -Forma parte de la Junta de Coordinación de Publicaciones Oficiales, órgano colegiado interministerial, competente en la ordenación de las publicaciones oficiales. -Participa en Foro de diarios oficiales del Estado y de las CCAA. -Grupo de trabajo e-justice del Consejo de la UE. -Participa en el Foro de Diarios Oficiales Europeos. -Grupo trabajo de Informática Jurídica (e-law) dependiente del CE. -Forma parte del Grupo de Expertos ELI.			interconectar la edición electrónica del "Diccionario Panhispánico del Español Jurídico", las bases de datos de Legislación de la AEBOE y de los países iberoamericanos, se está participando en el desarrollo de las bases de datos documentales centroamericanas (Guatemala, Costa Rica, Nicaragua, Honduras y Panamá). También dentro de este marco de actuación se han celebrado reuniones con Perú, República Dominicana y Cuba. -Ha participado en European Forum of Official Gazettes, Luxemburgo (22-24 de septiembre 2022) -Forma parte de la Junta de Coordinación de Publicaciones Oficiales, órgano colegiado interministerial, competente en la ordenación de las publicaciones oficiales. - La AEBOE coordina el Grupo de Trabajo del Identificador Europeo de Legislación (ELI) del que forman parte las CCC y Ciudades Autónomas, la FEMP y la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) para implantar el ELI en España. -Participa en Foro de diarios oficiales del Estado y de las CCAA. - Grupo de trabajo e-justice del Consejo de la UE. -Participa en el Foro de Diarios Oficiales Europeos -Grupo trabajo de Informática Jurídica (e-law) dependiente del CE. -Forma parte del Grupo de Expertos ELI, -Colabora con Cuba, Honduras y Guinea Ecuatorial para la mejora de los diarios oficiales de estos países.	
4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones: - Interoperabilidad entre distintas organizaciones o con los Grupos de Interés para intercambio de	-Publicación de disposiciones: MPJyRC. -Publicación de actos (BORME): Registro Mercantil Central	95		-Publicación de disposiciones: MPRCyMD. -Publicación de anuncios en los diarios: AEAT; BDNS de la IGAE; Plataforma de Contratación del Estado del Mº Hacienda.	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
información (servicios de validación y terceros, acceso a registros, bases de datos, archivos, gestores, etc.). - Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.). - Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	-Publicación de anuncios en los diarios: AEAT; BDNS de la IGAE; Plataforma de Contratación del Estado del Ministerio Hacienda. -Publicación de anuncios en Suplemento del TEU: Secretaría General de Administración Digital (Uso de DIR3 y AUTENTICA); emisores de notificaciones de todas las AAPP; CORPME (Colegio de Registradores); ANCERT (Agencia Notarial de Certificación); -Publicación de edictos en el TEJU: Ministerio de Justicia (Servicios de identificación de órganos judiciales y de sus usuarios); Órganos judiciales emisores de edictos, Tribunal de cuentas. -Gestión de subastas: MPJyRC; ANCERT; Col. de Registradores; AEAT; Catastro; Organismos de recaudación de las CCAA y las Entidades Locales, Organismos que realizan subastas administrativas -Gestión de facturas: Punto General de Entrada de Facturas de la AGE (FACE) -Servicios de certificación, validación, sello tiempo, notificación, portafirmas: Autoridades de Certificación, Secretaría General de Administración Digital. -Oficina de Registro de la AEBOE está Integrada en la plataforma SIR usando la aplicación GEISER. -ELI: supone la interoperabilidad de los sistemas legislativos de los Estados de la Unión Europea. -Gestión de procedimientos electrónicos: Integrada con GEISER, Notifica, Portafirmas, Clave.			-Publicación de anuncios en Suplemento del TEU: Secretaría General de Administración Digital (Uso de DIR3 y AUTENTICA); emisores de notificaciones de todas las AAPP; CORPME (Colegio de Registradores); ANCERT (Agencia Notarial de Certificación); -Publicación de edictos en el TEJU: Ministerio de Justicia (Servicios de identificación de órganos judiciales y de sus usuarios); Órganos judiciales emisores de edictos, Tribunal de cuentas. -Portal de mediadores concursales: M^º de Justicia -Gestión de subastas: M^º de Justicia; ANCERT; Col. de Registradores; AEAT; Catastro; Organismos de recaudación de las CCAA y las Entidades Locales, Organismos que realizan subastas administrativas (Parque Móvil del Estado) -Gestión de facturas: Punto General de Entrada de Facturas de la AGE (FACE) -Servicios de certificación, validación, sello tiempo, notificación, portafirmas: Autoridades de Certificación, Secretaría General de Administración Digital. -Oficina de Registro de la AEBOE: Integrada en la plataforma SIR usando la aplicación GEISER. -ELI supone la interoperabilidad de los sistemas legislativos de los Estados de la Unión Europea.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 4		85			



ASPECTO 5:

ADOPTAR FÓRMULAS ORGANIZATIVAS Y DE COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA AGENCIA

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
5.1 Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: - Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones. - Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia. - Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	-Ver apartado 4.3 de este formulario. -El Identificador Europeo de Legislación-ELI (European Legislation Identifier) es un estándar europeo de identificación y descripción de la normativa publicada en los diarios y las bases de datos oficiales, que permite acceder online a la legislación en un formato normalizado, de manera que pueda localizarse, intercambiarse y reutilizarse por encima de las fronteras. -La AEBOE coordina el Grupo de trabajo creado para la implementación del ELI en el marco de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica (CSAE). Como coordinadora de los grupos de trabajo de las comunidades autónomas (CCAA) y entidades locales (EELL) de la CSAE, ha continuado prestando asesoramiento para la implementación del ELI y para la revisión de los ya implementados. -Proyecto DILO, para implantar un sistema de remisión de las disposiciones que se publican en la Sección II. B del BOE, consistente en el uso de formularios con campos controlados, que eviten errores y estandaricen las disposiciones, facilitando un canal directo de comunicación entre los ayuntamientos, el Secretariado del Gobierno, y la AEBOE, de forma que se simplifiquen todas las tareas del proceso de edición y publicación.	80		-La AEBOE como coordinadora de los grupos de trabajo de las comunidades autónomas (CCAA) y entidades locales (EELL) de la CSAE, ha continuado prestando asesoramiento para la implementación del ELI. -La CCAA de Castilla y León y los Ayuntamientos de Zaragoza y Madrid se han sumado al grupo de entidades implementadoras del ELI. -La AEBOE coordina el Grupo de trabajo creado para la implementación del ELI en el marco de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica (CSAE).	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
5.2 Cooperación interadministrativa en materia de calidad: - Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.	-La AEBOE mantiene contactos con diferentes organismos emisores de disposiciones para lograr que los formatos de remisión de éstas permitan generar documentos accesibles y reutilizables.	60		-La AEBOE ha mantenido contactos con Comunidades Autónomas, Dirección del Instituto Nacional de cualificaciones Consejo General del Poder Judicial etc. para lograr que los formatos de remisión de disposiciones permitan generar documentos accesibles y reutilizables. -En 2022 la AEBOE ha recibido delegaciones de Cuba, Marruecos, Perú, Japón para colaborar en la mejora de los diarios oficiales de estos países.	60
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 5		70			



ASPECTO 6:

APLICAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA ACCIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
6.1 Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): - Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales. - Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados. - Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	-En 2023 se han mantenido reuniones para conocer la satisfacción de dos de clientes habituales: Secretaría General Técnica-Oficina del Secretariado del Gobierno y con la Subdirección General de Seguimiento de Acuerdos y Disposiciones del Ministerio de la Presidencia, y con responsables del Boletín Oficial de las Cortes Generales (Congreso). -No se han realizado encuestas. -Las quejas y sugerencias y la información que se obtiene a través del apartado “Ayúdanos a mejorar” son los principales canales para evaluar la satisfacción de los clientes, y sirven para incorporar algunas de sus sugerencias a nuestros servicios.	30	Evaluación de la satisfacción de los clientes/ ciudadanos.	- En 2022 se han mantenido reuniones para conocer la satisfacción de dos de los clientes habituales: la Subdirección General de Seguimiento de Acuerdos y Disposiciones del Ministerio de la Presidencia Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática y con el Boletín Oficial de las Cortes Generales (Congreso). -No se han realizado encuestas. -Las quejas y sugerencias y la información que se obtiene a través del apartado “Ayúdanos a mejorar” son los principales canales para evaluar la satisfacción de los clientes y para incorporar algunas de sus sugerencias a nuestros servicios. ÁREAS DE MEJORA Evaluación de la satisfacción de los clientes/ciudadanos.	30
6.2 Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: - Análisis de las actitudes de otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia estatal y de sus necesidades y expectativas respecto de los servicios públicos que presta.	-No se han realizado estudios sobre otros grupos de interés (sociedad). -Las quejas y sugerencias son la principal vía para canalizar la opinión de los usuarios, trimestralmente se analizan en el Comité de Calidad. -Sistema de “Ayúdanos a mejorar” existente en la web.	20		- No se han realizado estudios sobre otros grupos de interés (sociedad). -Las quejas y sugerencias son la principal vía para canalizar la opinión de los usuarios. - Sistema de “Ayúdanos a mejorar” existente en la web.	20



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
6.3 Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: - Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia. - Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	-El Informe General de Actividad de la AEBOE 2022 aprobado por el Consejo rector el 6 de septiembre de 2023. En su apartado 5, incluyen el seguimiento del Contrato de gestión, la evaluación de los objetivos estratégicos y de los programas y proyectos del Plan de acción anual. -A la Comisión de Control se ha enviado mensualmente un informe sobre ejecución presupuestaria, trimestralmente un informe sobre cumplimiento de objetivos estratégicos; y en octubre un Informe sobre el grado de cumplimiento de los programas y proyectos del Plan de Acción 2023 a 30 de septiembre, y cuando ha procedido, las modificaciones presupuestarias y los informes definitivos de control permanente de la Intervención Delegada. -A la Inspección de servicios del Ministerio de adscripción se envió el 15 de enero de 2024 el Informe anual sobre las quejas y sugerencias correspondiente al año 2023, y 25 de enero el informe de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios, correspondiente al año 2023. -El 24 de mayo de 2023 la Inspección de Servicios del Ministerio de adscripción emitió el Informe definitivo sobre la auditoría de eficacia de la AEBOE año 2021.	85	Incluir en el Plan de acción elementos que permitan evaluar la eficacia del organismo.	-El Informe General de Actividad de la AEBOE 2021 aprobado por el Consejo rector el 18 de julio de 2022. En su apartado 5, incluyen el seguimiento del Contrato de gestión, la evaluación de los objetivos estratégicos y de los programas y proyectos del Plan de acción anual. -A la Comisión de Control se ha enviado trimestralmente un informe sobre cumplimiento de objetivos estratégicos; y en octubre un Informe sobre el grado de cumplimiento de los programas y proyectos del Plan de Acción 2021 a 30 de septiembre. -A la Inspección de servicios del Ministerio de adscripción se envió el 24 de enero de 2022, el Informe anual sobre las quejas y sugerencias correspondiente al año 2021, y el 8 de febrero, el informe de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios, correspondiente al año 2021. - El 13 enero de 2022 la Inspección de Servicios del Ministerio de adscripción emitió el Informe definitivo sobre la auditoría de eficacia de la AEBOE año 2020. ÁREAS DE MEJORA Incluir en el Plan de acción elementos que permitan evaluar la eficacia del organismo.	85
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 6		45			



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
7.1 Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): - Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios. - Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.). - Desarrollo de mecanismos de “cocreación” “codiseño” “codesarrollo” en los que participen grupos de interés y usuarios.	-Ver apartado 4.3. -Con los operadores jurídicos se mantienen reuniones periódicas para la “cocreación” y “codiseño” de códigos electrónicos. -Sistema “Ayúdanos a mejorar”. -Quejas y sugerencias. -En el Consejo Editorial de AEBOE hay nueve vocales (catedráticos o profesores titulares de Universidad) especialistas en los respectivos ámbitos de las colecciones, investigadores o profesionales de reconocido prestigio en las materias objeto de publicación con el fin de codiseñar los títulos a editar. -Reuniones periódicas con los principales clientes de la AEBOE: Secretariado del Gobierno, CCAA, Ministerio de Justicia. -Los originales de las obras de las colecciones del Consejo Editorial de la Agencia se someten a evaluación por pares en el proceso de selección. -Los consejos editoriales asesoran sobre el interés en publicar determinadas obras.	75		- Con los operadores jurídicos se mantienen reuniones periódicas para la “cocreación” y “codiseño” de códigos electrónicos. - Sistema “Ayúdanos a mejorar” -Quejas y sugerencias. -En el Consejo Editorial de AEBOE hay nueve vocales (catedráticos o profesores titulares de Universidad) especialistas en los respectivos ámbitos de las colecciones, investigadores o profesionales de reconocido prestigio en las materias objeto de publicación con el fin de codiseñar los títulos a editar. -Reuniones periódicas con los principales clientes de la AEBOE: Secretariado del Gobierno, CCAA, Ministerio de Justicia. -Los originales de las obras de las colecciones del Consejo Editorial de la Agencia se someten a evaluación por pares en el proceso de selección. - Los consejos editoriales asesoran sobre el interés en publicar determinadas obras.	75



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
7.2 Quejas y Sugerencias: - Desarrollo de la gestión del programa de Quejas y Sugerencias recogido en el RD 951/2005: ▪ Nivel de respuesta al usuario y nivel de gestión en la resolución del problema ▪ Realización de informes anuales que permitan seguimiento y adopción de medidas de mejora en relación con las quejas y sugerencias. ▪ Análisis de datos y utilización de resultados de la gestión de las Quejas y Sugerencia para la mejora. ▪ Seguimiento y consulta informatizada de la queja. ▪ Medición del grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta de sus quejas y sugerencias.	-Resolución de 20 de diciembre de 2022, de la Dirección de la AEBOE, por la que se regula el nuevo procedimiento para la gestión y seguimiento de las quejas y sugerencias. -En 2023 se han tramitado 76 quejas y sugerencias, 18 de ellas de competencia ajena a esta Agencia. El tiempo medio de tramitación ha sido de 2,42 días hábiles. -Trimestralmente se ha elaborado un informe de seguimiento sobre la QyS tramitadas que se ha analizado en el Comité de Calidad. -Con fecha de 19-1-2023 se remitió a la Inspección de Servicios del Ministerio de adscripción el Informe de QyS del año 2022.	98	Realizar una encuesta sobre el grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta de sus quejas y sugerencias.	-Resolución de 20 de diciembre de 2022, de la Dirección de la AEBOE, por la que se regula el nuevo procedimiento para la gestión y seguimiento de las quejas y sugerencias. -En 2022 se han tramitado 74 quejas y sugerencias, 14 de ellas de competencia ajena a esta Agencia. El tiempo medio de tramitación ha sido de 3,11 días hábiles. -A 31 de diciembre ha quedado implantado el expediente electrónico para la gestión de las quejas y sugerencias de conformidad con el art. 70 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. -Trimestralmente se ha elaborado un informe de seguimiento sobre la QyS tramitadas que se ha analizado en el Comité de Calidad. ÁREAS DE MEJORA -Realizar una encuesta sobre el grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta de sus quejas y sugerencias.	98
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 7		87			



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
8.1 Formación: - Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia. - Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia. - La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias. - Existen Sistemas de evaluación de la formación: ▪ Medición de la satisfacción ▪ Medición del aprendizaje ▪ Medición del impacto de la formación - Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción, etc.).	-Hay una sección de Formación, adscrita al Departamento de RRHH y RRLL. -Se han impartido 17 acciones formativas. -Se ha evaluado la satisfacción de la formación impartida. La valoración media de las acciones formativas por los alumnos fue de 8,77 puntos sobre 10. -Se ha evaluado la eficacia de 13 acciones formativas, (a estos efectos no se evalúan las de Prevención y Salud laboral, ni las inferiores a 5 horas que no sean específicas para adquisición de conocimientos en el puesto de trabajo). Los resultados han sido: • La asistencia a los cursos fue solicitada por el superior jerárquico en el 65,38 %, y por los empleados en el 34,62 %. • El objetivo principal para solicitar el curso fue adquirir nuevos conocimientos o habilidades para ser aplicados en el puesto de trabajo (95,29 %), seguido por el objetivo para la promoción profesional. • En el 59,62 %, la formación impartida fue considerada suficiente para las necesidades profesionales. • La valoración, respecto a la aplicación en el puesto de trabajo de los conocimientos adquiridos en el curso fue de 7,31 puntos	90		-Hay una sección de Formación, adscrita al Departamento de RRHH y RRLL. -Se han impartido 56 acciones formativas, destacamos 18 acciones sobre Riesgos en el teletrabajo y 10 sobre Herramientas para el teletrabajo en la AEBOE. -Se ha evaluado la satisfacción de la formación impartida La media de las valoraciones de los cursos por los alumnos fue de 8,68 puntos sobre 10, y la media de las valoraciones de los profesores por los alumnos es 9,41, sobre 10. -Se ha evaluado la eficacia de 33 acciones formativas, (a estos efectos no se evalúan las de Prevención y Salud laboral, ni las inferiores a 5 horas que no sean específicas para adquisición de conocimientos en el puesto de trabajo). Los resultados han sido: • -La asistencia a los cursos fue solicitada por el superior jerárquico en el 91,67%, y por los empleados en el 8,33%. • El objetivo principal para solicitar el curso fue adquirir nuevos conocimientos o habilidades para ser aplicados en el puesto de trabajo (85,42%), seguido por la adaptación a cambios en las funciones. • -En el 66,67%, la formación impartida fue considerada suficiente para las necesidades profesionales.	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	sobre 10, y respecto a la adquisición de conocimientos y habilidades de 7,51 puntos sobre 10.			La valoración, respecto a la aplicación en el puesto de trabajo de los conocimientos adquiridos en el curso fue de 6,52 puntos sobre 10, y respecto a la adquisición de conocimientos y habilidades de 6,92 puntos sobre 10.	
8.2 Evaluación del desempeño: - Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo. - Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación. - Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	-Resolución de 20 de febrero de 2023, que aprueba el acuerdo por el que se establece un Sistema de incentivos por cumplimiento de objetivos para el Personal laboral de la AEBOE para el año 2023. -Resolución de 20 de febrero de 2023, por la que se aprueba la aplicación del sistema de Productividad por cumplimiento de objetivos para el personal funcionario comprendido entre los niveles de complemento de Destino 14 y 28 de la AEBOE, para el año 2023. -No todos los puestos de trabajo están definidos. -Una parte de la productividad está ligada al cumplimiento de objetivos con una metodología establecida (Aptdo. 4.4 del Contrato Gestión). Acuerdo de 20 de febrero de 2023 sobre Incentivos personal laboral, y la Resolución de 20 de febrero de 2023 sobre Productividad semestral personal funcionario.	65		-Resolución de 10 de marzo de 2022, que aprueba el acuerdo por el que se establece un Sistema de incentivos por cumplimiento de objetivos para el Personal laboral de la AEBOE para el año 2022. -Resolución de 10 de marzo, por la que se aprueba la aplicación del sistema de Productividad por cumplimiento de objetivos para el personal funcionario comprendido entre los niveles de complemento de Destino 14 y 28 de la AEBOE, para el año 2022. -No todos los puestos de trabajo están definidos. -Una parte de la productividad está ligada al cumplimiento de objetivos con una metodología establecida (Aptdo. 4.4 del Contrato Gestión). Acuerdo de 5 de abril de 2021 sobre Incentivos personal laboral, y la Resolución de 24 de marzo de 2021 sobre Productividad semestral personal funcionario.	65
8.3 Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas: - Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta.	-En 2023 en el Buzón de Quejas Sugerencias y Felicitaciones, interno se presentaron 3 peticiones: 8 quejas y 3 sugerencias. -En 2023 se realizó una encuesta de Evaluación de Factores Psicosociales a 218 trabajadores de la Agencia de los cuales contestaron 185 lo que supone un índice de respuesta del 84,86%.	70		-En 2022 en el Buzón de Quejas Sugerencias y Felicitaciones, interno se presentaron 3 peticiones: 1 queja y 2 sugerencias. -No se han realizado encuestas sobre clima laboral. -En 2020 se realizó una encuesta de Riesgos Psicosociales a los 318 trabajadores de la Agencia de los cuales contestaron el 91,8%.	75



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados. - Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.					
8.4 Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión: - Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión. - Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa. - Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad. - Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.	-La productividad está ligada al cumplimiento de objetivos. Un 3% de esta productividad se destina a Proyectos de Mejora. -En 2023 se han bonificado los siguientes proyectos de mejora: • Sistema Integrado de Gestión de Personal • Gestión Peticiones de Protección de Datos • Nueva Aplicación Control Presencia TRAMA • Códigos de Oposiciones • Ubicación de materiales en Almacén de Materias Primas	72		-Dos empleados de la Agencia fueron condecoradas, una con la Cruz de Oficial de la Orden de Isabel la Católica, y otra con la Orden del Mérito Civil. -Una parte importante de la productividad está ligada al cumplimiento de objetivos. Un 3% de esta productividad se destina a "Proyectos de Mejora".	70
8.5 Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.): - Desarrollo de las medidas de conciliación.	-Resolución de la Dirección de 26 de octubre de 2022 por la que se aprueba el Plan de trabajo a distancia para la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. -Se han adaptado las medidas de conciliación a las peculiaridades de las actividades que desarrolla el	85		-Resolución de la Dirección de 26 de octubre de 2022 por la que se aprueba el Plan de trabajo a distancia para la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. -Se han adaptado las medidas de conciliación a las peculiaridades de las actividades que desarrolla el	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal. - Aplicación de fórmulas de teletrabajo. - Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.). - Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).	Organismo, en sus diferentes turnos y centros de trabajo. -En 2023 se han creado nuevos horarios de conciliación adaptados a las peculiaridades del Organismo. -Durante este ejercicio se han acogido a medidas de flexibilidad horaria 34 mujeres y 39 hombres, sobre una plantilla media de 288 efectivos. La mayoría son flexibilidades de jornada por hijos menores de 12 años, o personas mayores a su cargo (18 mujeres y 21 hombres). -La bolsa de horas de 5% de la jornada anual la solicitaron 21 personas (8 mujeres y 13 hombres). -Se han facilitado las formas de recuperación de las horas de bolsa del 5% en la modalidad de trabajo a distancia, de acuerdo con lo establecido en la Resolución de la Dirección de 26 de octubre de 2022. -Igualmente, en la aplicación de este plan, se ha permitido flexibilidad en los días de presencia obligatoria en la Agencia, en función de determinadas situaciones relacionadas con la conciliación, sobre todo por cuidado de hijos menores de 12 años o discapacitados. -Se han adaptado los horarios fijos en determinados turnos para favorecer la homogeneización de la aplicación de las medidas de flexibilidad a todo el Organismo. -Mejoras sobre la normativa básica en materia de conciliación. -Se ha respetado la normativa básica en materia de conciliación, adaptándola a las peculiaridades del Organismo y mejorando algún aspecto, como la			Organismo, en sus diferentes turnos y centros de trabajo. -En 2022 se han creado nuevos horarios de conciliación adaptados a las peculiaridades del Organismo. -Durante este ejercicio se han acogido a medidas de flexibilidad horaria 38 mujeres y 43 hombres, sobre una plantilla media de 295 efectivos. La mayoría son flexibilidades de jornada por hijos menores de 12 años, o personas mayores a su cargo, 25 mujeres y 29 hombres. -La bolsa de horas de 5% de la jornada anual la solicitaron 23 personas. - Se han facilitado las formas de recuperación de las horas de bolsa del 5% en la modalidad de trabajo a distancia, de acuerdo con lo establecido en la Resolución de la Dirección de 26 de octubre de 2022. -Igualmente, en la aplicación de este plan, se ha permitido flexibilidad en los días de presencia obligatoria en la Agencia, en función de determinadas situaciones relacionadas con la conciliación, sobre todo por cuidado de hijos menores de 12 años o discapacitados. -Se han adaptado los horarios fijos en determinados turnos para favorecer la homogeneización de la aplicación de las medidas de flexibilidad a todo el Organismo. - Mejoras sobre la normativa básica en materia de conciliación. -Se ha respetado la normativa básica en materia de conciliación, adaptándola a las peculiaridades del Organismo y mejorando algún aspecto, como la	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	ampliación de los plazos de recuperación de las horas de bolsa, o la adaptación de las jornadas reducidas por motivos de conciliación las circunstancias personales de cada persona empleada.			ampliación de los plazos de recuperación de las horas de bolsa, o la adaptación de las jornadas reducidas por motivos de conciliación las circunstancias personales de cada persona empleada.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 8		76			



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
9.1 Aplicación de las directrices metodológicas: - Desarrollo de la normativa general en la materia mediante la aplicación de las guías metodológicas que desarrollan el RD 951/2005 con relación a este programa. ▪ Definición de contenidos mínimos que las Cartas han de cumplir y, en especial, un plazo de vigencia. ▪ Inclusión de compromisos y estándares de calidad. ▪ Inclusión de indicadores y sistema de seguimiento. ▪ Inclusión de medidas de compensación/reparación/ subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.	-La Carta de Servicios 2020-2023 fue aprobada por Resolución de 1/09/2020, de la Subsecretaría del Ministerio de adscripción (BOE de 29 de septiembre de 2020), finalizando su vigencia 30 de septiembre de 2023. -La Carta de Servicios contiene todo lo establecido en la "Guía para el desarrollo de las Cartas de Servicio".	100		-Por Resolución de 29/09/2020, de la Subsecretaría MPRCy MD, se aprobó la actualización de la Carta de Servicios de la AEBOE para 2020-2023 que contiene todo lo establecido en la "Guía para el desarrollo de las Cartas de Servicio".	100
9.2 Seguimiento, Evaluación y Certificación: - Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).	-El informe anual sobre el grado de cumplimiento de la Carta de servicios 2023 se remitió a la Inspección de servicios en enero de 2024. -El seguimiento se realiza mensualmente.	90		-El informe anual sobre el grado de cumplimiento de la Carta de servicios 2022 se remitió a la Inspección de servicios en febrero de 2023.-El seguimiento se realiza mensualmente a través de los indicadores.	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio. - Actualización y versiones de las Cartas de Servicios. - Certificación de cartas por parte de una entidad externa.	-El grado de cumplimiento anual de los compromisos de la Carta está disponible en la intranet y la web boe.es. -El proyecto para actualizar la Carta de Servicios de la Agencia se envió a l Subsecretaría el 5 de diciembre de 2023.				
9.3 Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: - Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia. - Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.	-La Carta de Servicios está disponible en la web boe.es, en el Portal de la Transparencia y en el Punto de Acceso General de la AGE. Desde 2022 también se publica el grado de cumplimiento anual de los compromisos de la Carta. https://www.boe.es/organismo/documentos/cumplimiento_carta_servicios_2023.pdf -El tríptico divulgativo, en papel, está disponible también en la sede física de la Agencia.	100		-Desde 2022, además, el grado de cumplimiento anual de los compromisos de la Carta de Servicios se publica en la web boe.es: https://www.boe.es/organismo/documentos/cumplimiento_carta_servicios_2022.pdf, y en el Portal de la transparencia. -Tríptico en papel disponible además en la sede física.	100
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 9		97			



ASPECTO 10:

ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MODELOS DE CALIDAD O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
10.1 Utilización de Modelos de gestión de calidad: - Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc., como referencias para la gestión. - Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, CYKLOS, Normas ISO, etc.).	-Hay una certificación UNE-EN ISO 9001-2015, con el siguiente alcance: • Edición y publicación de los diarios oficiales BOE y BORME • Edición de los diarios y boletines de las Cortes Generales: Congreso • Gestión del tratamiento retrospectivo de diarios oficiales. • Elaboración de trabajos editoriales.	80		-Hay una certificación UNE-EN ISO 9001-2015, con el siguiente alcance: • Edición y publicación de los diarios oficiales BOE y BORME • Edición de los diarios y boletines de las Cortes Generales: Congreso • Gestión del tratamiento retrospectivo de diarios oficiales. • Elaboración de trabajos editoriales.	80
10.2 Seguimiento y Evaluación: - Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad. - Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia. - Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	-Los días 6 y 7 de junio de 2023 se realizó la auditoría interna del SGC ISO 9001:2015 de la Imprenta Nacional. -Los días 31 de octubre al 6 de noviembre de 2023 se realizó la auditoría externa del SGC ISO 9001:2015. -En el Comité de calidad de revisión anual se analiza el PAA, los resultados de la gestión, resultados de los compromisos establecidos en la Carta de servicios, seguimiento de las acciones de mejora implantadas: Organigrama; Normativa; Mapa de procesos; Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones interno.	85		-Los días 10 y 13 de junio se realizó la auditoría interna del SGC ISO 9001:2015 de la Imprenta Nacional. -Los días 19 y 20 de diciembre se realizó la auditoría externa del SGC ISO 9001:2015. -En el Comité de calidad de revisión anual se informa de las acciones de mejora implantadas derivadas de la autoevaluación con el modelo EVAM: Organigrama; Normativa; Mapa de procesos; Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones interno.	85
10.3 Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones):	Certificados: -ISO 9001:2015. -Forest Stewardship Council (FSC).	80		Premios: En 2022 recibió el Premio Ciudadanía, XV edición, por la práctica "Códigos electrónicos COVID-19". Certificados:	85



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. - Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad. - Certificaciones a la calidad.				ISO 9001:2015. Forest Stewardship Council (FSC).	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 10		82			



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
11.1 Mecanismos formales de rendición de cuentas: - Grado de cumplimiento de las directrices de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: ▪ Contribuciones al portal de transparencia ▪ Códigos éticos ▪ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia - Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción): ▪ Informes Anuales de Actividad, Contrato de Gestión y Planes de Acción ▪ Publicación de los objetivos estratégicos, los compromisos de gobierno, proyectos y programas, y niveles de realización o logro alcanzados	-En el Portal de la Transparencia está incluido todo lo requerido en la Ley 19/2013. -En web boe.es se publican: • Contrato de Gestión, Planes de Acción anuales • Informe anual de Actividad, que incluye la evaluación del resultado de los objetivos estratégicos y programas/proyectos del Plan de acción. • Cuentas anuales • Perfil del contratante, en boe.es	95		-En el Portal de la Transparencia está incluido todo lo requerido en la Ley 19/2013. -En web boe.es se publican: • Planes de Acción anuales • Informe anual de Actividad, que incluye la evaluación del resultado de los objetivos estratégicos y programas/proyectos del Plan de acción. • Cuentas anuales • Perfil del contratante, en boe.es	95



- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística: ▪ Publicación de perfil del contratante ▪ Informe sobre cuentas anuales					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 11		95			



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
12.1 Existencia de Planes de Innovación en las Agencias: - Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos. - Participación en proyectos europeos. - Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI). - Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas: -Extensión del editor de código abierto CKEditor, adaptándolo a las necesidades de la edición de los diarios oficiales y de otras publicaciones gestionadas por la AEBOE. -Implantación de un sistema automatizado de gestión de actividades a desempeñar por el personal de la Imprenta Nacional en el proceso de producción de la publicación de los diarios oficiales, eliminado el uso de papel en los procesos internos. -Virtualización y gestión remota de los puestos de usuario. Permite una mejora significativa en la gestión, supervisión y actualización de los puestos de usuario, tanto para trabajo presencial como remoto, aportando flexibilidad y agilidad en la atención a los usuarios. -Proyecto DILO, para implantar un sistema de remisión de las disposiciones que se publican en la Sección II. B del BOE, consistente en el uso de formularios con campos controlados, que eviten errores y estandaricen las disposiciones, facilitando un canal directo de comunicación entre los ayuntamientos, el Secretariado del Gobierno, y la AEBOE, de forma que se simplifiquen todas las tareas del proceso de edición y publicación.	85		En 2022 desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas: -Extensión del editor de código abierto CKEditor, adaptándolo a las necesidades de la edición de los diarios oficiales y de otras publicaciones gestionadas por la AEBOE. -Implantación de un sistema automatizado de gestión de actividades a desempeñar por el personal de la Imprenta Nacional en el proceso de producción de la publicación de los diarios oficiales, eliminado el uso de papel en los procesos internos. -Virtualización y gestión remota de los puestos de usuario. Permite una mejora significativa en la gestión, supervisión y actualización de los puestos de usuario, tanto para trabajo presencial como remoto, aportando flexibilidad y agilidad en la atención a los usuarios. - Edición de la nueva colección de códigos electrónicos: Material de oposiciones. -AEBOE participa y tiene varias iniciativas en el IV Plan de Gobierno abierto: • Mantenimiento y ampliación de la Biblioteca Jurídica Digital. Al finalizar 2021 había de 215 libros y 9 anuarios, además de 308 códigos electrónicos. • Colección divulgativa para el conocimiento de las instituciones jurídicas básicas en la vida de una persona.	85



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-AEBOE participa y tiene varias iniciativas en el IV Plan de Gobierno abierto: • Mantenimiento y ampliación de la Biblioteca Jurídica Digital. Al finalizar 2023 había 294 libros y 14 anuarios y además de 380 códigos electrónicos. • Colección divulgativa para el conocimiento de las instituciones jurídicas básicas en la vida de una persona. • Ampliar y enriquecer los contenidos históricos de la web de la AEBOE (Diccionario Biográfico). Se ha concluido la hemeroteca digital de su colección histórica, que es la base documental sobre la que se podrá consultar el Diccionario Biográfico. Asimismo, se ha firmado un convenio con la Real Academia de la Historia, entidad responsable del Diccionario Biográfico. -Proyecto ELI (Identificador Europeo de Legislación) estándar europeo de identificación y descripción de la normativa publicada en los diarios oficiales y en las bases de datos de los Estados miembros que tiene su origen en las Conclusiones del Consejo de la UE de 2012 (2012/C 325/02). Sus objetivos son: facilitar la interoperabilidad de los sistemas legislativos, mejorar el acceso a la legislación. En 19 de septiembre quedó implementado el 4º pilar ELI para la legislación estatal. solo Finlandia y España habían conseguido este objetivo. -Implantación SIGP en 2023.			• Ampliar y enriquecer los contenidos históricos de la web de la AEBOE (Diccionario Biográfico). Se ha concluido la hemeroteca digital de su colección histórica, que es la base documental sobre la que se podrá consultar el Diccionario Biográfico. Asimismo, se ha celebrado el convenio con la Real Academia de la Historia, entidad responsable del Diccionario Biográfico. -Proyecto ELI (Identificador Europeo de Legislación) estándar europeo de identificación y descripción de la normativa publicada en los diarios oficiales y en las bases de datos de los Estados miembros que tiene su origen en las Conclusiones del Consejo de la UE de 2012 (2012/C 325/02). Sus objetivos son: facilitar la interoperabilidad de los sistemas legislativos, mejorar el acceso a la legislación. - Tablón Edictal Judicial Único, el 1 de junio de 2021 AEBOE puso en explotación el (TEJU), previsto en el artículo 236 de la Ley Orgánica del Poder Judicial. El objetivo del es la plena informatización y unificación de la publicación de resoluciones y comunicaciones judiciales, acabando con la dispersión en tablonos de anuncios y distintos boletines oficiales, reforzando la simplicidad de este trámite y las garantías de las partes.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Tablón Edictal Judicial Único (TEJU) puesto en explotación el 1 de junio de 2021- En 2023 se han publicado en el TEJU 576.436 edictos judiciales. -Mejora de la Legislación Consolidada. El nuevo proyecto pretende dotar de valor adicional a los textos consolidados, mediante la inclusión de un enlace directo a las normas que aparecen mencionadas en su texto. De esta manera, cualquier ciudadano que esté leyendo un texto consolidado, con un solo click de ratón, podrá acceder a cualquier norma referenciada en el texto, sin necesidad de realizar una búsqueda específica. -Mejora en el tratamiento de la normativa europea de la base de datos de Legislación. El objetivo es que el usuario de la base de datos de legislación de la Agencia acceda al texto consolidado de las normas europeas disponible en Eurlex de forma directa, desde el registro que ofrece la base de datos de legislación del BOE. De esta manera se facilita y agiliza el acceso al Derecho comunitario vigente, evitando que el operador jurídico tenga que realizar una búsqueda específica en Eurlex. -Proyecto "Open data". El objetivo es la puesta a disposición, de forma gratuita y en formatos abiertos, de la información legal gestionada por la AEBOE para facilitar su reutilización.				
12.2 Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que	-Tablón Edictal Judicial Único. La Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia, estableció la regulación básica del TEJU, atribuyendo su	75		-Tablón Edictal Judicial Único. La Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia, estableció la regulación básica del TEJU, atribuyendo su	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio: - Iniciativas de innovación suficientemente formalizadas, consolidadas e implantadas a lo largo del año que hayan supuesto un cambio significativo en la forma de actuar de las Agencias y dirigidas a aportar valor a los Grupos de Interés. - 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.	publicación electrónica a la AEBOE y fijando el 1 de junio de 2021 como fecha para su puesta en funcionamiento.			publicación electrónica a la AEBOE y fijando el 1 de junio de 2021 como fecha para su puesta en funcionamiento. -Códigos electrónicos COVID-19, fruto de un proceso de mejora e innovación continua para difundir la normativa, basado en las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones, que ha permitido dar respuesta a las necesidades específicas de información jurídica surgidas con la pandemia provocada por el COVID -19.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- 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.					
12.3 Creación de Grupos de trabajo para la innovación: - Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”. - Grupos de trabajo para la innovación. - Espacios para el trabajo compartido “coworking”.		1			1
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 12		54			



AECELAD

ASPECTO 1:

DETERMINAR ESTRATEGIAS, ESTRUCTURAS O MECANISMOS DE APOYO NECESARIOS PARA INTEGRAR CALIDAD EN LA GOBERNANZA Y EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.1.Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia: - Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos. - Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	La calidad está integrada en CELAD a través de: Estatuto CELAD (Art. 21): “La CELAD ajustará sus actuaciones a los principios de transparencia en la gestión, consecución de objetivos y responsabilidad por resultados, teniendo como objetivo permanente la mejora en la calidad de la actividad realizada y el servicio público prestado para la consecución de un deporte limpio a través de la lucha contra el dopaje” Plan de Acción inicial incluido dentro del Borrador de Contrato de Gestión. Acreditación de la Agencia Mundial Antidopaje. Departamento de control de Dopaje en 2017 inicio el proceso de obtención de certificación conforme a la Norma ISO 9001:2015, implantándose plenamente y obteniéndose en enero de 2018 la certificación correspondiente Aprobar el Plan Inicial de Actuación y el Contrato de Gestión para el alcance disponible. La certificación ISO fue concedida el 18 de febrero de 2019. Esta certificación se ha ido renovando y actualizando el alcance de la misma, estando en vigor en la actualidad.	55		La calidad está integrada en CELAD a través de: Estatuto CELAD (Art. 21): La CELAD ajustará sus actuaciones a los principios de transparencia en la gestión, consecución de objetivos y responsabilidad por resultados, teniendo como objetivo permanente la mejora en la calidad de la actividad realizada y el servicio público prestado para la consecución de un deporte limpio a través de la lucha contra el dopaje” Plan de Acción inicial incluido dentro del Borrador de Contrato de Gestión. Acreditación de la Agencia Mundial Antidopaje. Departamento de control de Dopaje en 2017 inicio el proceso de obtención de certificación conforme a la Norma ISO 9001:2015, implantándose plenamente y obteniéndose en enero de 2018 la certificación correspondiente para el alcance disponible. La certificación ISO fue concedida el 18 de febrero de 2019. Esta certificación se ha ido renovando y actualizando el alcance de la misma, estando en vigor en la actualidad. ÁREAS DE MEJORA Aprobar el Plan Inicial de Actuación y el Contrato de Gestión.	55



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia): - Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización. - Comparecencias, en su caso.	Compromiso de nombrar los miembros de la Comisión de Control y de la Comisión de Coordinación de Lucha contra el Dopaje.	10	Nombrar definitivamente a los miembros de las comisiones que establece el Estatuto aprobado por RD 908/2022, de 25 de octubre, en la próxima sesión ordinaria del Consejo Rector.	Compromiso de nombrar los miembros de la Comisión de Control y de la Comisión de Coordinación de Lucha contra el Dopaje. ÁREAS DE MEJORA Nombrar definitivamente a los miembros de las comisiones que establece el Estatuto aprobado por RD 908/2022, de 25 de octubre, en la próxima sesión ordinaria del Consejo Rector.	10
1.3. Norma reguladora/Competencias: - Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora. - Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad. - Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	La calidad está integrada en CELAD a través de: • Su Estatuto CELAD (Art. 21). "La CELAD ajustará sus actuaciones a los principios de transparencia en la gestión, consecución de objetivos y responsabilidad por resultados, teniendo como objetivo permanente la mejora en la calidad de la actividad realizada y el servicio público prestado para la consecución de un deporte limpio a través de la lucha contra el dopaje." • Plan de Acción inicial incluido dentro del Borrador de Contrato de Gestión. En el Departamento de control de Dopaje: La certificación Norma ISO 9001:2015 (certificación desde 2019) fue concedida el 18 de febrero de 2019. Esta certificación se ha ido renovando y actualizando el alcance de la misma, estando en vigor en la actualidad. En consecuencia, está en permanente mejora continua.	30	Implantar determinados procesos de gestión de calidad en procesos propios de la CELAD.	El RD 908/2022, de 21 de octubre establece el nuevo estatuto de la CELAD. En su artículo 21 establece como Principios de gestión de la CELAD: "La CELAD ajustará sus actuaciones a los principios de transparencia en la gestión, consecución de objetivos y responsabilidad por resultados, teniendo como objetivo permanente la mejora en la calidad de la actividad realizada y el servicio público prestado para la consecución de un deporte limpio a través de la lucha contra el dopaje." Se está trabajando para la acreditación de la Norma ISO 9001:2015 a otros procesos de la Agencia, con la finalidad de obtener una certificación de la Agencia de manera global. ÁREAS DE MEJORA Implantar determinados procesos de gestión de calidad en procesos propios de la CELAD.	30



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.4.Órganos/Unidades específicas para la gestión de calidad (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas): - Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad. - Existencia de un 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. - Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión 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. - Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones.	• En el Estatuto de la CELAD, artículo 15, enumera como funciones de la Secretaría General [...] h) La ejecución de las funciones relativas a la calidad de la gestión organizacional y los sistemas de gestión de calidad. • En el Dpto. Control de Dopaje, en el marco de la certificación ISO 9001:2015 (certificación desde 2019), está la figura del gestor de calidad. • Se está trabajando para la certificación de la Norma ISO 9001:2015 a otros procesos de la Agencia, con la finalidad de obtener una certificación de la Agencia de manera global. En el ámbito de los departamentos jurídico, secretaria general y Dirección se ha constituido un grupo de autoevaluación para implementar la Norma ISO 9001:2015. Se ha realizado un curso de implantación de la Norma ISO 9001:2015 para todo el personal de la Secretaría General, con el objetivo de aumentar el alcance de la certificación actual en un futuro a otros procesos de la CELAD. • En el Dpto. de Control de Dopaje en el marco de la ISO 9001 se realiza la revisión del sistema de calidad, en el que se realizan autoevaluaciones. En el Dpto. de Control de Dopaje en el marco de la ISO 9001:2015 (certificación desde 2019) se tiene un plan de mejoras con un sistema de seguimiento en su implantación y continuidad.	65	Implantar determinados procesos de gestión de calidad en procesos propios de la CELAD. Realizar un curso de auditores internos en ISO 9001:2015	Se está trabajando para la acreditación de la Norma ISO 9001:2015 a otros procesos de la Agencia, con la finalidad de obtener una certificación de la Agencia de manera global. En el ámbito de los departamentos jurídico, secretaria general y Dirección se ha constituido un grupo de autoevaluación para implementar la Norma ISO 9001:2015. En el ámbito del Laboratorio de Control del Dopaje la CELAD cuenta con la acreditación de la Agencia Mundial Antidopaje, para la realización de análisis de control del dopaje, que implica requisitos adicionales a la ISO/IEC 17025:2017 e incluidos en el Estándar de Laboratorios de WADA. ÁREAS DE MEJORA Implantar determinados procesos de gestión de calidad en procesos propios de la CELAD.	60



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de 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.					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 1		40			



ASPECTO 2:

AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, OTRAS ORGANIZACIONES)

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
2.1.Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa): - Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal. - Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc., tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa. - Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	• En la web institucional están descritos los procedimientos a seguir para ayudar a su trámite (localizaciones, autorizaciones de uso terapéutico, grupo registrado de deportistas, solicitudes de análisis de control de dopaje, denuncias de dopaje, ...). También está disponible en la web el acceso a la normativa tanto nacional como internacional; la publicación de sanciones muy graves de dopaje; la consulta de medicamentos con sustancias prohibidas en el deporte. • Se hacen análisis de mejora de los procedimientos, con el objetivo de reducir las cargas tanto a la administración como al ciudadano, aunque no se estén haciendo en el marco de PSRC. En concreto en 2023 se está trabajando en: ○ Mejora del procedimiento de habilitación de agentes de control de dopaje con la incorporación de un nuevo aula virtual ○ Se está desarrollando un nuevo módulo en DIOCLES para la recogida de datos de los controles de dopaje electrónicamente para eliminación del papel (paperless). Se está desarrollando un nuevo módulo en DIOCLES para el volcado de la información de los datos recogidos en los controles de dopaje a la	50	Incorporarnos en el plan de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa (PSRC) de cara al 2025	Se sigue trabajando para la implantación de una sede electrónica y la actualización de la WEB que mejorará los servicios integrales de atención a los grupos de interés. Gestión electrónica del 90% de los procedimientos de la Agencia. Información en WEB sobre todos los procedimientos y trámites dirigidos al ciudadano. Información a través del entorno web sobre todos los procedimientos y trámites dirigidos al ciudadano. Procedimientos de solicitud e información de autorizaciones de uso terapéutico por medios digitales. ÁREAS DE MEJORA Durante el 2023 se hará efectiva la Sede Electrónica propia de la CELAD y una actualización de la WEB.	40



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	base de datos de DIOCLES, por los agentes o empresas de control de dopaje.				
2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios): - Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia. - % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica. - Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad. - La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés. - Planes para la implantación de Administración Electrónica. - Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin.	• La sede electrónica de la CELAD está en desarrollo, actualmente se está utilizando para la tramitación de los procedimientos la sede electrónica del CSD. • El 25% de los procedimientos permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica del CSD. • Servicios sobre administración electrónica: ○ Acceso a los ciudadanos que quieran trasladar denuncias sobre dopaje a través de una plataforma accesible desde la web que permite la formulación de denuncias anónimas. ○ Solicitudes electrónicas de controles de dopaje. ○ Desarrollo de la propia sede electrónica de la CELAD. La CELAD está presente en X (Twitter), Facebook, LinkedIn.	70	Publicación de la sede electrónica de la CELAD. Aumento del % de procedimientos que permitan su tramitación completa a través de sede o tramitación electrónica.	-Se sigue trabajando para la implantación de una sede electrónica y la actualización de la WEB que mejorará los servicios integrales de atención a los grupos de interés. -A través de la Subselección electrónica CELAD se tramitan el 25% de los procedimientos: Procedimiento de convocatoria, solicitud y gestión de becas de formación. -En la Web de la CELAD se recoge información sobre los procedimientos a seguir por los deportistas para la realización de trámites. -Implementación de encuestas de valoración del servicio incluidas en el alcance de la certificación ISO 9001 -Acceso para deportistas a las plataformas online para gestión de procedimientos de localización, denuncias. -La CELAD está presente en las Redes Sociales a través de Twitter y Facebook ÁREAS DE MEJORA Durante el 2023 se hará efectiva la Sede Electrónica propia de la CELAD y una actualización de la WEB.	70
2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés:	• Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la CELAD: ○ Deportistas: están puestos a su disposición herramientas de consulta para facilitar sus responsabilidades en materia de	70	Publicación del aula virtual y web, en desarrollo en 2023.	-Se sigue trabajando para la implantación de una sede electrónica y la actualización de la WEB que mejorará los servicios integrales de atención a los grupos de interés.	60



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Servicios integrales de atención a los grupos de interés: ▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia. ▪ Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: news letters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas. ▪ Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios. - Otras prestaciones: ▪ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.). ▪ Supresión de barreras arquitectónicas.	antidopaje con la plataforma de consulta de medicamentos accesible desde el móvil y la web (NoDopApp). Tienen a su disposición la plataforma de formación on-line, en el Aula Virtual de la CELAD, para darles formación en las materias de prevención del dopaje, tienen a su disposición el canal de denuncias, la plataforma de publicación de sanciones muy graves de dopaje. A través de la plataforma ADAMS, de la Agencia Mundial Antidopaje, los deportistas pueden consultar sus datos, incorporar sus localizaciones, consultar sus autorizaciones de uso terapéutico, ... ○ Agentes de control de dopaje: Se ponen a disposición herramientas de formación continua a través del aula virtual y de traslado de comunicaciones orientadas a la mejora continua del servicio a través de seminarios y mailing. ○ Laboratorio de control de dopaje: Se mantiene el canal de comunicación con él a través de mail y a través de ADAMS, la plataforma de gestión de la Agencia Mundial Antidopaje (WADA). ○ Agencia Mundial Antidopaje (WADA) a través de ADAMS. ○ Federaciones: a través de comunicación por mail en informes semestrales. ○ Personal de apoyo a deportistas: están planificadas tareas formativas a través del aula Virtual y seminarios. • Se mantienen los canales de información destinados a los grupos de interés en las RRSS		Publicación de los módulos de ACD en Diocles y del paperless, en desarrollo en 2023.	La CELAD informa a los grupos de interés a través Newsletter, Redes Sociales y Mailing electrónico -Como instrumento innovador de atención a sus grupos de interés CELAD dispone de servicios de psicología y apoyo a deportistas. -Parte de los contenidos de la Web de CELAD son accesibles para personas con discapacidad -La CELAD ha lanzado las nuevas herramientas de consulta de sustancias y métodos prohibidos en el deporte NØDopWeb y NØDopApp, para la prevención y lucha contra el dopaje, que ofrecen la posibilidad de realizar la búsqueda de medicamentos y sustancias dopantes de un modo fácil y accesible y concienciar acerca de su uso inadecuado tanto a deportistas como a entrenadores, técnicos, sanitarios y demás personal de apoyo al deportista. ÁREAS DE MEJORA Durante el 2023 se hará efectiva la Sede Electrónica propia de la CELAD y una actualización de la WEB. Se va a actualizar la web a los idiomas oficiales en España.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	(X, Facebook, LinkedIn) y a través de las noticias de la página web. DIOCLES es la herramienta de gestión de la CELAD en la que se encuentran gestionados los grupos de interés; deportistas y agentes de control de dopaje. Actualmente están en desarrollo nuevos módulos de interacción con los Agentes de control de dopaje y la recogida de datos de los controles de dopaje mediante medios electrónicos. Otras prestaciones: Se dispone de una silla salva escaleras para eliminación de las barreras arquitectónicas en la sede de la CELAD.				
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 2		63			



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
3.1 Sistemas integrales de planificación, gestión y control: - Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal. - Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios. - Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros. - Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc. - Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc. - Cuadro de mando.	• La CELAD dispone de un Borrador de Plan Estratégico enfocado a la gestión de la mejora de la Agencia. • La CELAD cuenta con un Programa “DIOCLES” de sistema integrado de gestión de todos los procedimientos de la Agencia. • La CELAD elabora un Plan de distribución de controles (PDC), como plan de acción de los controles de dopaje nacionales y para la detección de posibles desviaciones. • La CELAD aplica el modelo de costes aprobado por IGAE a través de los programas CANOA y SOROLLA2. • En la herramienta de DIOCLES (desde 2019) hay un módulo de Cuadro de Mandos donde se configuran informes con los datos consensuados destinados al equipo directivo.	45	Aprobar el Plan Estratégico enfocado a la gestión de la mejora de la Agencia.	-La CELAD dispone de un Borrador de Plan Estratégico enfocado a la gestión de la mejora de la Agencia. -La CELAD cuenta con un Programa “DIOCLES” de sistema integrado de gestión de todos los procedimientos de la Agencia mediante encomienda de gestión a TRAGSATEC desarrollado desde fecha 11-11-2014. -La CELAD aplica el modelo de costes aprobado por IGAE a través de los programas CANOA y SOROLLA2. -La CELAD elabora un Plan de distribución de controles (PDC) para la detección de posibles desviaciones. -Se ha implementado la figura del DPD. ÁREAS DE MEJORA Aprobar el Plan Estratégico enfocado a la gestión de la mejora de la Agencia.	40



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
3.2 Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos: - Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo. - Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio. - Sistemas de medición y redistribución de cargas.	La CELAD recoge en su Contrato de Gestión (borrador) un sistema de valoración por objetivos y una evaluación continua de puestos y cargas y redistribución de efectivos.	30	Aprobar el Contrato de Gestión.	La CELAD recoge en su Contrato de Gestión (borrador) un sistema de valoración por objetivos y una evaluación continua de puestos y cargas y redistribución de efectivos. ÁREAS DE MEJORA Aprobar el Contrato de Gestión.	30
3.3 Planes de eficiencia y austeridad: - % de autofinanciación de la Agencia. - Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto. - Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento. - Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas. - Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	• La CELAD durante el 2023 se ha autofinanciado mediante la generación de un crédito en un 10% • La CELAD aplica para la reducción del gasto diversas medidas aprobadas en el programa CORA: Compras centralizadas, Servicios de: Limpieza, Vigilancia, Comunicaciones. • Actualmente en la CELAD hay un servicio de toma de muestra que genera entrada de capital.	65	Mejorar en la aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto.	Se está estudiando la certificación ISO: 9001:2015 con la finalidad de poder acometer planes de eficiencia. La CELAD durante el 2022 se autofinanció mediante la generación de crédito en un 6%. La CELAD aplica para la reducción del gasto diversas medidas aprobadas en el programa CORA: Compras centralizadas, Servicios de: Limpieza, Vigilancia, Comunicaciones. Convenios con entidades para captar financiación. ÁREAS DE MEJORA Mejorar en la aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto.	65
3.4 Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social: - Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000), campañas internas con	• Se ha implantado un sistema de disminución del gasto en el alumbrado de la CELAD consistente en la sustitución de todas las luminarias por bajo consumo, instalación de luces acopladas a detectores de presencia en	60	Durante el 2023 se actualizará la web introduciendo los idiomas	Durante el 2022 se han realizado reuniones de trabajo dentro de la Red Iberoamericano de Lucha contra el Dopaje (RILD).	60



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc. - Existencia de programas para la protección del medioambiente. - Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura. - Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.	zonas de paso y dotar de interruptores individuales a todos los despachos. • Se utiliza la firma y documentos electrónicos para ahorro de papel. La CELAD tiene establecidos procedimientos de reciclaje de material de oficina. • La CELAD cuenta con un calendario laboral propio estableciendo un sistema adicional de flexibilidad horaria y compensación por días y horas de trabajado fuera del horario habitual. Así como la implantación del trabajo a distancia. • La CELAD aplica la Ley Orgánica 3/2017 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. • CELAD incorpora el programa DXT, destinado a jóvenes en situación de vulnerabilidad.		oficiales de España.	Se está acometiendo una reforma del sistema de alumbramiento con la finalidad de reducir el gasto y ser más efectivo. -La CELAD aplica la Ley Orgánica 3/2017 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. -La CELAD cuenta con un calendario laboral propio estableciendo un sistema adicional de flexibilidad horaria y compensación por días y horas de trabajado fuera del horario habitual. Así como la implantación del trabajo a distancia. -CELAD utiliza la firma y documentos electrónicos para ahorro de papel. -La CELAD tiene establecidos procedimientos de reciclaje de material de oficina. - La CELAD lidera la Red Iberoamericano de Lucha contra el Dopaje (PILD) - La CELAD lidera desde finales de 2017 el proyecto europeo Antidoping Green Seal, en el marco del deporte amateur y recreativo, en el que participan 5 ONGs europeas. ÁREAS DE MEJORA Durante el 2023 se actualizará la web introduciendo los idiomas oficiales de España.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 3		50			



ASPECTO 4:

APOSTAR POR LA MEJORA EN LA GESTIÓN MEDIANTE LA DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y LA INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍAS ORIENTADAS A LA CIUDADANIA Y GRUPOS DE INTERÉS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
4.1. Gestión por procesos: - Existencia de un mapa con los procesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo). - Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos. - Catálogo de procedimientos asociados a los procesos. - Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia. - Existencia de un Manual de Calidad.	• Se ha impartido un curso sobre la implantación de ISO:9001:2015, al personal de Secretaría General, con la finalidad de poder ampliar la certificación ISO 9001:2015 a otros procesos dentro de la Agencia. • La CELAD posee Mapa de macroprocesos incluido en el proyecto DIOCLES. En él están identificados los principales procesos. • La gestión de procesos está dentro del alcance de la ISO 9001 para el Departamento de Control de Dopaje y dentro de la acreditación ENAC para el LCD de Madrid. Los demás departamentos cuentan con PNTs escritos de sus procedimientos. • Para el Dpto. de Control de Dopaje en el marco de la certificación ISO 9001 están los mecanismos de control y seguimiento de los procesos. • Existe un manual de Calidad para el Dpto. de Control de Dopaje, en el marco de la ISO:9001:2015 (certificación desde 2019).	50	Ampliar la certificación ISO 9001 a otras gestiones de procesos dentro de la CELAD.	-Se ha procedido a impartir un curso sobre acreditación al personal de Secretaría General, con la finalidad de poder ampliar la certificación ISO:9001-2015 a procesos dentro de la Agencia. -La CELAD posee Mapa de macroprocesos incluido en el proyecto DIOCLES. En él están identificados los principales procesos. -La gestión de procesos está dentro del alcance de la ISO 9001 para el Departamento de Control de Dopaje y dentro de la acreditación ENAC para el LCD de Madrid. Los demás departamentos cuentan con PNTs escritos de sus procedimientos. ÁREAS DE MEJORA Ampliar la certificación ISO 9001 a otras gestiones de procesos dentro de la CELAD.	50
4.2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: - Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental, etc.	• La CELAD dispone de una Intranet para gestionar la información a los trabajadores de la de la Organización. • Se tiene implantado el uso de Teams como herramienta de trabajo colaborativo.	70		-Actualmente se encuentra en fase de ejecución la creación de una sede electrónica propia de la Agencia y aun actualización de su WEB. -La CELAD dispone de una Intranet para gestionar la información y el conocimiento de la Organización.	70



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs, etc. - Se organizan y se participa en foros, conferencias, congresos y otras acciones que supongan adquisición de conocimiento para la mejora de la actividad de la Agencia.	• La CELAD es miembro de INADO (Institut for National Anti-Doping Organizations) y participa activamente en foros internacionales y de Federaciones Deportivas Nacionales (Congreso Iberoamericano, Instituto Internacional para las Organizaciones Antidopaje Nacionales, reuniones periódicas con federaciones y asociaciones deportivas y otros grupos de interés) para la mejora de su actividad. • La CELAD tiene un Aula Virtual (en PROCESO DE ACTUALIZACION) accesible a través de su página web. • La CELAD participa anualmente en diferentes congresos y seminarios en el ámbito del análisis del control del dopaje, como el Workshop Manfred Donike on Dope Analysis, WAADS Quality Manager Meeting, Annual USADA Symposium on Anti-Doping Science, realizando en muchas ocasiones comunicaciones científicas.			Está gestionando la creación de una SEDE ELECTRÓNICA. -La CELAD es miembro de INADO (Institut for National Anti-Doping Organizations) y participa activamente en foros internacionales y de Federaciones Deportivas Nacionales (Congreso Iberoamericano, Instituto Internacional para las Organizaciones Antidopaje Nacionales, reuniones periódicas con federaciones y asociaciones deportivas y otros grupos de interés) para la mejora de su actividad. -La CELAD tiene un Aula Virtual (en PROCESO DE ACTUALIZACION) accesible a través de su página web. -La CELAD participa anualmente en diferentes congresos y seminarios en el ámbito del análisis del control del dopaje, como el Workshop Manfred Donike on Dope Analysis, WAADS Quality Manager Meeting, Annual USADA Symposium on Anti-Doping Science, realizando en muchas ocasiones comunicaciones científicas. -La CELAD publica el fruto de sus avances científicos en diversas revistas científicas. ÁREAS DE MEJORA Disponer de una SEDE ELECTRÓNICA independiente y operativa.	
4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes: - Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia. - Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales.	• La Agencia, mantiene convenios con diferentes universidades y organizaciones que proporcionan un intercambio de conocimiento clave en la lucha contra el dopaje en el deporte. • CELAD contribuye a la formación de otras agencias antidopaje y colabora e intercambian conocimientos con otras organizaciones antidopaje.	80	Colaborar y ampliar la colaboración con organizaciones antidopaje	-La Agencia, mantiene convenios con diferentes universidades y organizaciones que proporcionan un intercambio de conocimiento clave en la lucha contra el dopaje en el deporte. Durante el 2022 se ha potenciado la Red Iberoamericano de Lucha contra el Dopaje (RILD). -La CELAD participa en diversos Grupos de Trabajo ejerciendo el liderazgo de la comunidad	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	- La CELAD tiene representación en organismos internacionales para la colaboración de materia de lucha contra el dopaje. - Durante el 2023 desde la CELAD se potenció la Red Iberoamericana de Lucha contra el Dopaje (RILD), afianzando la colaboración con la comunidad Iberoamericana en temas antidopaje. - Durante el año 2023 se celebraron los primeros Encuentros de la RILD: - Encuentro de la Red Iberoamericana de Lucha Contra el Dopaje. - Encuentro Iberoamericano para la revisión, análisis y propuesta de mejoras al código mundial antidopaje y los estándares internacionales. - La CELAD participó en 2023 en diversos Comités y Grupos de expertos en el Consejo de Europa (Ad Hoc European Committee for the World Anti-Doping Agency (CAHAMA), Monitoring Group of the Anti-Doping Convention (T-DO) y Committee of experts on minimising public health risks posed by counterfeiting of medical products and similar crimes (CD-P-PH/CMED)). - La CELAD participó en 2023 en reuniones y eventos de organismos internacionales para la colaboración, el intercambio de buenas prácticas y conocimientos, y el aprendizaje en materia de prevención y lucha contra el dopaje (Consejo de Europa, Agencia Mundial Antidopaje, RILD, UNESCO, iNADO...).			Iberoamericana en temas anti-dopaje, PILD (Portal Iberoamericano de Lucha contra el Dopaje desarrollado íntegramente por CELAD). -CELAD contribuye a la formación de otras agencias antidopaje y colabora e intercambia conocimientos con otras organizaciones antidopaje y laboratorios de control del dopaje. -La CELAD tiene representación en organismos internacionales para la colaboración de materia de lucha contra el dopaje. -La CELAD lidera desde finales de 2017 el proyecto europeo Antidoping Green Seal. ÁREAS DE MEJORA Colaborar y ampliar la colaboración con organizaciones antidopaje y laboratorios de control de dopaje.	
4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones: - Interoperabilidad entre distintas organizaciones o con los Grupos de Interés para intercambio de	La CELAD interacciona con ADAMS, sistema de gestión de WADA (Agencia Internacional Antidopaje) en el que se carga y se nutre de información para la gestión de los controles de	80	Publicación del desarrollo del módulo	-La Agencia, mantiene convenios con diferentes universidades y organizaciones que proporcionan un intercambio de conocimiento clave en la lucha contra el dopaje en el deporte.	75



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
información (servicios de validación y terceros, acceso a registros, bases de datos, archivos, gestores, etc.). - Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.). - Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	dopaje, sus resultados, las sanciones, las autorizaciones de uso terapéutico y las localizaciones de los deportistas. • Existe un servicio web interconectado con el sistema de gestión DIOCLES que permite el intercambio de información entre la empresa de toma de muestra y la CELAD. • Se está desarrollando en la herramienta de gestión DIOCLES, una mejora que supondrá la interacción con los agentes de control de dopaje, ya que les permitirá cargar los controles de dopaje vía web en la base de datos de la CELAD. • Formulario de denuncias de dopaje que interacciona con el Sistema de gestión DIOCLES, volcando la información a la base de datos. • La Agencia, mantiene convenios con diferentes universidades y organizaciones que proporcionan un intercambio de conocimiento clave en la lucha contra el dopaje en el deporte. • Para el intercambio de información CELAD suscribe convenios interadministrativos (CCAA – IGAE – Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del estado) para realizar distintas gestiones como: el cobro en vía ejecutiva de sanciones y deudas, colaboración en prevención, detección y seguimiento de casos de dopaje.		de carga de formularios de control de dopaje en DIOCLES	-Durante el 2022 se ha potenciado la Red Iberoamericano de Lucha contra el Dopaje (RILD). -Para el intercambio de información CELAD suscribe convenios interadministrativos (CCAA – IGAE – Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del estado) para realizar distintas gestiones como: el cobro en vía ejecutiva de sanciones y deudas, colaboración en prevención, detección y seguimiento de casos de dopaje. -También realiza interoperabilidad con las entidades financieras. Interopera además con otros organismos para la realización de análisis de muestras (Institutos de Toxicología y Ciencias Forenses, Bomberos y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado). -Interacción con instituciones docentes (universidades UCAM, UCM, UCJC, URJC, Universidad de Córdoba) para el desarrollo de proyectos de investigación. ÁREAS DE MEJORA Ampliar el intercambio de información y la interoperabilidad con otras organizaciones de interés.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 4		70			



ASPECTO 5:

ADOPTAR FÓRMULAS ORGANIZATIVAS Y DE COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA AGENCIA

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
5.1 Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: - Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones. - Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia. - Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	- La Agencia, mantiene convenios con diferentes universidades y organizaciones que proporcionan un intercambio de conocimiento clave en la lucha contra el dopaje en el deporte. - CELAD suscribe las convenciones UNESCO y el Código Mundial Antidopaje que impulsan actuaciones conjuntas en esta materia. - CELAD cumple con los Estándares Internacionales elaborados por la Agencia Mundial Antidopaje que impulsan estrategias y procesos comunes con otras instituciones a nivel mundial.	30	Ampliar el intercambio de información y la interoperabilidad con otras organizaciones de interés.	-La Agencia, mantiene convenios con diferentes universidades y organizaciones que proporcionan un intercambio de conocimiento clave en la lucha contra el dopaje en el deporte. -Durante el 2022 se ha potenciado la Red Iberoamericano de Lucha contra el Dopaje (RILD). -CELAD suscribe las convenciones UNESCO y el Código Mundial Antidopaje que impulsan actuaciones conjuntas en esta materia. -CELAD cumple con los Estándares Internacionales elaborados por la Agencia Mundial Antidopaje que impulsan estrategias y procesos comunes con otras instituciones a nivel mundial. ÁREAS DE MEJORA Ampliar el intercambio de información y la interoperabilidad con otras organizaciones de interés.	30
5.2 Cooperación interadministrativa en materia de calidad:	La Agencia, mantiene convenios con diferentes universidades y organizaciones que proporcionan un intercambio de conocimiento clave en la lucha contra el dopaje en el deporte.	40		-La Agencia, mantiene convenios con diferentes universidades y organizaciones que proporcionan un intercambio de conocimiento clave en la lucha contra el dopaje en el deporte. -Durante el 2022 se ha potenciado la Red Iberoamericano de Lucha contra el Dopaje (RILD).	40



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.	CELAD tiene ratificada la Convención UNESCO y del Consejo de Europa que incluyen programas en materia de calidad. Se somete regularmente auditoria dirigida por la AMA.			-CELAD tiene ratificada la Convención UNESCO y del Consejo de Europa que incluyen programas en materia de calidad. Se somete regularmente auditoria dirigida por la AMA. ÁREAS DE MEJORA Ampliar el intercambio de información y la interoperabilidad con otras organizaciones de interés.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 5		35			



ASPECTO 6:

APLICAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA ACCIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
6.1 Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): - Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales. - Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados. - Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	• Se ha ampliado las encuestas a otras organizaciones o actores con la finalidad de obtener datos que puedan proporcionar más información para conocer la satisfacción de los grupos de interés. La CELAD lleva a cabo Encuestas anuales de satisfacción y grado de percepción a participantes en Programas Formativos. CELAD realiza estudios sobre los Deportistas y ex deportistas y efectos del dopaje en la actividad deportiva, realizando una encuesta a los interesados una vez tomadas las correspondientes muestras. Se realizan encuestas a las federaciones. La CELAD realiza encuestas de satisfacción cada vez que ejecuta una actividad en relación con la toma de muestras de las solicitudes que recibe de sus clientes. • Metodologías: se utilizan metodologías homologables que permiten la comparación de resultados, como LimeSurvey. • Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción son utilizados para la implantación de mejoras.	80	Ampliar las encuestas de satisfacción a otros ámbitos que entienda la CELAD pueden ser de interés.	-Se ha ampliado las encuestas a otras organizaciones o actores con la finalidad de obtener datos que puedan proporcionar más información para conocer la satisfacción de los grupos de interés. - La CELAD lleva a cabo Encuestas anuales de satisfacción y grado de percepción a participantes en Programas Formativos. - CELAD realiza estudios sobre los Deportistas y ex deportistas y efectos del dopaje en la actividad deportiva, realizando una encuesta a los interesados una vez tomadas las correspondientes muestras. - CELAD realiza anualmente encuestas de satisfacción a organizaciones antidopaje y federaciones internacionales, sobre los servicios analíticos presentados en el Laboratorio de Control del Dopaje. - La CELAD realiza encuestas de satisfacción cada vez que ejecuta una actividad en relación a toma de muestras de las solicitudes que recibe de sus clientes. ÁREA DE MEJORA Ampliar las encuestas de satisfacción a otros ámbitos que entienda la CELAD pueden ser de interés.	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
6.2 Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: - Análisis de las actitudes de otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia estatal y de sus necesidades y expectativas respecto de los servicios públicos que presta.	Se ha ampliado las encuestas a otras organizaciones o actores con la finalidad de obtener datos que puedan proporcionar más información: Análisis y estudio de los comportamientos del personal del entorno del deportista (familiares, personal técnico y de apoyo, médicos deportivos).	30	Ampliar los análisis y estudios a otros ámbitos que entienda la CELAD pueden ser de interés.	-Se ha ampliado las encuestas a otras organizaciones o actores con la finalidad de obtener datos que puedan proporcionar más información: Análisis y estudio de los comportamientos del personal del entorno del deportista (familiares, personal técnico y de apoyo, médicos deportivos). ÁREAS DE MEJORA Ampliar los análisis y estudios a otros ámbitos que entienda la CELAD pueden ser de interés.	30
6.3 Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: - Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia. - Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	• Tanto la Agencia Mundial Antidopaje como el Consejo de Europa realizan un estricto seguimiento y evaluación de los programas públicos de la agencia, emitiendo los informes correspondientes y proponiendo medidas correctoras en su caso. • Evaluaciones cuatrimestrales de análisis de riesgos para el desarrollo de Plan Individualizado de controles adaptado y eficaz.	55	Elaborar Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación.	-Se ha recibido informe del Consejo de Europa donde destaca la apuesta de la CELAD por la colaboración con el resto de organismos implicados en la lucha antidopaje. - Tanto la Agencia Mundial Antidopaje como el Consejo de Europa realizan un estricto seguimiento y evaluación de los programas públicos de la agencia, emitiendo los informes correspondientes y proponiendo medidas correctoras en su caso. - Evaluaciones cuatrimestrales de análisis de riesgos para el desarrollo de Plan Individualizado de controles adaptado y eficaz. -Revisiones anuales sobre la actividad del Laboratorio, evaluando cambios en el volumen y tipología de trabajo, cumplimiento de objetivos de mejora previamente definidos, evaluando planes de formación, revisión de la gestión de riesgos, del cumplimiento y eficacia de los planes de aseguramiento la validez de los resultados, de resultados de auditoría. ÁREAS DE MEJORA	60



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				Elaborar Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 6		55			



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
7.1 Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): - Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios. - Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.). - Desarrollo de mecanismos de “cocreación” “codiseño” “codesarrollo” en los que participen grupos de interés y usuarios.	• Mecanismos para la consulta a grupos de interés: ○ La CELAD dispone de un teléfono de uso anónimo para Grupos de Interés para denunciar posibles casos de dopaje. ○ Formulario anónimo de denuncias integrado en DIOCLES, desde 2019, que permite al denunciante seguir la evolución de su denuncia. • La CELAD tiene organizado un foro donde participan de forma activa los Deportistas y exdeportistas en la fijación de objetivos de la Agencia. • La CELAD dispone de una plataforma para realización de seminarios on-line y un aula virtual de la CELAD.	45	Mejorar el canal de quejas y sugerencias.	-Mediante la actualización de la WEB y la creación de una plataforma dentro de la RED iberoamericana de Lucha contra el dopaje (que se encuentra en fase de ejecución) se mejorará la participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia. -La CELAD dispone de un teléfono de uso anónimo para Grupos de Interés para denunciar posibles casos de dopaje. Y de un teléfono y email de atención psicológica. -La CELAD tiene organizado un foro donde participan de forma activa los Deportistas y exdeportistas en la fijación de objetivos de la Agencia. -La CELAD dispone de una plataforma para realización de seminarios on-line. -Formulario anónimo de denuncias integrado en DIOCLES que permite al denunciante seguir la evolución de su denuncia. ÁREAS DE MEJORA Mejorar los accesos de denuncias.	45



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
7.2 Quejas y Sugerencias: - Desarrollo de la gestión del programa de Quejas y Sugerencias recogido en el RD 951/2005: ▪ Nivel de respuesta al usuario y nivel de gestión en la resolución del problema ▪ Realización de informes anuales que permitan seguimiento y adopción de medidas de mejora en relación con las quejas y sugerencias. ▪ Análisis de datos y utilización de resultados de la gestión de las Quejas y Sugerencia para la mejora. ▪ Seguimiento y consulta informatizada de la queja. ▪ Medición del grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta de sus quejas y sugerencias.	-La CELAD dispone de una dirección de correo electrónico institucional para la recepción de quejas y sugerencias. Dicho email está disponible en su página web como Buzón de Quejas y Sugerencias -La CELAD se encuentra integrada en el Portal de Transparencia a través del cual también pueden recibirse quejas y sugerencias. -Gestión integral de no conformidades y reclamaciones en el alcance de la ISO 9001.	35	Realización de informes anuales que permitan seguimiento y adopción de medidas de mejora en relación con las quejas y sugerencias	Se encuentra en fase de actualización la página WEB de la Agencia y la creación de una SEDE ELECTRÓNICA, lo que sin duda mejorará el sistema actual de quejas y sugerencias. - La CELAD dispone de una dirección de correo electrónico institucional para la recepción de quejas y sugerencias. Dicho email está disponible en su página web como Buzón de Quejas y Sugerencias - La AEPSAD se encuentra integrada en el Portal de Transparencia a través del cual también pueden recibirse quejas y sugerencias - Gestión integral de no conformidades y reclamaciones en el alcance de la ISO 9001 - Gestión integral de no conformidades y reclamaciones en el alcance de la ISO/IEC 17025 (LCD).	35
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 7		40			



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
8.1 Formación: - Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia. - Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia. - La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias. - Existen Sistemas de evaluación de la formación: ▪ Medición de la satisfacción ▪ Medición del aprendizaje ▪ Medición del impacto de la formación - Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción, etc.).	• La CELAD cuenta con una Unidad Responsable de Formación integrada en la Secretaría General. • Se ha mejorado el aula virtual donde se incluyen programas formativos para el personal de la Agencia relacionados con la lucha contra el dopaje. • Dispone de un Plan de formación anual que propone al INAP y que se establece en base los resultados de consulta de los empleados. • Dentro del marco de la certificación ISO 9001, en el Dpto. de control de Dopaje se tiene un plan de formación y se realiza la valoración de la formación por los usuarios. • En 2023 se han realizado los siguientes cursos: para toda la plantilla curso de RCP, para el personal de Secretaría General el curso de implantación de certificación ISO 9001:2015 (certificación desde 2019); para el personal del Dpto. de Control de Dopaje RD 972, Calidad y Problemática en la detección de ESAS (INADO).	70	Incorporar Plan formativo, un Sistema de evaluación de la formación y un sistema de evaluación de la aplicabilidad de la formación.	-Se ha mejorado el aula virtual donde se incluyen programas formativos para el personal de la Agencia relacionados con la lucha contra el dopaje. -La CELAD cuenta con una Unidad Responsable de Formación integrada en la Secretaría General. -Dispone de un Plan de formación anual que propone al INAP y que se establece en base los resultados de consulta de los empleados. -Dispone de un aula virtual donde también se incluyen programas formativos para el personal de la Agencia. ÁREAS DE MEJORA Incorporar un Sistema de evaluación de la formación y un sistema de evaluación de la aplicabilidad de la formación.	70



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
8.2 Evaluación del desempeño: - Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo. - Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación. - Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	• Se encuentra en redacción el Contrato de Gestión donde se realizará una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo y por consiguiente se actualizará un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia. • Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo. • La CELAD recoge en su Contrato de Gestión (Borrador) un sistema de valoración por objetivos y una evaluación continua de puestos y cargas y redistribución de efectivos • Existe una evaluación mensual del complemento de productividad en función de la responsabilidad y el desempeño asociado al puesto de trabajo.	45	Aprobar el Contrato de Gestión.	-Se encuentra en redacción el Contrato de Gestión donde se realizará una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo y por consiguiente se actualizará un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia. -Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo. -La CELAD recoge en su Contrato de Gestión (Borrador) un sistema de valoración por objetivos y una evaluación continua de puestos y cargas y redistribución de efectivos. Existe una evaluación mensual del complemento de productividad en función de la responsabilidad y el desempeño asociado al puesto de trabajo. ÁREA DE MEJORA Aprobar el Contrato de Gestión.	45
8.3 Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas: - Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta. - Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados. - Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	• En el año 2023 se continuó el estudio psicosocial y se realizaron análisis de la situación, con evaluación de riesgos y entrevistas y encuestas a todo el personal contratado de la CELAD. • Se cuenta con un canal informal para la recepción en cualquier momento por parte tanto de la Secretaría General como por la Dirección de todo tipo de sugerencias.	55	Realización de encuestas a los empleados de clima laboral.	-Se ha procedido a realizar un estudio psicosocial a todo el personal de la Agencia. -CELAD cuenta con un canal informal para la recepción en cualquier momento por parte tanto de la Secretaría General como por la Dirección de todo tipo de sugerencias. -El Laboratorio Antidopaje de Madrid ha seguido dependiendo de esta Agencia, por lo que ha dispuesto de los mecanismos de quejas y sugerencias propios de la CELAD a través de la WEB. ÁREA DE MEJORA -Realización de encuestas a los empleados de clima laboral.	35



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
8.4 Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión: - Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión. - Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa. - Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad. - Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.		1	Traslación del reconocimiento al expediente personal.	-Durante el ejercicio económico y en función de la disponibilidad presupuestaria correspondiente se ha procedido a incentivar a los trabajadores por determinadas iniciativas y actuaciones que se han realizado en la Agencia. (ej. Gestión de Fondos Next generation). -La Dirección de la CELAD reconoce a los empleados a través de felicitaciones por correo electrónico y en persona. -La CELAD tiene un sistema de productividad para incentivos de la calidad a mandos intermedios de los laboratorios. ÁREAS DE MEJORA -Traslación del reconocimiento al expediente personal.	40



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
8.5 Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.): - Desarrollo de las medidas de conciliación. - Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal. - Aplicación de fórmulas de teletrabajo. - Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.). - Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).	• CELAD aplica las disposiciones contenidas en el Plan CONCILIA. • La CELAD cuenta con un calendario laboral propio estableciendo un sistema adicional de flexibilidad horaria y compensación por días y horas de trabajado fuera del horario habitual. • Se ha establecido un sistema de teletrabajo flexible en aquellos puestos de trabajo que lo permiten. • La CELAD cuenta con un calendario laboral propio. • Se dispone de un plan de Acción Social propio. Se ha mantenido la mejora en el Plan de Acción Social.	80		-Se ha procedido a la mejora en el Plan de Acción Social. -CELAD aplica las disposiciones contenidas en el Plan CONCILIA. -La CELAD cuenta con un calendario laboral propio estableciendo un sistema adicional de flexibilidad horaria y compensación por días y horas de trabajado fuera del horario habitual. -Disponen de un plan de Acción Social propio. -Se ha establecido un sistema de teletrabajo flexible en aquellos puestos de trabajo que lo permiten. ÁREAS DE MEJORA -Realizar con carácter bianual un estudio psicosocial a todo el personal de la Agencia.	80
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 8		50			



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
9.1 Aplicación de las directrices metodológicas: - Desarrollo de la normativa general en la materia mediante la aplicación de las guías metodológicas que desarrollan el RD 951/2005 con relación a este programa. ▪ Definición de contenidos mínimos que las Cartas han de cumplir y, en especial, un plazo de vigencia. ▪ Inclusión de compromisos y estándares de calidad. ▪ Inclusión de indicadores y sistema de seguimiento. ▪ Inclusión de medidas de compensación/reparación/ subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.		1	Aprobación de la Carta de Servicios	-La CELAD durante el 2021 ha desarrollado y establecido una Carta de Servicios a la espera de envío y aprobación por parte del Subsecretario del Ministerio de Cultura y Deporte. A lo largo del 2022 se enviará para su aprobación con la adaptación nueva del nombre de la Agencia y con el LOGO de la misma. ÁREAS DE MEJORA -Aprobación de la Carta de Servicios.	50
9.2 Seguimiento, Evaluación y Certificación: - Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).		1	Aprobación de la Carta de Servicios		1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio. - Actualización y versiones de las Cartas de Servicios. - Certificación de cartas por parte de una entidad externa.					
9.3 Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: - Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia. - Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.		1	Aprobación de la Carta de Servicios	-CELAD publica y oferta los servicios que presta a través de su página WEB y cuando es requerido, en su subsele electrónica. ÁREAS DE MEJORA -Aprobación de la Carta de Servicios.	1
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 9		1			



ASPECTO 10:

ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
10.1 Utilización de Modelos de gestión de calidad: - Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc., como referencias para la gestión. - Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, CYKLOS, Normas ISO, etc.).	- Está en los objetivos la ampliación del alcance de la certificación ISO 9001:2015 del Dpto. de Control de Dopaje a otros procesos de la CELAD, en base a ello se ha dado un curso de implantación de la Norma ISO 9001:2015 al personal de la Secretaría General y se han empezado a escribir los procedimientos. - El Dpto. de Control de Dopaje tiene la certificación ISO 9001:2025 desde 2019, se ha ido modificando el alcance y renovación de la certificación y está en vigor en 2023.	80	Ampliar los modelos de gestión de calidad a otros procesos dentro de la CELAD.	-Se ha procedido a impartir un curso sobre acreditación al personal de Secretaría General, con la finalidad de poder ampliar la certificación ISO 9001:2015 a procesos dentro de la Agencia. -La CELAD basa el Proyecto DIOCLES de gestión integral en la Norma ISO 9001. -El Laboratorio de Control del Dopaje está acreditado, de forma ininterrumpida, de acuerdo a la norma ISO/IEC 17025 desde el año 2001. Y desde el año 1983 está acreditado por el Comité Olímpico Internacional, y posteriormente desde 2003, por la Agencia Mundial Antidopaje, para la realización de análisis de control del dopaje. -En 2017 se inició el proceso de obtención de certificación conforme a la Norma ISO 9001:2015 en el departamento de Control del Dopaje, proceso finalizado satisfactoriamente a comienzos de 2019. Esta certificación se ha ido renovando y actualizando el alcance de la misma, estando en vigor en 2022. ÁREAS DE MEJORA -Ampliar los modelos de gestión de calidad a otros procesos dentro de la CELAD.	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
10.2 Seguimiento y Evaluación: - Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad. - Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia. - Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	• El Departamento de Control de Dopaje es auditado anualmente por AENOR y por una consultora externa en la norma ISO 9001:2015, para renovar su certificación (está certificado desde 2019). Igualmente la CELAD pasa una auditoría de la Agencia Mundial Antidopaje (WADA). • Como consecuencia de la certificación el Dpto. de Control de Dopaje tiene un mapa de acciones de mejora y mecanismos de seguimiento de esas mejoras y su nivel de implantación.	70	Impartir un curso de Auditorías internas de ISO:9001:2015 al personal.	-Se ha procedido a impartir un curso sobre acreditación al personal de Secretaría General, con la finalidad de poder ampliar la certificación ISO:9001-2015 a procesos dentro de la Agencia. CELAD se somete a auditorías periódicas por parte de ENAC en el Laboratorio y por parte de la Agencia Mundial Antidopaje (WADA). -El Departamento de Control de Dopaje es auditado anualmente por AENOR y por una consultora externa. -En base a esas auditorías y a los nuevos requisitos exigidos por WADA el Laboratorio de Control del Dopaje establece acciones de mejora. ÁREAS DE MEJORA -Ampliar los análisis de Autoevaluación y/o auditorías de calidad a otros procesos dentro de la CELAD.	70
10.3 Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones): - Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. - Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad. - Certificaciones a la calidad.	• La CELAD pasa anualmente una auditoría de la Agencia Mundial Antidopaje (WADA). • El Dpto. de Control de Dopaje tiene la certificación ISO 9001:2025 desde 2019, se ha ido modificando el alcance y renovación de la certificación y está en vigor en 2023.	20	Participar en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.	-Se ha procedido a impartir un curso sobre acreditación al personal de Secretaría General, con la finalidad de poder ampliar la certificación ISO:9001-2015 a procesos dentro de la Agencia. -CELAD tiene acreditado en ISO/IEC 17025:2017 el Laboratorio de Control del Dopaje y mantiene la Acreditación de WADA. -En 2017 se inició el proceso de obtención de certificación conforme a la Norma ISO 9001:2015 en el departamento de Control del Dopaje, proceso finalizado satisfactoriamente a comienzos de 2019. Esta certificación se ha ido renovando y actualizando el alcance de la misma, estando en vigor en 2022. ÁREAS DE MEJORA	20



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				-Participar en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 10		57			



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
11.1 Mecanismos formales de rendición de cuentas: - Grado de cumplimiento de las directrices de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: ▪ Contribuciones al portal de transparencia ▪ Códigos éticos ▪ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia - Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción): ▪ Informes Anuales de Actividad, Contrato de Gestión y Planes de Acción ▪ Publicación de los objetivos estratégicos, los compromisos de gobierno, proyectos y programas, y niveles de realización o logro alcanzados	• Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: ○ La CELAD Suministra información al Portal de Transparencia de la AGE y al Portal de Contratación. • Mecanismos de rendición de cuentas: En la página web se publican las memorias anuales, las cuentas anuales, información institucional. La Memoria anual y las cuentas anuales 2023, en proceso. • Información económica presupuestaria y estadística: ○ La CELAD eleva su Informe anual al Tribunal de Cuentas y mensuales a la Comisión de Seguimiento. ○ Auditoría de cuentas anual ante la intervención delegada además de un control financiero permanente.	60	Evaluar las medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia Publicar la Memoria Anual y las cuentas anuales de 2023	-Se ha procedido a una actualización de la memoria anual de la CELAD para hacerla más atractiva y didáctica. -Se ha potenciado la presencia en redes sociales para la publicación de información institucional. -La CELAD Suministra información al Portal de Transparencia de la AGE y al Portal de Contratación. -CELAD publica en WEB sus cuentas anuales y las memorias anuales de actividad. -La CELAD eleva su Informe anual al Tribunal de Cuentas y mensuales a la Comisión de Seguimiento. -La CELAD elabora su memoria anual de actividad que es publicada en su página Web, que incluye tanto información económico-financiera como resultados de la gestión. ÁREAS DE MEJORA -Evaluar las medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia.	70



- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística: ▪ Publicación de perfil del contratante ▪ Informe sobre cuentas anuales					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 11		60			



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
12.1 Existencia de Planes de Innovación en las Agencias: - Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos. - Participación en proyectos europeos. - Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI). - Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	• Durante 2023 se intensificó la participación de la CELAD en foros internacionales (Agencia Mundial Antidopaje, RILD, UNESCO, INADO...). • La CELAD participa en proyectos de investigación internacionales (Partnership for Clean Competition-EEUU) y en proyectos de la UNESCO: "Live without cheating", "Contribution to the anti-doping policies", "Anti-Doping policy assessment". • En lo relativo a la participación en proyectos, un experto de la CELAD ha participado en 2023 en el proyecto "Theft of medicines – Recommendation & Guidance" del comité de expertos CD-P-PH/CMED del Consejo de Europa, en la asesoría y redacción de la recomendación y Guía del Consejo de Europa que aborda cuestiones relacionadas con el robo, la pérdida y el desvío de medicamentos de las cadenas legales de distribución.	65	Ampliar la participación de la CELAD en los Planes de Innovación.	-Se ha intensificado la participación de la Agencia en foros internacionales (UNESCO, RILD...). -La CELAD participa en proyectos europeos Erasmus Plus y desde finales de 2017 lidera el proyecto "Green Seal", en proyectos de investigación internacionales (Partnership for Clean Competition-EEUU) y en proyectos de la UNESCO: "Live without cheating", "Contribution to the anti-doping policies", "Anti-Doping policy assessment". -El Laboratorio planifica anualmente proyectos internos para la incorporación de nuevas técnicas analíticas o de nuevas sustancias que permitan mejorar la calidad de los servicios analíticos prestados. -Durante el 2022 se ha procedido al estudio e implantación de nuevos sistemas de toma de muestras basados en la gota seca. ÁREAS DE MEJORA -Ampliar la participación de la CELAD en los Planes de Innovación.	65
12.2 Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la	• Implantación de plataformas de acceso on-line para formación. • Implementación de la aplicación Circuit para seminarios web y LimeSurvey como herramienta para evaluar los diferentes cursos online del Dpto. de Educación en línea con lo que se pide en el nuevo ISE.	40	Concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden	-Se ha intensificado la participación de la Agencia en foros internacionales (UNESCO, RILD...) -Como iniciativa de innovación la CELAD ha desarrollado el portal PILD (Portal Iberoamericano de Lucha contra el Dopaje), con la colaboración de la Oficina Regional de la Agencia Mundial Antidopaje (WADA - AMA) y del Instituto de	40



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio: - Iniciativas de innovación suficientemente formalizadas, consolidadas e implantadas a lo largo del año que hayan supuesto un cambio significativo en la forma de actuar de las Agencias y dirigidas a aportar valor a los Grupos de Interés. - 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	• Desarrollo del paperless para la recogida de datos en los controles de dopaje. • Desarrollo del módulo de interacción de los agentes de control de dopaje para la carga de formularios de control y de datos recogidos en el paperless.		TFP/967/2019, de 18 de septiembre.	Organizaciones Nacionales Antidopaje (iNADO) como web de referencia en materia de lucha contra el dopaje en castellano, permitiendo acceder a toda la comunidad hispanoparlante a todo tipo de información sobre esta temática en su propio idioma. -Implantación de plataformas de acceso on-line para formación. -Implementación de la aplicación Circuit para seminarios web y LimeSurvey como herramienta para evaluar los diferentes cursos online del Dpto. de Educación en línea con lo que se pide en el nuevo ISE. ÁREAS DE MEJORA -Concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
relevantes en los procesos, cuya innovación puede igualmente contribuir a la mejora continua.					
12.3 Creación de Grupos de trabajo para la innovación: - Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”. - Grupos de trabajo para la innovación. - Espacios para el trabajo compartido “coworking”.	• Se ha intensificado la participación de la Agencia en foros internacionales (UNESCO, RILD,...). • CELAD participa en Workshops internacionales para intercambio de técnicas e información mediante reuniones de grupos y talleres de trabajo tanto en nuestras instalaciones como en las de otras Agencias Antidopaje internacionales. • Se mantiene el grupo de trabajo a nivel nacional para seguimiento de la normativa, estándares y procedimientos a nivel nacional e internacional en la lucha contra el dopaje.	55	Ampliar los grupos de trabajo para la innovación.	-Se ha intensificado la participación de la Agencia en foros internacionales (UNESCO, RILD,..) -CELAD participa Workshops internacionales para intercambio de técnicas e información mediante reuniones de grupos y talleres de trabajo tanto en nuestras instalaciones como en las de otras Agencias Antidopaje internacionales. -Creación de un grupo de trabajo a nivel nacional para seguimiento de la normativa, estándares y procedimientos a nivel nacional e internacional en la lucha contra el dopaje. -Durante el 2022 se ha procedido al estudio e implantación de nuevos sistemas de toma de muestras basados en la gota seca. ÁREAS DE MEJORA -Ampliar los grupos de trabajo para la innovación.	60
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 12		53			



AECID

ASPECTO 1:

DETERMINAR ESTRATEGIAS, ESTRUCTURAS O MECANISMOS DE APOYO NECESARIOS PARA INTEGRAR CALIDAD EN LA GOBERNANZA Y EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia: - Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos. - Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	- Estatuto AECID, aprobado por Real Decreto 1403/2007, de 26 de octubre, artículo 7. - Contrato de Gestión aprobado por Orden PRE/1914/2009 de 13 de julio, Primer objetivo (Plan 1 y Plan 3). - Plan de Acción de la AECID 2022-2023, aprobado por el Consejo Rector el 11 de octubre de 2022. - Ley 1/2023, de 20 de febrero, de Cooperación para el Desarrollo Sostenible. - Plan de Comunicación 2023-2024, aprobado por el Consejo Rector en mayo de 2023. - Elaboración del Plan de Transformación Tecnológica de la AECID 2022-2025. En el Eje 1 del pilar B del Plan de Acción de la AECID 2022-2023 se incluyen como actuaciones concretas para cumplir los siguientes objetivos: - Definir el rol y alcance de la AECID en su nueva función de coordinación operativa. - Potenciar la construcción de alianzas como una de las palancas para el nuevo modelo de cooperación; - Establecer mecanismos de mejora de la calidad en la gestión. - Mejorar la Gestión del Conocimiento en la AECID.	90	Construcción del ecosistema de datos abiertos de cooperación (Medida M03 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025). En el Plan de Acción para 2024 se incluyen acciones del Plan anterior que no han podido ejecutarse y nuevas actuaciones relacionadas con estos mismos objetivos	-Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030, aprobado por Consejo de Ministros de 29 de junio de 2018. -V Plan Director de la Cooperación Española 2018/2021, aprobado por Consejo de Ministros el 23 de marzo de 2018. -Estatuto AECID, aprobado por Real Decreto 1403/2007, de 26 de octubre, artículo 7. -I Contrato de Gestión aprobado por Orden PRE/1914/2009 de 13 de julio, Primer objetivo (Plan 1 y Plan 3). -Plan de Acción de la AECID 2022-2023, aprobado por el Consejo Rector el 11 de octubre de 2022. -	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- Promover la innovación en la actuación de la AECID. - De las 13 actuaciones comprendidas en estos objetivos: 10 se han ejecutado significativamente, 2 tienen una baja ejecución y 1 se ha ejecutado parcialmente.				
1.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia): - Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización. - Comparecencias, en su caso.	Los órganos de gobierno de la AECID han asumido compromisos referidos al desarrollo de la gestión de calidad, innovación y modernización, plasmándose en el cumplimiento de las actuaciones previstas sobre calidad, innovación y modernización incluidas en el Plan de Acción 2022-23, aprobado por el Consejo Rector en 2022. - El Plan de Comunicación 2023-2024, aprobado por el Consejo Rector en mayo de 2023.	80		- Los órganos de gobierno de la AECID han asumido compromisos referidos al desarrollo de la gestión de calidad, innovación y modernización, plasmándose en: - Estatuto AECID, artículo 7, aprobado por Real Decreto 1403/2007, de 26 de octubre. - El Contrato de Gestión aprobado por Orden PRE/1914/2009 de 13 de julio, Primer objetivo (Plan 1 y Plan 3), contiene declaraciones expresas y compromisos a desarrollar en materia de calidad.	75
1.3. Norma reguladora/Competencias: - Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora.	- El Estatuto de la AECID contempla en sus artículos 7 y 17.9, principios de calidad y mejora continua en el seno de la Organización (AECID) y competencias específicas en materia de gestión de calidad y proyectos de mejora. Además, establece la creación de la Unidad de Planificación, Eficacia y Calidad (UPEC).	80		- El Estatuto de la AECID contempla en sus artículos 7 y 17.9, principios de calidad y mejora continua en el seno de la Organización (AECID) y competencias específicas en materia de gestión de calidad y proyectos de mejora y se refiere a la Unidad de Planificación, Eficacia y Calidad (UPEC). - Resolución de 17 de febrero de 2009, Dirección AECID, se crea el Grupo de Trabajo de Eficacia y Calidad (GTEC).	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad. - Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	- Por resolución de la Dirección de la AECID de 22/3/2021 se creó la constitución del Grupo de Trabajo y Reflexión "La AECID que queremos" (GAQQ), encargado de apoyar a la Dirección y sus unidades en actuaciones relacionadas con el proceso de reforma de la cooperación y de mejora de la Agencia en particular. Se trata de un grupo multidisciplinar constituido por personal técnico y directivo de personal de Sede (Madrid) y de las Oficinas de Cooperación en el Exterior (OCE).			- Resolución 7 mayo 2010, Dirección AECID por la que se establece el Programa de Quejas y Sugerencias. - Instrucción 13 mayo 2011, Dirección AECID por la que se aprueba el Buzón del Empleado Público de la AECID.	
1.4. Órganos/Unidades específicas para la gestión de calidad (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas): - Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad. - Existencia de un 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. - Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión de Calidad: adscrita a un órgano directivo que dinamiza en el plano operativo la coordinación y desarrollo global de las políticas de calidad,	La AECID tiene dos unidades implicadas en procesos de mejora de calidad: - El Servicio de Calidad, integrado en la Unidad de Apoyo de la Secretaría General, encargado de desarrollar las previsiones contenidas en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el marco general para la mejora de la Calidad en la Administración General del Estado (AGE) - La Unidad de Planificación, Eficacia y Calidad (UPEC), dependiente del Gabinete del Director de la AECID, con la misión de implantar medidas de mejora de la calidad e innovación en la actuación de cooperación de la AECID. En el seno del GAQQ se han creado 3 grupos de trabajo sobre coordinación, aprendizajes y formación, que han iniciado su labor para definir productos y medidas de mejora en esos ámbitos,	75		En materia de calidad en gestión de ayuda al desarrollo existe: -Unidad de Planificación, Eficacia y Calidad (UPEC). Se crea por Real Decreto 1424/2012, de 11 octubre, por el que se modifica el Estatuto AECID, a la que le corresponden las funciones de programación operativa, seguimiento y análisis para la planificación, eficacia y calidad de la ayuda. -Grupo de Trabajo de Eficacia y Calidad (GTEC). Se crea por Resolución de 17 febrero de 2009, Dirección AECID, para poner en marcha acciones relacionadas con la mejora de la eficacia, la calidad de la ayuda, la coordinación y la complementariedad de conocimientos entre las diferentes Unidades. -La AECID tiene una Unidad interna dedicada a la gestión de la Calidad, el Servicio de Calidad, integrado en la Unidad de Apoyo de la Secretaría General, encargado de desarrollar las previsiones	70



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
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. - Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones. - Existencia de 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.	que serán elevados al Comité de Dirección para su implantación en la AECID. - El grupo de trabajo sobre coordinación está elaborando un paquete de propuestas para mejorar la coordinación interna entre sede y OCE. En paralelo, está trabajando para definir el alcance y propuestas de actuación para la nueva función de coordinación operativa de los actores de la cooperación española que la Ley 1/2023 establece para la AECID. - El grupo de trabajo sobre aprendizajes está preparando un análisis de lecciones aprendidas sobre la cooperación regional y sobre la planificación bilateral de la cooperación, con el fin de promover mejoras en ambas cuestiones. - El grupo de trabajo sobre formación pretende elaborar propuestas de mejora sobre aspectos formativos de la AECID. - El GAQQ celebró 3 reuniones en 2023 para dar seguimiento a los procesos de reforma organizativa y de cooperación emprendidos en la AECID.			contenidas en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el marco general para la mejora de la Calidad en la Administración General del Estado (AGE). -Grupo “La Agencia que queremos” (GAQQ). Se crea por Resolución de 22 de marzo de 2021 de la Dirección AECID, para poner en marcha acciones relacionadas con la reforma institucional prevista en la Ley 1/2023, de 20 de febrero. Viene a sustituir al GTEC. Se ha reunido trimestralmente durante 2022. -En 2022 se crearon tres grupos de trabajo dependientes del GAQQ para, respectivamente: i) mejora del plan de formación, ii) coordinación del trabajo en los países, iii) aprendizaje y buenas prácticas.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 1		81			



ASPECTO 2:

AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, OTRAS ORGANIZACIONES)

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
2.1. Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa): - Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal. - Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc., tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa. - Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	- Desarrollo de un sistema de gestión documental para la AECID. - Dotación de la suite de trabajo Office 365 para los empleados de la AECID (Medida M14 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025). - Adquisición de 800 equipos portátiles a través de convenios entre la Secretaría General de Administración Digital (SGAD) y la AECID (Resoluciones del 23 de mayo de 2023 y del 8 de noviembre de 2023). ▪ Automatización de procesos administrativos relacionados con la actividad económica de la Agencia. ▪ Presupuesto Cap. II de Oficinas de Cooperación en el Exterior ▪ Programa Inversiones, Obras y Patrimonio ▪ Circularizaciones bancarias a las Oficinas de Cooperación en el Exterior ▪ Arqueos de Caja a las Oficinas de Cooperación en el Exterior. - Mejoras 2023 culturales: realización de prácticas no remuneradas en la AECID. guía en la intranet. -Traducción folletos informativos de becas al francés, portugués e inglés. - Publicación de manual para facilitar el acceso a sede electrónica.	95	- Implantación del sistema de gestión documental para la AECID (Medida M04 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025). - Elaboración del Plan de Aplicaciones de la AECID (Medida M10 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025). - Adopción de servicios comunes ofrecidos por la SGAD (Medida M11 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025). - Distribución de los equipos	-Proyecto piloto de la aplicación GEISER en las Oficinas de Cooperación Española (OCE). -Implantación Portafirmas AGE (anteriormente convivía con el Portafirmas AECID). -Integración con la aplicación INSIDE - ARCHIVE para la gestión de expedientes administrativos - Puesto de trabajo inteligente: incluye la dotación de herramientas de alta productividad, unificación de las herramientas colaborativas (vídeo, almacenamiento, publicación, edición, planificación, correo, etc.) y la provisión de equipos portátiles a todos los empleados de la AECID para trabajar desde la oficina o en modalidad no presencial. -Gestión del programa piloto: documento electrónico - plataforma ALFRESCO. -La AECID utiliza la Plataforma NOTIFICA: servicio de gestión automática de comunicaciones y comunicaciones. -En la AECID se está trabajando en la puesta en marcha de la Plataforma APODERA: para consulta de apoderamientos. -Gestión la aplicación Portafirmas AGE (que convive con el Portafirmas AECID). -Gestión de documento electrónico: instalación y puesta en marcha de la plataforma ALFRESCO. - Intranet: publicación de manuales/ guía de tramitación de materias horizontales (que se	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- Durante el 2023 las convocatorias de Becas y Lectorados se desarrollaron adecuadamente en la sede electrónica, no obstante, hubo margen de mejora con las notificaciones enviadas a los interesados. - Durante el 2023 la Plataforma de Intermediación de Datos se utilizó de forma habitual en los procedimientos de convocatorias Becas y Lectorados: AEAT y Seguridad Social. - Firma de Convenios para la realización de prácticas formativas no remuneradas en la AECID. En 2023 se han realizado mejoras en las plataformas que forman el Centro Virtual de Conocimiento de INTERCOONECTA (Programa de conocimiento e innovación para el Desarrollo de la Cooperación Española en América Latina y el Caribe): - Portal público intercoonecta.aecid.es: mayor soporte en el acceso de usuarios a la plataforma, publicación de manuales en inglés y francés sobre procedimientos de registro de usuarios e inscripción en actividades. - Sistema de gestión interna de actividades: diseño y comienzo de desarrollo en plataforma actualizada, simplificación de procesos. - Aula virtual: actualización de la plataforma (Moodle) -El portal web de la AECID (www.aecid.es) contiene publicaciones en los distintos sectores de cooperación		portátiles a los empleados de la AECID (Medida M15 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025). - Implantación de un sistema de gestión de identidades (Medida M09 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025).	actualizan periódicamente), entre otras se señalan: - Acuerdos de Consejo de Ministros - Convenios - Elaboración Normativa - Publicación en el BOE - Instrucciones sobre gestión de proyectos con la Unión Europea - Gestión uso por terceros de espacios públicos AECID - Guía de publicación de Convocatorias y BDNS - Datos de carácter personal - Sede electrónica -El portal web de la AECID (www.aecid.es) contiene publicaciones en los distintos sectores de cooperación https://www.aecid.es/ES/sectores-de-cooperación - La AECID cuenta con un portal web para dar soporte y unificar las páginas web de las Oficinas de la Cooperación Española (OCE). Durante el 2022 se ha mejorado el portal. -La AECID cuenta con un portal web para dar soporte y unificar las páginas web de las Unidades de Cooperación en el Exterior (UCE). El portal arranca con las páginas web de los cuatro Centros de Formación de América Latina y el Caribe. Durante el 2021 se ha mejorado el portal. -La AECID hace uso de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID) del Ministerio de Hacienda y Función Pública reduciéndose así la carga burocrática de los interesados en los correspondientes procedimientos. Se han	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	https://www.aecid.es/ES/sectores-de-cooperación - La AECID cuenta con un portal web para dar soporte y unificar las páginas web de las Oficinas de la Cooperación Española (OCE) . Durante el 2023 se ha mejorado el portal, con mantenimiento y actualización de la información proporcionada.			integrado los servicios que ofrece la PID con las aplicaciones de gestión de convocatorias de subvenciones. -La AECID utiliza el Sistema de Gestión Integrada de Servicios de Registro (GEISER) de la Secretaría General de Administración Digital, permitiendo así la digitalización de la documentación presentada o recibida en papel en la oficina del Registro General, y permitiendo asimismo la recepción de documentos por vía electrónica desde el Registro Electrónico General de la Administración General del Estado. -GEISER está integrado con el Sistema de Intercambio de Registros (SIR) permitiendo la transferencia de la documentación presentada en cualquier Oficina de Registro al organismo destinatario final de la misma, todo ello por medios electrónicos, de modo rápido y seguro. Durante el 2021 en Redes de Conocimiento se han llevado a cabo mejoras en la presentación de contenidos, gestión de mailings, generación de boletines a la carta, actualización de parches de seguridad en Sharepoint. -Mejoras en las plataformas que forman el Centro Virtual de Conocimiento de INTERCOONECTA (Plan de Transferencia, Intercambio y Gestión de Conocimiento para el Desarrollo de la Cooperación Española en América Latina y el Caribe): -Portal público intercoonecta.aecid.es: mejora del acceso a usuarios, simplificación del procedimiento de inscripciones en actividades, para ponentes y coordinadores, publicación de manuales actualizados sobre procedimientos de registro de usuarios e inscripción en actividades.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				-Sistema de gestión interna de actividades: aumento de la seguridad y modificación del procedimiento de inscripción en actividades. - -Aula virtual: actualización de la plataforma (Moodle)	
2.2.Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios): - Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia. - % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica. - Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad. - La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés. - Planes para la implantación de Administración Electrónica.	- En 2023 se ha trabajado en el desarrollo de la nueva sede electrónica de la AECID en entorno <i>Liferay</i>, inaugurada el 13 de febrero de 2024. - Integración de la AECID en el Centro de Operaciones de Ciberseguridad de la Administración General del Estado (Medida M20 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025). - Piloto de integración dentro del Lote 4 de Red Internacional del Servicio Unificado de Telecomunicaciones de la Administración General del Estado. - Canal del informante AECID: en aplicación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, la AECID ha establecido un Sistema de información interno que pone a disposición de los ciudadanos el Canal del informante AECID - En 2023 se han actualizado todos los documentos de la Política de Protección de datos y Registro Actividades de Tratamiento (octubre de 2023). -En la AECID se tramitan 9 procedimientos en concurencia competitiva: 1- Becas MAEC-AECID: con diversos Programas 2- Lectorados MAEC-AECID - Premios:	100	- Desarrollo de la Plataforma de Cooperación, para realizar la tramitación integral de todos los expedientes y procedimientos administrativos relativos a la Cooperación Española (Medida M02 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025). - Implantación de la sede electrónica de la AECID (Medida M06 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025). - Definición de la Estrategia de Ciberseguridad de la AECID	-En 2022, la AECID trabaja en colaboración con la Secretaría General de Administración Digital (SGAD) para su integración dentro del Centro de Operaciones de Ciberseguridad de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos (COCS). -La AECID está dentro del Servicio Unificado de Telecomunicaciones de la AGE, en los Lotes 1, 2 y 3. -Dada la vocación internacional de la AECID: se considera necesaria la integración dentro del Lote 4 de la Red Internacional. Se está trabajando con la SGAD para la implantación de un programa piloto en alguna de las unidades en el exterior de la AECID. -En 2022 en la portada (home) de la Sede electrónica se incluyó una alerta de fraude, para prevenir a los usuarios sobre posibles correos electrónicos fraudulentos suplantando a la AECID. -En 2022 se han realizado mejoras en la presentación en sede electrónica de las convocatorias de Becas organizadas en Programas. -Implantación de SOROLLA2 -Los trámites electrónicos de la AECID se realizan a través de la Sede Electrónica AECID: https://www.aecid.gob.es -En la Sede Electrónica se incluye la Carpeta del Ciudadano, que es un sistema personalizado para que cada ciudadano pueda acceder a sus propios	100



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin.	3- Premio Vicente Ferrer Subvenciones para actuaciones de cooperación para el desarrollo: 4- Proyectos ONGD 5- Convenios 6- Acciones Humanitarias 7- Acciones de Innovación 8- Acciones de Formulación Selección de propuestas de programaciones de capacitación técnica e innovación del Plan INTERCOONECTA: 9- Convocatoria INTERCOONECTA 2023 -Integración de Subvenciones con el sistema integrado económico financiero. -Presencia, mediante cuentas oficiales, en redes sociales (Youtube, Flickr, Facebook, X, Instagram) y la incorporación de la red social LinkedIn y actualizaciones diarias. Creación de grupos de comunicación con periodismo especializado. Aumento de interacciones con otras instituciones y con ciudadanos en la red social X.		(Medida M18 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025). - Adecuación de la AECID al Esquema Nacional de Seguridad (Medida M19 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025). - Integración en el Lote 4 del Servicio Unificado de Telecomunicaciones de la Administración General del Estado (Medida M12 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025).	trámites, comunicaciones y notificaciones de modo individualizado. -En 2021 se han realizado mejoras, en concreto: migración de Cl@ve 1.0 a Cl@ve 2.0 y mejoras en la gestión y recuperación de contraseñas de los usuarios. -La AECID cuenta con procedimientos que permiten su tramitación 100% a través de la sede electrónica: convocatorias en concurrencia competitiva de becas, subvenciones y premios. -En materia de Protección de datos: la AECID ha seguido consolidando la implantación de la Política en la materia y se ha adaptado sus modelos de resolución de concesión de Subvenciones. Asimismo, se ha impartido formación en esta materia. -La AECID reduce la carga burocrática de los ciudadanos accediendo a datos a través de la Plataforma Intermediación de Datos (PID) en varios procedimientos (Becas MAEC-AECID, Lectorados, Subvenciones, Acciones Cooperación Desarrollo, Registro y Calificación ONGD). -Puesta en marcha de un nuevo sistema para la gestión de registro de ONGD y del seguro de cooperante. -Durante el 2021 se han realizado mejoras en la adaptación de las aplicaciones de solicitud y gestión de las convocatorias de Becas, Lectorados y de subvenciones en concurrencia competitiva: Acciones, Proyectos, Innovación, etc. -Desarrollo para la gestión de los envíos de expedientes de subvenciones, consolidación de la información de justificación de subvenciones, inclusión de nueva funcionalidad para la	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				trazabilidad de los fondos procedentes de cooperación delegada de la UE. -Nuevo sistema de gestión documental conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) de forma nativa. -Integración en otros sistemas: 1) Integración en el Sistema de Información Administrativa (SIA). 2) Mejoras en la gestión de facturas electrónicas. 3) Integración en la plataforma APODERA (para la consulta de apoderamientos). 4) Mejoras en la integración con la Plataforma Contratación del Estado. 5) Integración con Carpeta Ciudadana del sistema para la gestión de convocatorias. -Consolidación de la Política de Protección de Datos de carácter personal (Reglamento General de Protección de Datos y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre. Atención de las solicitudes de los interesados en el buzón habilitado al efecto. -En la AECID se tramitan 9 procedimientos en concurrencia competitiva: Becas y ayudas en materia de educación, formación e investigación: 1- Becas MAEC-AECID: con diversos Programas 2- Lectorados MAEC-AECID Premios: 3- Premio Vicente Ferrer Subvenciones para actuaciones de cooperación para el desarrollo: 4- Proyectos ONGD 5- Convenios 6- Acciones Humanitarias	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				7- Acciones de Innovación 8- Acciones de Formulación Selección de propuestas de programaciones de capacitación técnica e innovación del Plan INTERCOONECTA: 9- Convocatoria INTERCOONECTA 2022 -Integración de Subvenciones con el sistema integrado económico financiero. -Presencia, mediante cuentas oficiales, en redes sociales (YouTube, Flickr, Facebook, X, Instagram y LinkedIn) y actualizaciones diarias. Creación de grupos de comunicación con periodismo especializado. Aumento de interacciones con otras instituciones y con ciudadanos en X. -La AECID forma parte del Plan de Transformación Digital en colaboración con el MAUC y el Instituto Cervantes. -Sistemas, seguridad y comunicaciones: 1) Migración de los servidores SAP desde entorno HP-UX, ya sin mantenimiento, a servidores Linux virtualizados. 2) Instalación y Configuración de una nueva plataforma de servidores para virtualización basada en VMWare 7.0. 3) Segmentación de la red interna de la AECID, con la creación de nuevas DMZs para diferenciar los equipos según su función y que permitan aplicar políticas de seguridad y monitorizar tráfico. 4) Sustitución la aplicación tramitación de permisos e incidencias de la AECID por una versión actualizada y operada en la nube por la SGAD.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				5) -Despliegue de la aplicación CIRCUIT para la gestión de las llamadas telefónicas.	
2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés: - Servicios integrales de atención a los grupos de interés: ▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia. ▪ Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: news letters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas. ▪ Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios. - Otras prestaciones: ▪ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.). ▪ Supresión de barreras arquitectónicas.	Continuidad en 2023 de la relación de evidencias /áreas mejora indicadas en 2022. Canal Ético: está disponible en la web AECID un Buzón Ético de las posibles denuncias o informaciones recibidas por incumplimientos derivados del Código ético de la AECID.	85		-La AECID cuenta con un Centro de Información que presta asistencia presencial y telefónica a los ciudadanos en horario de atención al público y pone a disposición de los ciudadanos una dirección de correo electrónico (centro.informacion@aecid.es) a la que éstos pueden dirigir sus solicitudes de información genérica o específica. -En paralelo, la AECID cuenta con una serie de buzones de correo electrónicos específicos, por materias, a los que los ciudadanos pueden dirigir más concretamente sus consultas en la materia. Estos buzones vienen indicados en los correspondientes apartados del portal web de la AECID y/o en su caso, las convocatorias o regulación normativa. -Asimismo, el Registro General y la Biblioteca de la AECID también prestan atención e información presencial y el Archivo General presta atención a los usuarios que solicitar los fondos documentales de la AECID de manera presencial y/o electrónica. -Contacto directo mediante grupos de RSS permanentes con medios especializados y líderes de opinión en el sector. -Se informa a los grupos de interés a través de Newsletter cultural, Newsletter sectorial Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS), Redes sociales y los canales RSS. -Asimismo, la web garantiza la prestación de servicios accesibles a personas con discapacidad visual y auditiva. Semestralmente la AECID recibe un informe del Observatorio de Accesibilidad.	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				-A fin de garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad, la AECID viene realizando continuas adaptaciones de sus instalaciones (rampas, accesos y circulaciones interiores, aseos, plaza de aparcamiento reservada a persona de movilidad reducida). -En materia de accesibilidad de la Sede Electrónica, en cumplimiento de los principios de accesibilidad y diseño universal, la AECID trabaja para garantizar que todos los ciudadanos –con especial atención a las personas con algún tipo de discapacidad y mayores-, que se relacionan con ella a través de su Sede Electrónica puedan acceder a la información y los servicios electrónicos en igualdad de condiciones con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos. Es decir, que puedan navegar sin encontrar dificultades de acceso por la Sede electrónica (dominio: www.aecid.gob.es) - Protocolo General de Actuación de 19.10.20 entre la AECID y la Confederación Plena Inclusión que representa a las organizaciones de protección de la minusvalía intelectual y de desarrollo en España, orientado a la realización de prácticas formativas en la AECID.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 2		92			



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
3.1 Sistemas integrales de planificación, gestión y control: - Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal. - Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios. - Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros. - Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc. - Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc. - Cuadro de mando.	Continuidad en 2023 de la relación de evidencias /áreas mejora indicadas en 2022. Implantación de Sorolla2 para servicios centrales con fecha 1 de enero de 2023.	95	- Implantación de Sorolla2 para las Oficinas de la Cooperación Española en el exterior (Medida M13 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025). - Desarrollo de la Carpeta de Cooperación, la nueva herramienta corporativa para realizar el control y seguimiento de las intervenciones de cooperación y de sus tareas asociadas (Medida M01 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025).	-El proceso de implantación de SOROLLA2 (iniciado en 2021), como sistema de gestión presupuestaria, ha seguido su desarrollo durante el 2022 habiéndose realizado los ajustes necesarios en el Registro Contable de Facturas y en la herramienta SIC3 para realizar la implantación el 1 de enero de 2023 del módulo de gestión de expedientes y Subvenciones. El módulo de Anticipos de Caja Fija se encuentra plenamente operativo en SOROLLA2. Este sistema transmite la información a la Base de Datos nacional de Subvenciones (BDNS) automáticamente dado que tanto SOROLLA2 como la BDNS son herramientas de IGAE y por tanto son interoperables. - La Unidad de Empresa y Desarrollo de la AECID fue creada en 2013 en el marco del IV Plan Director de la Cooperación Española, y tiene como objetivos incorporar, fomentar y promocionar al sector privado empresarial como actor necesario en la cooperación para el desarrollo. Aunque en estos momentos se está a la espera de tomar una decisión sobre el futuro de la misma, se continúa cumpliendo con los objetivos para los que se creó, mediante la convocatoria de Acciones de Innovación. - El reforzamiento de las alianzas entre todos los actores de cooperación, y de manera particular la participación del sector privado empresarial, en la convocatoria de subvenciones (acciones) de	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				Innovación para el Desarrollo: gestión concreta de alianzas público-privadas para la cooperación al desarrollo. - Planes en materia de recursos humanos: La AECID cuenta con un Plan de Prevención de riesgos laborales, aprobado por Resolución de 3 de junio de 2014, del Director de la AECID. Existen varios grupos en ámbitos de recursos humanos: Grupo de Trabajo de Personal, Grupo de Trabajo de la Mesa Delegada del MAEC-AECID, Grupo de Trabajo de Análisis de Reparto de Productividad e Incentivos al rendimiento, Comité de Empresa, Junta de Personal, Comisiones paritarias de Formación, Salud Laboral y Prevención de Riesgos Laborales y Acción Social. -La AECID ha adaptado diferentes Protocolos: – Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los Organismos públicos vinculados o dependientes de ella (Resolución Dirección AECID de 24 de febrero de 2017) – Protocolo de actuación en materia de acoso sexual y por razón de sexo (Resolución Dirección AECID de 20 de abril de 2012). – Protocolo de actuación en materia de acoso laboral (Resolución Dirección AECID de 20 de abril de 2012). Plan de Acción 2021.	
3.2 Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos: - Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo. - Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en	Procesos de movilidad de efectivos durante 2023: ▪ Personal en los servicios centrales (Madrid): (1) Concurso específico de funcionarios (2) Convocatorias de libre designación de funcionarios. (1) Convocatoria de personal laboral de alta dirección	70		-Resolución de la Dirección de la AECID 16 de mayo de 2018 sobre criterios de gestión de puestos vacantes y de movilidad del personal funcionario destinado en los servicios centrales de la AECID y en el exterior. -Procesos de movilidad de efectivos durante 2022:	60



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio. - Sistemas de medición y redistribución de cargas.				- Personal en los servicios centrales (Madrid): (1) Concurso general de funcionarios (5) Convocatorias de libre designación de funcionarios. (1) Convocatoria de personal laboral de alta dirección (1) Convocatoria de estabilización de empleo temporal para personal laboral. - Con respecto al personal en el exterior: 1. Personal de alta dirección: - Convocatoria de plazas de Coordinadores Generales de Oficinas de Cooperación Internacional. - Convocatoria de Responsables de los Centros Culturales - Convocatoria del Centro de Formación 2. Responsables de programas: Convocatoria de movilidad 3. Responsables de proyectos: se han realizado 11 procesos de convocatorias 4. Personal local: se han tramitado 11 procesos selectivos	
3.3 Planes de eficiencia y austeridad: - % de autofinanciación de la Agencia. - Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto. - Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento.	- % Autofinanciación de la Agencia: Captación de fondos por parte de la AECID (procedentes de empresas durante el 2023) en el marco de programa de patrocinio de lectorados y actividades culturales: 42.000 euros, lo que supone en términos porcentuales de autofinanciación de la Agencia: 0,01% (en términos globales). No obstante, en términos relativos, si se compara el programa de patrocinio de lectorados y actividades: 42.000 euros (ingresos) con la convocatoria total del Programa de Lectorados	86		-Captación de fondos por parte de la AECID (procedentes de empresas durante el 2022) en el marco de programa de patrocinio de lectorados y actividades culturales: 33.000 euros, lo que supone en términos porcentuales de autofinanciación de la Agencia: 0,01% aproximadamente. - A fin de la racionalización de puestos de trabajo, reducción de costes y mejora la eficiencia energética, se han cerrado las oficinas AECID, en c/. Beatriz de Bobadilla, se ha trasladado y ubicado el personal en las instalaciones de la sede central (Av. Reyes Católicos) de Madrid.	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas. - Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	(gastos) el porcentaje de autofinanciación representa un 1,6% (en términos relativos). - Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas: de conformidad con el Real Decreto 343/2023, de 9 de mayo, por el que se suprimen y crean determinados órganos de la AECID en el exterior durante el 2023. - Supresión de un Centro de Formación de la Cooperación Española de Montevideo (Uruguay). - Creación de tres Centros Culturales de la Cooperación Española de la AECID: en Guatemala, Nicaragua y en Panamá. - Creación de la Oficina de la Cooperación Española de la AECID en la República de Túnez. Se puede consultar en la Web AECID el contenido actualizado: AECID en el Exterior: Directorio de Oficinas de la Cooperación Española. - Baja en la aplicación SKYPE Empresarial dado que la aplicación Skype for Business (SFB) queda fuera de soporte por parte del fabricante, por lo que dejó de estar operativa en la AECID a partir del 27 de julio de 2023. - Baja de la aplicación de videoconferencias Webex dejando de estar disponible en la AECID en agosto 2023. - En sustitución de las anteriores aplicaciones, está disponible Microsoft Teams como plataforma estándar de comunicación, para reuniones, videoconferencias y chats, con funcionalidades similares a las de Webex si bien, al disponer de				



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	licencias todos los empleados, permite que cada usuario pueda planificar las reuniones sin tener que recurrir a los planificadores de cada Dirección.				
3.4 Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social: - Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000), campañas internas con medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc. - Existencia de programas para la protección del medioambiente. - Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura. - Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.	- En las instalaciones de la Sede AECID (Madrid) (edificios Sede Central Avenida Reyes Católicos y calle Almansa) se siguen aplicando las indicaciones del Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, de medidas de sostenibilidad económica, así como una serie de recomendaciones al personal, y se mantiene la cartelería que se dispuso en las instalaciones de la AECID (todas las plantas de los edificios) sobre medidas de ahorro y eficiencia energética, para concienciación de todos los empleados. Dentro del ámbito de la sostenibilidad se mantienen todas las medidas en materia de reciclaje indicadas en la relación de evidencias/áreas de mejora del 2022. - <u>En las instalaciones – edificios Sede (Madrid)</u>: Reducción del consumo energético: durante el 2023 se ha reducido el consumo eléctrico en un 6,23% respecto del 2022 y en cuanto al consumo de agua se ha reducido en un 1,9% respecto al 2022. El consumo de combustible para la calefacción se ha mantenido en el 2023 respecto al 2022. - <u>En el Exterior - Oficinas de Cooperación Española</u> se mantienen criterios de sostenibilidad ambiental y ahorro energético. -La transversalización de la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático en la acción humanitaria es prioritaria para España, que patrocina la Carta del Clima y Acción Humanitaria del CICR y la FICR. Asimismo, somos	90		- El Estatuto de la AECID alude a la calidad medioambiental como uno de los tres elementos transversales hacia un desarrollo humano sostenible. Dentro del ámbito de la sostenibilidad, la AECID ha implantado medidas de reciclaje de papel, envases de plástico, residuos de cartuchos de tinta y tóner, baterías y contenedores para residuos orgánicos. Asimismo, se adoptó la Instrucción de la Dirección de la AECID de 3 de abril de 2019 sobre la reducción y la eliminación de plásticos de un solo uso. ▪ En las instalaciones de la sede central AECID (Madrid) Se han venido aplicando las indicaciones del Real Decreto-ley 14/2022 de 1 de agosto, de medidas de sostenibilidad económica, así como una serie de recomendaciones al personal, todo ello recogido en cartelería que se dispuso por las instalaciones de la AECID sobre medidas de ahorro y eficiencia energética. ▪ En el exterior – Oficinas de la Cooperación Española: Criterios de sostenibilidad ambiental y ahorro energético en las instalaciones que conforman la Red de Centros Culturales (CCE): criterios de sostenibilidad medioambiental en sus instalaciones y ahorro energético. -La Red de CCE año tras año va incrementando su compromiso en las políticas de sostenibilidad medioambiental, transversalizándolo en toda su planificación y adaptando sus espacios para una mejora en la sostenibilidad de sus instalaciones	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	firmantes de la Declaración de Donantes sobre el Clima y la Acción humanitaria de la UE. Aplicación de la Guía para transversalizar el medio ambiente en la acción humanitaria, publicada en 2022 y que es un manual de uso para resolver dudas sobre cómo valorar y ejecutar proyectos que transversalicen el medio ambiente en el ámbito humanitario. En 2023, todas las líneas de actuación de la acción humanitaria de al AECID han visto fortalecida la transversalidad medioambiental.			con el futuro puesto en conseguir la descarbonización efectiva. -De conformidad con los principios transversales de la Estrategia de Cultura y Desarrollo, los CCE trabajan desde un enfoque basado en los derechos humanos y las libertades fundamentales, entre las que destaca la sostenibilidad medioambiental. Asimismo, se han incluido además de las actuaciones en las instalaciones y con los equipos, actividades de sensibilización de la población local en este ámbito, a través de programas y/o proyectos desarrollados en los CCE, como, por ejemplo: -Programa Cultura y Desarrollo Sostenible (CCE Córdoba); Programa de Derechos Humanos y Culturales (CCE La Paz), San José Ciudad Paisaje (CCE Costa Rica); Programa de Medioambiente y Sostenibilidad (CCE Guatemala); Programa Ecologías en Acción, Medioambiente y Humanismos ecológicos (CCE Paraguay) o Revitalización del Parque Caballero a través de iniciativas ciudadanas para consolidar un espacio público participativo, inclusivo y sostenible y proyecto de gran envergadura en el que participa AECID con una subvención de estado, el clúster EUNIC Paraguay y ACERCA; -Programa Sostenibilidad Ambiental (CCE Perú); Programa Educación, Cultura y Desarrollo humano sostenible (CCE Montevideo). - Sostenibilidad ambiental en las UCE (Red de Centros Culturales): criterios de sostenibilidad medioambiental en sus instalaciones y ahorro energético.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				En este contexto, hay varios CCE con planes de gestión medioambiental en diferentes grados. Se han realizado evaluaciones externas (Guatemala) o internas (República Dominicana, Perú, ...), certificación AENOR (Méjico, Perú), etc. Algunas de las medias habituales de sostenibilidad aplicadas son: clasificación y reciclaje de residuos (Paraguay), climatización controlada (Argentina), uso de iluminación LED y sensor de movimiento (Guatemala), uso de papel reciclado y/o papel ecológico (Guinea Ecuatorial), limitación de sustancias químicas nocivas (San José), promoción del transporte sostenible (uso de la bicicleta) (Chile). En relación con la inclusión de cláusulas relativas a criterios medioambientales: han aumentado su inclusión en las contrataciones o en las convocatorias de proyectos (Costa Rica). TELETRABAJO - Resolución de 4 de noviembre de 2021 de la Dirección de la AECID que aprobó el Plan de Teletrabajo para el personal destinado en Sede. En esta Resolución se regulan las condiciones y el procedimiento para autorizar la prestación de servicios en modalidad de trabajo a distancia del personal de la Sede central de la AECID, tanto para el personal funcionario como laboral. El programa de teletrabajo, implantando de manera general en la AECID, además de favorecer la conciliación de la vida laboral del personal ha tenido un impacto medioambiental positivo: reduciéndose la contaminación asociada a los desplazamientos al lugar de trabajo y en la Agencia se ha visto reducido el consumo de suministros	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				básicos (electricidad, agua, gasóleo de calefacción, etc.).	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 3		85			



ASPECTO 4:

APOSTAR POR LA MEJORA EN LA GESTIÓN MEDIANTE LA DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y LA INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍAS ORIENTADAS A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
4.1. Gestión por procesos: - Existencia de un mapa con los procesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo). - Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos. - Catálogo de procedimientos asociados a los procesos. - Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia. - Existencia de un Manual de Calidad.	Actuación mantenida y mejorada en la revisión y simplificación del procedimiento de solicitud de la convocatoria de acciones humanitarias 2023.	29		-En el contexto del Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025, como uno de los elementos principales del componente 11 (Modernización de las Administraciones Públicas) del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de las Administraciones Públicas y los <i>fondos Next Generation EU</i> en el 2022 se ha desarrollado una importante labor para la puesta en marcha de la nueva Web, Sede Electrónica e Intranet de la AECID. -Se ha puesto en marcha un proyecto de gestión documental de los procedimientos y procesos. Revisión y actualización de los procesos en la Agencia para hacerlos más ágiles, incluyendo la planificación conjunta de todas las convocatorias de concurrencia competitiva (siguiendo el modelo implementado en febrero de 2022 con una resolución de la Dirección que aporta información sobre las distintas convocatorias y el calendario previsto) y la revisión y simplificación de los procedimientos de las convocatorias de concurrencia competitiva (proyectos, convenios,...); la revisión del proceso de coordinación en convenios de emergencia; la simplificación de cargas administrativas y mejora de servicios en el Departamento de ONGD (registro e interconexión de los concursos de convenios y proyectos, flexibilización de los	20



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				procesos de calificación), la unificación de las actuaciones multilaterales en un único expediente administración ("expediente único"), entre otras. -La AECID ha implantado la aplicación informática Port@firma (firma electrónica de documentos). La implantación no se ha limitado al despliegue de la aplicación para su uso independiente, e integrada con otras plataformas (por ejemplo con SAP), de tal manera que desde el propio sistema se pueden enviar documentos al portafirmas, recuperarlos después de su firma, e incorporarlos posteriormente al expediente correspondiente. - Tramitación electrónica de los contratos menores en los servicios centrales.	
4.2.Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: - Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental, etc. - Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs, etc. - Se organizan y se participa en foros, conferencias, congresos y otras acciones que supongan adquisición de conocimiento para la mejora de la actividad de la Agencia.	- Con el fin de mejorar la gestión del conocimiento en 2023 se ha puesto en marcha la colaboración con las personas responsables del área de cooperación internacional de la Conferencia de Rectores de Universidad de España (CRUE) con el objetivo de incentivar la realización de estudios que tengan interés para la evaluación y toma de decisiones por parte de la cooperación oficial española y de la AECID en particular. En este sentido y para dotar de recursos a esta iniciativa de colaboración, en 2023 dentro de la convocatoria de innovación se ha generado una línea especial de "acciones de conocimiento" a la que pueden acudir universidades y centros de investigación para la realización de estudios en las 8 áreas temáticas que ha identificado la AECID como prioritarias. La voluntad de la AECID es incrementar su dotación en años posteriores.	90	- Implantación del nuevo portal web institucional de la AECID (Medida M05 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025). - Unificación de los portales web de las Oficinas de la Cooperación Española en el exterior (Medida M08 del Plan de Transformación	-Elaboración de un documento de ORIENTACIONES para la mejora de la gestión del conocimiento en la AECID, que contiene elementos orientadores para avanzar organizativamente en esta cuestión y una serie de propuestas de actuación. -Elaboración de la herramienta INTEGRA, un modelo homogéneo para la transferencia de conocimiento en los procesos de movilidad, de salida definitiva del personal y en los de incorporación a la organización. -La AECID considera la gestión de conocimiento como un elemento de valor estratégico y desde el 2021 se está trabajando en un Plan de Gestión de Conocimiento (aún pendiente de aprobación). -Instalación de ALFRESCO como gestor documental. -Para la gestión del conocimiento la Intranet de la AECID dispone del acceso a Manuales / Guías de Tramitación que se actualizan periódicamente.	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- Se ha elaborado un documento de orientaciones para la mejora de la Gestión del Conocimiento en la AECID. - El grupo de trabajo sobre aprendizajes del GAQQ está preparando un análisis de lecciones aprendidas sobre la cooperación regional y sobre la planificación bilateral de la cooperación, con el fin de promover mejoras en ambas cuestiones. Como resultado de la actividad del grupo de formación del GAQQ se ha dispone de un conjunto de herramientas para el intercambio de conocimiento en los procesos de salida y entrada de personal en las unidades. - En el ámbito de la Dirección de Cooperación con África y Asia se programan reuniones semanales por videoconferencia con los responsables geográficos de cada país (AECID-Sede Madrid) con las correspondientes Oficinas de Cooperación en el Exterior. - Actuación mantenida en 2023: Participación en Redes de personas expertas relacionadas con la actividad de la Agencia. - Colaboración con universidades y grupos de expertos/as (think-tank) en cuestiones humanitarias: Instituto sobre Estudios sobre Conflictos y Acción Humanitaria (IECAH), <i>Nexus Academy</i>, CALP Network, la Red Inter-agencial para la Educación en Situaciones De Emergencia INEE y la <i>Global Coalition to Protect Education from Attack (GCPEA)</i>. - Participación en redes de estados sobre educación en conflicto.		Tecnológica 2022-2025).	-La AECID considera la gestión del conocimiento como un elemento de valor estratégico. En el 2020 se avanzó en una Estrategia de Gestión de Conocimiento basada en la identificación del Conocimiento crítico de la organización. -La Instrucción de la Dirección de la AECID de 23 de enero de 2017 rediseña en la AECID el procedimiento para solicitar informes a la Asesoría Jurídica centralizándolo en la Secretaría General. Así ha sido posible poner en marcha un repositorio documental de estos informes (PANDORA). En 2020 se ha modificado la instrucción en aras a una mayor agilidad y eficiencia. -Se ha mejorado la plataforma de las Redes de Conocimiento, se ha continuado con el programa COO-TEC en materia de cooperación junto con los productos de conocimiento del Fondo de Agua y Saneamiento y con las redes y la capacitación e innovación de INTERCOONECTA. -El programa de la AECID de mayor envergadura con relación a la actividad de gestión de conocimiento orientada hacia el exterior es INTERCOONECTA, Plan de transferencia, intercambio y gestión de conocimiento para el desarrollo en ALC: Una apuesta por el conocimiento como herramienta efectiva para el desarrollo de la región de América Latina y el Caribe. -INTERCOONECTA es el resultado de una larga trayectoria de trabajo en conocimiento para el desarrollo. Tras su paso por la formación, su evolución hacia una cooperación más horizontal incorpora la innovación para obtener aún mayor impacto en la región.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- Participación en grupos de equipos médicos internacionales, en el marco del Mecanismo Europeo de Protección Civil y de la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud. - Desarrollo en el entorno <i>Liferay</i> de: - nuevo portal web institucional de la AECID y puesta en marcha el 17 de mayo de 2023. - nueva Intranet y puesta en marcha el 30 de mayo de 2023. (Medida M07 del Plan de Transformación Tecnológica 2022-2025). - nueva Sede Electrónica. - El programa de la AECID de mayor envergadura con relación a la actividad de gestión de conocimiento orientada hacia el exterior es INTERCOONECTA, programa de conocimiento e innovación para el desarrollo en América Latina y El Caribe: una apuesta por el conocimiento y la innovación como herramientas efectivas para el desarrollo de la región de América Latina y el Caribe. - Tres Centros de Formación de la Cooperación Española en Cartagena de Indias (Colombia), La Antigua (Guatemala) y Santa Cruz de la Sierra (Bolivia), y una OCE en Montevideo (Uruguay) con funciones en la materia. - En 2023 ha habido un aumento exponencial en el número de actividades virtuales. El EIC es un espacio de diálogo permanente y de experimentación, en términos de cooperación técnica avanzada, donde se facilita la interacción de todos los actores relevantes de la región que			-Los cuatro Centros de Formación de la Cooperación Española, ubicados en puntos estratégicos de la región, son espacios donde se estimula el aprendizaje e intercambio de experiencias; donde se analizan, debaten y formulan ideas para impulsar nuestros objetivos. Como unidades especializadas en conocimiento para el desarrollo y futuros ecosistemas de innovación, son los responsables de la materialización del plan (desarrollo de las actividades de capacitación, coordinación de proyectos de conocimiento para el desarrollo, apoyo a redes institucionales en la región) y son elementos clave en la generación de alianzas. -Para poder poner en valor el conocimiento a través del análisis y sistematización de la información, y favorecer la transferencia y generación de nuevos elementos de conocimiento, se ha creado una herramienta de gestión fundamental: el Centro Virtual de Conocimiento que está formado por: -Un portal público que proporciona información y acceso a todas las actividades, así como a los productos de conocimiento. -Un aula virtual como plataforma de formación para realizar actividades en línea. -Un sistema para la gestión interna de actividades, que articula su seguimiento individual e integral y al que tienen acceso todos los actores que organizan una actividad. -Con motivo de la pandemia se ha migrado la realización de las actividades a entornos virtuales. -Participación en grupos de trabajo de la Unión Europea.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	buscan identificar oportunidades de colaboración y coordinación y, para ello, identifica distintos nodos de conocimiento y enlaces de forma que los mismos puedan definir ecosistemas y trabajar en red, al tiempo que coordina y rentabiliza el conocimiento interno de la AECID. El EIC debe tener en cuenta el valor añadido de la CE en términos de experiencia y/o capacidades. Los EIC se orientan a la identificación de un reto de carácter regional en las materias de especialización de cada Centro de Formación, a través de un trabajo colaborativo entre todos los actores implicados de manera que pueda definirse un plan de actividades que contribuya a un resultado de desarrollo o a una misión.			-Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia. - Colaboración con universidades y grupos de expertos (think-tank) en cuestiones humanitarias, Trabajo con Universidad Politécnica de Madrid (UPM) o el Instituto sobre Estudios sobre Conflictos y Acción Humanitaria (IECAH). Participación en redes de estados sobre educación en conflicto y red interagencial para la educación en situaciones de emergencia.	
4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes: - Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia. - Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales. - Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	Refuerzo de la participación en la red de comunicación de la cooperación al desarrollo de la OCDE (Devcom) asumiendo una de las copresidencias en 2022 que aún ostentamos y acogiendo el encuentro anual 2023 por primera vez en nuestra Sede. Participación mensual en las reuniones de Agencias del Pacto de los Alcaldes (CoMSSA) con la Comisión Europea (DG INTPA) y las contrapartes Alemana (GIZ) y francesas (AFD y EF), además de reuniones de Comité Técnico con carácter trimestral y comité director con carácter anual. Participación mensual en las reuniones de Agencias del Pacto de los Alcaldes (CoMSSA) con la Comisión Europea (DG INTPA) y las contrapartes Alemana (GIZ) y francesas (AFD y EF), además de reuniones de Comité Técnico con carácter trimestral y comité director con carácter anual.	88		-Participación en grupos de trabajo de la Unión Europea. -Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia. -Las Redes de conocimiento que permite el trabajo colaborativo. En estas Redes se discute en grupos de trabajo y se elabora documentación relativa a los aspectos incluidos como temática de cada Red. ▪ Apoyo y colaboración con las redes iberoamericanas regionales: RALCEA (Red Latinoamericana de Centros de Conocimiento de Gestión de Recursos Hídricos), CODIA (Conferencia de Directores Iberoamericanos del Agua), Red Iberoamericana de Oficinas de Cambio Climático (RIOCC) y Conferencia de Directores de los Servicios Meteorológicos e Hidrológicos Iberoamericanos (CIMHET). ▪ Aumentar la participación en la red European Union National Institutes for Culture (EUNIC).	85



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	Tras más de quince años de intensa y fructífera relación, en 2023 se decidió renovar y reforzar el marco de cooperación España-CEDEAO, con un nuevo programa de trabajo, para seguir profundizando en sectores clave para la región como la seguridad alimentaria, las energías renovables o la igualdad de género. Con la Agencia de Desarrollo de la Unión Africana, AUDA-NEPAD, se han reforzado las relaciones de trabajo con intercambios periódicos online y una misión inversa, que han permitido formular una estrategia multianual y un programa de trabajo de 18 meses, sobre la base de la formulación conjunta. Se ha definido un Comité Director con reuniones anuales y un Comité Técnico con reuniones anuales y parciales si fueran necesarias. En el seno de AUDA-NEPAD se crea un equipo de personas encargadas de implementar el programa de trabajo con AECID, en el que figura un punto focal encargado de coordinar la relación y la información a AECID. AECID ha intensificado su cooperación con otros actores con respecto a la cooperación en el Sahel. Se han mantenido las reuniones en grupos de trabajo del Club del Sahel y el África Occidental de la OCDE, del que España ha pasado a ser contribuyente en 2023, firmando un MoU de Contribución Voluntaria. Además, AECID participó en la Asamblea General de la Alianza Sahel en Nuakchot (Mauritania) en julio de 2023, donde España traspasó la presidencia de la Asamblea General a Alemania. España ha continuado participando como socio destacado en las			- Participación en los foros formales e informales de ámbito europeo que trabajen sobre Diplomacia Cultural y cuestiones de Cultura y Desarrollo -Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales. - Refuerzo de las relaciones de trabajo con la Comunidad Económica de Estados de África Occidental (CEDEAO) y la Unión Africana (UA): asistencia a los comités técnicos y directores de los siguientes fondos y aportaciones: Fondo Migración y Desarrollo España-CEDEAO; Fondo Infraestructuras España-CEDEAO; Contribución al Centro de las Energías Renovables y la Eficiencia Energética (ECREEE); Fondo Género-Agencia de Desarrollo de la UA/ Nueva Asociación para el Desarrollo de África (NEPAD); Comité orientación Agencia Regional de la Agricultura y la Alimentación (ARAA) (CEDEAO); participación en reuniones del grupo de donantes Política Agrícola de la CEDEAO (ECOWAP). Asimismo, desde junio de 2020, España preside la Asamblea General de la Alianza Sahel y AECID participa en los grupos de trabajo de esta iniciativa. - Participación en las reuniones del Club Sahel de la OCDE en junio de 2022. Organizamos la reunión sobre migración y desarrollo dentro de nuestra Presidencia del Proceso de Rabat, donde se expusieron y debatieron buenas prácticas en este ámbito. Participación en la COP 27. Organizamos la Asamblea General de la Alianza Sahel en Madrid, principal foro de donantes del Sahel.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	reuniones de la Alianza Sahel y ha aportado una contribución voluntaria para el funcionamiento de su secretariado. Además, AECID participa del Grupo de Trabajo bilateral para el Sahel constituido por España y EE. UU. en octubre de 2023. De entonces a esta parte AECID ha desarrollado un marco de cooperación y reuniones con la agencia de desarrollo estadounidense, USAID, tanto a nivel de sede como de las oficinas de cooperación en el Sahel con sus contrapartes estadounidenses. A nivel de la UE, AECID promovió, durante la presidencia española del Consejo de la UE, el 29 de noviembre de 2023, una reunión de trabajo informal entre la Comisión y los ee.mm. sobre cooperación en el Sahel. Estas reuniones se han seguido celebrando bajo el nombre de “Madrid format”. La AECID apoyó el fortalecimiento del Registro de Redes Iberoamericanas de SEGIB, así como el desarrollo de acciones formativas, de difusión de conocimiento y de apoyo a proyectos en el marco del Registro de Redes Iberoamericanas. En el ámbito de la acción humanitaria se mantienen relaciones privilegiadas con diversos socios humanitarios clave en los contextos geográficos y sectoriales en los que trabajamos, como es el caso de ACNUR, CICR, OCHA y PMA. -En el caso de ACNUR, España participa en el Comité Ejecutivo y formamos parte del “Club de los 20M\$”, que agrupa a los mayores donantes, desde 2021. En marzo de 2023 España celebró			- Participación y colaboración con la Unión por el Mediterráneo, especialmente en los ámbitos de la estrategia de agua y de empleo. - Participación en grupos de trabajo de la Unión Europea y en otras redes relacionadas (Practitioners' Network for European Development Cooperation; Learn4Dev, Enhanced Partnership) y otros foros europeos, latinoamericanos y africanos. - AECID intensifica su participación en los 4 grupos temáticos de expertos de la red Practitioners' Network para 2018 (Colaboración efectiva, Marco contractual y financiero; Crisis, fragilidad, migración; Sector privado). - Refuerzo de las relaciones de trabajo con la UE y socios como TRAGSA. - Coordinación con TRAGSA, en concreto en el marco de la encomienda para ejecución de cooperación delegada y Masar Agua. - Participación en los grupos de trabajo de las Iniciativas Equipo Europa (Team Europe Initiatives) con la Unión Europea y otros Estados Miembros. - Desde el Departamento de Cooperación Sectorial (DCS) se ha mantenido la participación en los grupos de expertos de la Comisión (destaca la participación en los grupos de Salud, Género, en Medio Ambiente y Cambio Climático (MACC) siempre en coordinación con la Dirección General de Políticas de Desarrollo Sostenible (DGPOLDES). - Se mantiene la colaboración con universidades y grupos de expertos (think tank) en cuestiones humanitarias, Trabajo con Universidad	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	consultas bilaterales por primera vez en más de 15 años (las últimas habían tenido lugar en 2007), consolidando así nuestra relación estratégica bilateral. Los días 13-15 de diciembre de 2023 España participó en el segundo Foro Global de los Refugiados, organizados cada cuatro años por ACNUR para dar seguimiento a la aplicación del Pacto Global sobre Refugiados. En el foro, España asumió una serie de compromisos, incluyendo el de dedicar al menos un 10% de la ayuda humanitaria a apoyar a población refugiada y desplazada interna; el de liderar una iniciativa para mejorar – en colaboración con organismos internacionales como ACNUR, UNIT y UNICEF, así como otros Estados y actores del sector privado como Vodafone o Fundación Telefónica-PROFUTURO – la educación digital de la población refugiada o el de incrementar los niveles de financiación para la iniciativa MIRPS, sobre movilidad en Centroamérica, en los próximos años. Un año más, hemos hecho un esfuerzo presupuestario para permanecer en el grupo de donantes del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR). España ostenta actualmente la copresidencia del grupo de grandes donantes (Donor Support Group, DSG) durante un año, de junio de 2023 a junio de 2024. La copresidencia del CICR de España tiene lugar en un momento clave para la organización, no solo por la revisión de su Estrategia institucional (2024-2027), que aspira a modernizar el CICR, sino porque también tiene como trasfondo una crisis financiera del CICR que			Politécnica de Madrid (UPM) o Estudios sobre Conflictos y Acción Humanitaria (IECAH). En el marco de la Enhanced Partnership, se intensifica el contacto con las otras 3 instituciones participantes (AFD-Francia, CDP-Italia y KfW-Alemania), para la creación de una plataforma conjunta de cofinanciación de operaciones. -Comunidades temáticas (Redes) de conocimiento que permite el trabajo colaborativo. En estas Redes se discute en grupos de trabajo y se elabora documentación relativa a los aspectos incluidos como temática de cada Red. Con respecto a la participación en las redes de cooperación iberoamericanas que existen en torno a la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB) se continua en red con los siguientes organismos: la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), el Organismo Internacional de Juventud para Iberoamérica (OIJ), la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y la Conferencia de Ministros de Justicia de los países iberoamericanos (COMJIB).	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	ha llevado a grandes recortes en costes globales, personal y oficinas. Durante la copresidencia, para la cual hemos seleccionado como tema central el acceso y la protección de la salud durante los conflictos armados, hemos coorganizado junto con la DG ONU del MAEC, dos Policy Forum (en octubre de 2023 y en febrero de 2024) y una visita a Colombia (en febrero-marzo de 2024). La copresidencia culminará a principios de junio de 2024 con la celebración de la reunión anual del CICR en Madrid. Por otro lado, en 2023, las contribuciones españolas (AECID y Cruz Roja Española) a la Federación Internacional de la Cruz Roja (FICR), han llegado por primera vez a superar los 10M de francos suizos. Por último, España forma parte de la Junta Ejecutiva del Programa Mundial de Alimentos (PMA) durante el periodo 2019-2024, mientras que sigue formando parte también del ODSG (grupo estratégico de donantes de OCHA), donde realiza labores de incidencia y participa en la definición de la acción humanitaria multilateral global.				
4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones: - Interoperabilidad entre distintas organizaciones o con los Grupos de Interés para intercambio de información (servicios de validación y terceros, acceso a registros, bases de datos, archivos, gestores, etc.).	Importe de los ingresos de fondos delegados por la UE durante el 2023 - que incluyen programas firmados también con anterioridad - fue de 33.425.376 €. Y en cuanto al importe de los fondos delegados concedidos por la UE en el 2023 se indica el siguiente desglose por Direcciones:	85		-El importe total de fondos delegados durante el 2022 fue de 35.610.343 €, correspondientes a 4 acuerdos de delegación en América Latina y 1 en África y Asia. España continúa siendo, después de Alemania y Francia, el tercer país gestor de Fondos Delegados de Cooperación de la Unión Europea. Durante el 2022 se destaca la consolidación de <i>las Team Europe Initiatives</i> (TEI) impulsadas por la	82



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.). - Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	- El importe de fondos delegados gestionados por la Dirección de Cooperación con América Latina y el Caribe ascendió a asimismo se firmaron 3 nuevos acuerdos de cooperación delegada, que suman 5.707.725 € más a la cartera de proyectos de cooperación delegada en la región. - El importe de fondos delegados gestionados por la Dirección de Cooperación con África y Asia ascendió a 19.110.681 €. - El importe de fondos delegados gestionados por la Oficina de Acción Humanitaria ascendió a 49.086,34 €. La cofinanciación con presupuesto AECID fue de 572.768,68 €. España continúa siendo, después de Alemania y Francia, el tercer país gestor de Fondos Delegados de Cooperación de la Unión Europea. En el año 2023 se ha continuado con la implementación de las Team Europe Initiatives (TEI) impulsadas por la Unión Europea en los países socios, en las que se coordina el trabajo conjunto de instituciones europeas, Estados miembros y sus agencias implementadoras e instituciones financieras de desarrollo. De las 168 TEI existentes a nivel global, AECID ha participado en 58 TEI aportando un total de 1.940 M€. - En el 2023 la AECID recibió fondos del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) para cofinanciar el programa de Escuelas Taller por importe de 1.614.700 €. La aportación del SEPE se incrementó notablemente en 2021, casi en un 40%, respecto al año 2020 (1.155.600 €). El monto recibido en 2021 y 2022, se ha mantenido en 2023. - La AECID recibió en 2023 fondos de 10 comunidades autónomas que se integran en el convenio entre la cooperación descentralizada y la			Unión Europea en los países socios, en las que se coordina el trabajo conjunto de instituciones europeas, Estados miembros y sus agencias implementadoras e instituciones financieras de desarrollo. De las 162 TEI existentes a nivel global, AECID ha participado en 64 TEI aportando un total de 1.714.163.862 €. -En el 2022 la AECID ha recibido fondos del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) para cofinanciar el programa de Escuelas Taller por importe de 1.614.700 €. -La AECID recibió en 2022 fondos de 12 comunidades autónomas que se integran en el convenio de colaboración en materia humanitaria de 850.000 €. ▪ La AECID recibió del INAP en 2022 en concepto de concesión de ayudas destinadas a la financiación de planes de formación en el marco del Acuerdo de Formación para el empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP), 34.500 €. - Mejoras en la integración con los sistemas de información centralizada de la AGE como BDNS o PLACE. ▪ La AECID tiene interoperabilidad a través de la Plataforma Intermediación de Datos (PID) del Ministerio de Hacienda y Función Pública y en varios procedimientos: Becas MAEC-AECID, Lectorados, Subvenciones, Acciones Cooperación Desarrollo, Registro y Calificación ONGD y Concurso de funcionarios. -En la AECID se ha implantado el Sistema de gestión de registro GEISER, incluyendo su integración con el Registro Electrónico, lo que	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	AECID en materia humanitaria por un importe total de 930.000 €. - La AECID recibió del INAP en 2023 en concepto de concesión de ayudas destinadas a la financiación de planes de formación en el marco del Acuerdo de Formación para el empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP), 34.500 €. (El importe del 2023 se ha mantenido respecto al 2022). - La AECID tiene interoperabilidad a través de la Plataforma Intermediación de Datos (PID) del Ministerio de Hacienda en varios procedimientos: Becas MAEC-AECID, Lectorados, Subvenciones, Acciones Cooperación Desarrollo, Registro y Calificación ONGD y Concurso de funcionarios.			permite la entrada y remisión de documentación en formato electrónico a otros organismos de la AGE y otras administraciones públicas.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 4		73			



ASPECTO 5:

ADOPTAR FÓRMULAS ORGANIZATIVAS Y DE COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA AGENCIA

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
5.1 Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: - Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones. - Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia. - Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	- Para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de la cooperación exterior, AECID participa en diversos acuerdos y foros en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico (OCDE). - A nivel interno, se ha creado en la AECID el Grupo de la Agencia que Queremos (GAQQ), que, entre otros temas, aborda cuestiones relacionadas con la mejora de la Calidad. - Presencia de la AECID en órganos de cooperación de la AGE (Consejo de Cooperación al Desarrollo, Comisión Interterritorial de Cooperación para el Desarrollo, Comisión Interministerial de Cooperación Internacional).	55		-Para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de la cooperación exterior, AECID participa en diversos acuerdos y foros en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico (OCDE). -A nivel interno, se ha creado en la AECID el Grupo de la Agencia que Queremos (GAQQ), que, entre otros temas, aborda cuestiones relacionadas con la mejora de la Calidad. Presencia de la AECID en órganos de cooperación de la AGE (Consejo de Cooperación al Desarrollo, Comisión Interterritorial de Cooperación para el Desarrollo, Comisión Interministerial de Cooperación Internacional).	55
5.2 Cooperación interadministrativa en materia de calidad:	- Respecto al 2022, la AECID en 2023 ha incrementado el número de convenios y otros acuerdos de colaboración con la AGE, la cooperación descentralizada y con el sector privado.	80		-La AECID en 2022 ha incrementado el número de convenios y otros acuerdos de colaboración con la AGE, la cooperación descentralizada y con el sector privado.	75



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.	- Mejora en la calidad de la información al disponer de un espacio compartido de información en relación con la tramitación de los convenios, Protocolos Generales de Actuación, Memorándums de Entendimiento, etc. - Elaboración de un manual resumen recogiendo los convenios existentes y agrupados por la naturaleza jurídica de los firmantes, todo ello con abundante información. La carpeta compartida dispone de información para orientar en la gestión y tramitación de cada instrumento de colaboración, complementaria de informaciones semejantes más extensas de nuestra intranet. - Actualización periódica de las Guías de tramitación disponibles en la Intranet.			-Mejora en la calidad de la información al disponer de un espacio compartido de información en relación con la tramitación de los convenios, Protocolos Generales de Actuación, Memorándums, etc. - Elaboración de un manual resumen recogiendo los convenios existentes y agrupados por la naturaleza jurídica de los firmantes, todo ello con abundante información. La carpeta compartida dispone de información para orientar en la gestión y tramitación de cada instrumento de colaboración, complementaria de informaciones semejantes más extensas de nuestra intranet.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 5		68			



ASPECTO 6:

APLICAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA ACCIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
6.1 Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): - Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales. - Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados. - Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	- La AECID cuenta con un Programa de Quejas y Sugerencias donde el ciudadano puede expresar, mediante un formulario que puede también presentar por medios electrónicos, su opinión y grado de satisfacción en el uso de los servicios y actuaciones de la AECID, incluidos los electrónicos. Asimismo, a través del buzón de correo electrónico general de información o del resto de buzones de información, los ciudadanos pueden hacer llegar a la AECID cuestiones relativas al funcionamiento de los trámites y servicios. - Asimismo, la AECID realiza un proceso de monitorización constante de noticias relacionadas con la Agencia en medios de comunicación y la utilización de herramientas de análisis de impacto en redes sociales.	50		- La AECID cuenta con un Programa de Quejas y Sugerencias donde el ciudadano puede expresar, mediante un formulario que puede también presentar por medios electrónicos, su opinión y grado de satisfacción en el uso de los servicios y actuaciones de la AECID, incluidos los electrónicos. Asimismo, a través del buzón de correo electrónico general de información o del resto de buzones de información, los ciudadanos pueden hacer llegar a la AECID cuestiones relativas al funcionamiento de los trámites y servicios. - Asimismo, la AECID realiza un proceso de monitorización constante de noticias relacionadas con la Agencia en medios de comunicación y la utilización de herramientas de análisis de impacto en redes sociales.	50
6.2 Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: - Análisis de las actitudes de otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia estatal y de sus necesidades y expectativas respecto de los servicios públicos que presta.	El portal web de la AECID (www.aecid.es) contiene publicaciones en los distintos sectores de cooperación - Agua y saneamiento - Crecimiento económico - Cultura y Ciencia	45		El portal web de la AECID (www.aecid.es) contiene publicaciones en los distintos sectores de cooperación https://www.aecid.es/ES/sectores-de-cooperación - Agua y saneamiento - Crecimiento económico - Cultura y Ciencia	40



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	– Desarrollo rural, seguridad alimentaria y nutrición – Educación – Género – Gobernabilidad democrática – Medio ambiente y cambio climático – Salud – Educación para el Desarrollo Sostenible y Ciudadanía Global.			– Desarrollo rural, seguridad alimentaria y nutrición – Educación – Género – Gobernabilidad democrática – Medio ambiente y cambio climático – Salud	
6.3 Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: - Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia. - Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	Desde la AECID se contribuye a la elaboración de los Planes Bienales de Evaluaciones, que reúnen en un único documento aquellas evaluaciones de los fondos de la Cooperación Española, a realizar tanto por las instancias del MAUC (DGPOLDES y AECID), como por parte de otros actores de la Cooperación Española. Informe de Seguimiento del Plan de Acción 2022-2023: ejecución en 2022. En 2023 se llevaron a cabo las evaluaciones de los Marcos de Asociación-País (MAP), documentos que se firman con el país socio y contienen la planificación estratégica de la cooperación de España con dicho país. - MAP El Salvador: Se realizó un balance del MAP 2015-2019 de El Salvador, que consistió en la revisión documental y en entrevistas con informantes para obtener una visión fidedigna de las actuaciones ejecutadas o que aún estaban en marcha, organizadas por los objetivos a los que contribuyen. En marzo de 2023 se firmó el nuevo MAP 2023-2026 con El Salvador. En su momento, se procederá a	65		- Plan Bienal de Evaluaciones 2021-2022: El Plan Bienal reúne en un único documento aquellas evaluaciones de la Cooperación Española, a realizar tanto por las instancias del MAUC (DGPOLDES y AECID), como por parte de otros actores de la Cooperación Española. - Seguimiento del Plan de Acción 2021. - En 2022 se llevaron a cabo las evaluaciones de los Marcos de Asociación-País (MAP) de Bolivia, Perú y Ecuador. Los MAP son documentos que se firman con el país socio y contienen la planificación estratégica de la cooperación de España con dicho país.	65



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	realizar una evaluación intermedia y una final externa de cierre del MAP. - Evaluación Fondo España-México: En 2023, AECID lanzó la convocatoria para una evaluación del Fondo (primera realizada desde su creación) que se espera esté concluida en 2024 y permita tener un marco para desarrollar esos nuevos proyectos consensuados. De momento se está a la espera del informe definitivo. - Evaluación Fondo España SICA: A finales del año 2023 se llevó a cabo la segunda evaluación del Fondo España-SICA, con el propósito de medir y valorar el alcance de los resultados y los posibles impactos generados por el FES en 15 años de actuación. - MAP de Honduras: Actualmente, está finalizando la evaluación del MAP de Honduras 2020-2023. Se ha entregado ya un primer borrador al que se han hecho una serie de observaciones. Se está a la espera del informe definitivo. - MAP República Dominicana: En noviembre de 2023 se publicó la Evaluación Final del MAP 2019-2022, destacándose la muy alta apropiación institucional y el alto impacto de los proyectos, fundamentalmente, igualdad de género y formación técnico profesional. - MAP Cuba: Se analiza el MAP 2019-2023, valorando diversos extremos como la pertinencia de sectores y regiones priorizados, así como la contribución de la Cooperación Española a los resultados de desarrollo definidos para el MAP, la apropiación del país socio y la alineación con sus políticas tanto por				



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	parte de la institucionalidad, como de la sociedad civil cubana, el modelo de gestión de los diferentes actores de la CE, pertinencia de los instrumentos utilizados, coordinación y complementariedad y ventaja comparativa de dicho modelo con relación a otros socios o donantes en el periodo de aplicación del MAP. La evaluación permitirá obtener lecciones aprendidas de cara a la posibilidad de firma de un nuevo MAP. - En 2023 se llevó a cabo la evaluación del Marco de Asociación-País (MAP) de Paraguay. Los MAP, documentos que se firman con el país socio y que contienen la planificación estratégica de la cooperación de España con dicho país. Previamente se recopiló el trabajo de la cooperación española en Paraguay desde 2017 a 2022 en una memoria que ha sido publicada en la web AECID y se puede encontrar en este Enlace.				
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 6		57			



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
7.1 Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): - Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios. - Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.). - Desarrollo de mecanismos de “cocreación” “codiseño” “codesarrollo” en los que participen grupos de interés y usuarios.	Dada la multiplicidad de socios de la AECID, existen numerosos canales de discusión con grupo de interés: - La AECID participa en diferentes foros para la Cooperación Española, tanto en España como en el exterior, coordinados, en su mayoría, a nivel central desde la Dirección General de Políticas de Desarrollo Sostenible (DGPOLDES) del MAUC, y en el exterior, los MAP (Marcos de asociación país), los Grupos Estables de Coordinación, dirigidos por las Oficinas de Cooperación Española (OCE) formalizan un espacio conjunto de todos los actores de la cooperación española. - Reuniones periódicas con representantes de actores de la cooperación española: Consejo de Cooperación, coordinadora de ONGD, representantes de organizaciones empresariales, universidades, CCAA. - En el ámbito de la acción humanitaria, existe un mecanismo estructurado de participación con la cooperación descentralizada, a través de la comisión de coordinación del convenio en la materia, con reuniones ordinarias dos veces al año y extraordinarias en caso de emergencias humanitarias.	80		Dada la multiplicidad de socios de la AECID, existen numerosos canales de discusión con grupo de interés: - La AECID participa en diferentes foros para la Cooperación Española, tanto en España como en el exterior, coordinados, en su mayoría, a nivel central desde la Dirección General de Políticas de Desarrollo Sostenible (DGPOLDES) del MAUC, y en el exterior, existen numerosos espacios de coordinación con otros actores de la Cooperación Española y otros donantes, con la coordinación y participación de las Oficinas de Cooperación Española (OCE). Por ejemplo, los Grupos Estables de Coordinación formalizan un espacio conjunto de todos los actores de la cooperación española. - Reuniones periódicas con representantes de actores de la cooperación española: Consejo de Cooperación, coordinadora de ONGD, representantes de organizaciones empresariales, universidades, CCAA. - En el marco del proceso de reforma de la AECID, en julio de 2021 comenzó un proceso de consulta interno con el objetivo de promover la participación del personal y generar un diálogo que enriqueciera la reforma de la AECID. El proceso de consulta se realizó a lo largo del	85



				último semestre del año 2021 y sus datos se hicieron públicos en marzo de 2022. Los objetivos de la consulta eran los siguientes: (1) generar un espacio de intercambio de experiencias, conocimiento y percepciones en torno al trabajo que realiza la Agencia. (2) documentar las problemáticas, oportunidades y fortalezas que el personal identifica en su trabajo, a fin de generar un análisis sobre los retos pendientes que atañen al funcionamiento y estructura de la Agencia. (3) elaborar en base a ese análisis, un conjunto de propuestas coherentes entre sí, que ayuden a definir una ruta clara de implementación de posibles mejoras en torno al trabajo de la sede y de las OCE, que pueda nutrir el proceso de reforma de la Agencia. Para ello, la consulta se ha dirigido a los siguientes grupos de personal: 1) consulta a los responsables de programas y proyectos (RPP) de las Unidades de Cooperación en el Exterior (UCE) (julio 2021); 2) consulta a los Directores/as de UCE (septiembre 2021); 3) consulta (vía cuestionario) al personal local de las UCE (septiembre-octubre 2021) y; 4) consulta al personal de sede (octubre 2021). Para llevar a cabo el ejercicio, se diseñaron cuatro herramientas de investigación. • Encuesta individual y anónima de percepciones. Se diseñaron cuatro cuestionarios diferenciados, para los que se ha obtenido un total de 380 respuestas, lo que representa una participación del 44% del personal en activo, entre sede y exterior, de la AECID. • Grupos de trabajo estructurados por preguntas acompañados de una reunión con el	



				Director de AECID. Se organizaron 26 grupos de trabajo presenciales en la sede de la AECID (19 con personal en el exterior y 7 de sede – incluyendo un grupo específico para el equipo directivo de la AECID). • Para explorar y contrastar tendencias en el personal expatriado, se realizaron 25 entrevistas semiestructuradas. • A petición del personal que trabaja en Centros de Formación y en Centros Culturales, se desarrollaron dos grupos focales, uno para cada tipo de UCE mencionada, a fin de explorar más ampliamente algunas de las preguntas desarrolladas en los grupos de trabajo. Se identificaron un total de 87 propuestas que fueron explícitamente presentadas por los distintos grupos de actores. Tras un análisis relacional de ellas, integrando las propuestas cuyos objetivos eran los mismos o similares, se obtuvieron 29 propuestas finales que contenían esencialmente lo manifestado por los grupos de actores. Estas propuestas han ido siendo incorporadas a los documentos vinculados a la reforma de la AECID, entre ellas el Plan de Acción de la AECID 2022-23 y los borradores del nuevo Estatuto de la AECID y del Contrato de Gestión, actualmente en elaboración.	



7.2 Quejas y Sugerencias: - Desarrollo de la gestión del programa de Quejas y Sugerencias recogido en el RD 951/2005: ▪ Nivel de respuesta al usuario y nivel de gestión en la resolución del problema ▪ Realización de informes anuales que permitan seguimiento y adopción de medidas de mejora en relación con las quejas y sugerencias. ▪ Análisis de datos y utilización de resultados de la gestión de las Quejas y Sugerencia para la mejora. ▪ Seguimiento y consulta informatizada de la queja. ▪ Medición del grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta de sus quejas y sugerencias.	1. Quejas y Sugerencias -En el marco del Programa anual de Quejas y Sugerencias a lo largo del 2023 se recibieron: 9 quejas, 4 quejas ajenas (materia consular) a la AECID que se remitieron a la IGS del MAUC, 1 queja ajena a la AECID (materia ONG extranjera), 1 sugerencia y diversas consultas de solicitantes de solicitudes de Becas/Lectorados) que se remitieron a la unidad AECID competente por razón de la materia. -La medición del grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta de sus quejas y sugerencias se verifica a través de respuesta feedback del usuario. 2. Canal del informante AECID -La AECID ha establecido un Sistema interno de información en aplicación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. A tal fin ha puesto a disposición el Canal del Informante AECID por Resolución, de 26 de octubre de 2023, de la Presidencia de la AECID, por la que se implanta un sistema interno de información y se aprueba su procedimiento de gestión. -El acceso e información general se encuentra en la página web de la AECID en inicio (home): el Canal del Informante. -Asimismo, la Resolución de 26 de octubre de 2023, se encuentra disponible en la intranet de la AECID	85		- La AECID cuenta con un Programa de Quejas y Sugerencias (Q&S) disponible desde la sede electrónica, aprobado por Resolución de la AECID de 7 de mayo de 2010. - La medición del grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta de sus quejas y sugerencias se verifica a través de respuesta <i>feedback</i> del usuario. - Con periodicidad semestral se eleva un informe de quejas y sugerencias tramitadas en la AECID para su remisión a la Inspección General de Servicios del MAUC. - En el marco del Programa anual de Q&S correspondiente al 2022 se recibieron 11 quejas y 15 consultas (en su mayoría, quejas y consultas en el curso de la tramitación de solicitudes de Becas/Lectorados) y 5 sugerencias.	85
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 7		83			



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
8.1 Formación: - Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia. - Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia. - La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias. - Existen Sistemas de evaluación de la formación: ▪ Medición de la satisfacción ▪ Medición del aprendizaje ▪ Medición del impacto de la formación - Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción, etc.).	-La Agencia cuenta con una Unidad responsable de la formación: Área de Formación, integrada en el Departamento Recursos Humanos, Conciliación y Servicios Generales. -Debido a las especiales características del personal que presta sus servicios en la Agencia, la AECID aprobó dos planes: uno para el personal Sede y otro en el exterior. -La principal característica de los planes de formación durante el 2023 ha sido el retorno a la Formación tradicional, es decir, presencial. -El número de beneficiarios: • En Sede: 690 alumnos • En el Exterior: 500 alumnos -Cursos impartidos: • En Sede: 32 • En el Exterior: 118 • Idiomas impartidos: inglés, francés, árabe y portugués: Un total de: 20 grupos, 187 alumnos -Celebración de reuniones para detectar necesidades formativas. -Cuestionario del grado de satisfacción y evaluación de los asistentes sobre las acciones formativas.	80		-La Agencia cuenta con una Unidad responsable de la formación: Área de Formación, integrada en el Departamento Recursos Humanos, Conciliación y Servicios Generales. -Debido a las especiales características del personal que presta sus servicios en la Agencia, la AECID aprobó dos planes, uno para el personal Sede y otro en el exterior. -La principal característica de los planes de formación durante el 2022 sido la formación telemática debido a la implantación generalizada del teletrabajo (salvo siete cursos que se impartieron de manera presencial). -El número de beneficiarios: • En Sede: 676 alumnos • En el Exterior: 488 alumnos -Cursos impartidos: • En Sede: 35 • En el Exterior: 117 • Idiomas impartidos: inglés, francés, árabe y portugués. Un total de: 20 grupos, 178 alumnos. -Celebración de reuniones para detectar necesidades formativas. -Cuestionario del grado de satisfacción y evaluación de los asistentes sobre las acciones formativas.	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
8.2 Evaluación del desempeño: - Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo. - Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación. - Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	-La Productividad por objetivos, tras previa negociación con la parte social sobre los criterios de reparto, se abonó en nómina de incidencias del mes de diciembre de 2023, de acuerdo con el importe autorizado por el Ministerio de Hacienda. - Plantilla en la que se recogen, entre otros datos, las funciones y méritos de cada puesto de trabajo. Se usa con ocasión de los concursos generales y específicos que convoca la AECID, así como en las convocatorias de puestos libres y vacantes que se realizan a través de la INTRANET y del portal FUNCIONA.	25		La Productividad por objetivos, tras la previa negociación con la parte social sobre los criterios de reparto, se abonó en nómina de incidencias del mes de diciembre de 2022, de acuerdo con el importe autorizado por el Ministerio de Hacienda y Función Pública.	25
8.3 Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas: - Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta. - Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados. - Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	-Buzón del Empleado Público (BEP), creado por Instrucción de 13 de mayo de 2011 de la Dirección de la AECID. Durante el 2023 no consta ninguna solicitud o reclamación presentada. -En julio 2023 se realizó una encuesta anónima, disponible en la Intranet AECID, sobre el clima ético, a fin de conocer el nivel de difusión del Código de ética entre el personal de la Agencia.	60		-A lo largo del último semestre del año 2021, la Unidad de Planificación, Eficacia y Calidad (UPEC) coordinó un proceso de consulta interno a la organización que incluyó una encuesta individual y anónima de percepciones del personal de la Agencia, entrevistas y grupos de trabajo. El proceso de consulta ha permitido obtener un diagnóstico de situación de la Agencia e inferir propuestas de mejora. -Buzón del Empleado Público (BEP), creado por Instrucción de 13 de mayo de 2011 de la Dirección de la AECID. Durante el 2022 no consta ninguna solicitud o reclamación.	60
8.4 Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:		1			1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión. - Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa. - Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad. - Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.					
8.5 Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.): - Desarrollo de las medidas de conciliación. - Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal. - Aplicación de fórmulas de teletrabajo. - Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.).	-Desde 2021 existe un programa de TELETRABAJO de carácter general para todo el personal de sede en la AECID. En el año 2023, se va adhiriendo al mismo programa el personal que causa alta en la Agencia. -Se aprueban dos planes de Acción Social, para sede y exterior, con grandes categorías de ayudas: sociosanitarias, apoyo al bienestar social, transporte, formación y promoción, defunción, ocio cultura y deporte y situaciones excepcionales, estas dos últimas son muy recientes y responden a una petición por parte de la Administración y la parte social. En total se han gestionado y concedido 900 ayudas ascendiendo a 357.544 € el importe repartido.	95		-El 1 de diciembre de 2021 se puso en marcha en la AECID-Sede Central una nueva versión de la aplicación informática "TRAMA", del Ministerio de Hacienda y Función Pública, que agrupa en una misma aplicación todo el sistema del control de cumplimiento de la jornada y horarios laborales y el sistema de solicitud de vacaciones y permisos. -Plan CONCILIA. Flexibilidad laboral. El personal que tenga a su cargo personas mayores, hijos/as menores de 12 años o personas con discapacidad, o un familiar con enfermedad grave hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, tienen derecho a flexibilizar en una hora diaria el horario fijo de jornada que tenga establecido. -TELETRABAJO. El Programa de Teletrabajo, dirigido a empleados en sede, se puso en marcha en la AECID en el 2008, tras dos (2) programas	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).				piloto y desde 2011 se viene convocando anualmente. -Plan de Acción Social. -Se han dictado instrucciones para regular el uso de la bolsa de horas recuperables para el cuidado de menores, mayores y personas con discapacidad.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 8		52			



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
9.1 Aplicación de las directrices metodológicas: - Desarrollo de la normativa general en la materia mediante la aplicación de las guías metodológicas que desarrollan el RD 951/2005 con relación a este programa. ▪ Definición de contenidos mínimos que las Cartas han de cumplir y, en especial, un plazo de vigencia. ▪ Inclusión de compromisos y estándares de calidad. ▪ Inclusión de indicadores y sistema de seguimiento. ▪ Inclusión de medidas de compensación/reparación/ subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.		1		La AECID cuenta con 2 Cartas de Servicio vigentes: – Resolución de 26 de junio de 2019 de la Subsecretaría (MAUC), que aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Centro de Información de la AECID, con una vigencia para el período 2019 – 2022. – Resolución de 27 de mayo de 2019, de la Subsecretaría (MAUC), que aprueba la actualización de la Carta de servicios de la Biblioteca de la AECID, con vigencia para el período 2019 – 2022.	45
9.2 Seguimiento, Evaluación y Certificación: - Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).		1			1



- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio. - Actualización y versiones de las Cartas de Servicios. - Certificación de cartas por parte de una entidad externa.					
9.3 Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: - Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia. - Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.		1		Las Cartas de servicios están disponibles en soporte papel en las dependencias de atención al público de la AECID y del MAUC, asimismo en formato electrónico en la sede electrónica de la AECID (https://www.aecid.gob.es) y en las páginas web de la AECID y MAUC y en el Punto de Acceso General (PAG) (https://administracion.gob.es) Asimismo, son difundidas en las redes sociales oficiales de la AECID.	80
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 9		1			



ASPECTO 10:

ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
10.1 Utilización de Modelos de gestión de calidad: - Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc., como referencias para la gestión. - Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, CYKLOS, Normas ISO, etc.).		1			1
10.2 Seguimiento y Evaluación: - Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad. - Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia. - Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.		1			1
10.3 Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones):		1			1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. - Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad. - Certificaciones a la calidad.					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 10		1			



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
11.1 Mecanismos formales de rendición de cuentas: - Grado de cumplimiento de las directrices de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: ■ Contribuciones al portal de transparencia ■ Códigos éticos ■ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia - Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción): ■ Informes Anuales de Actividad, Contrato de Gestión y Planes de Acción ■ Publicación de los objetivos estratégicos, los compromisos de gobierno, proyectos y programas, y niveles de realización o logro alcanzados	-El Consejo Rector aprobó el Código ético de la AECID el 30 de octubre de 2019, que da continuidad al anterior, aprobado el 10 de junio de 2011, al asumir sus principios y valores. -El 13 de febrero de 2020, se constituyó la Comisión de Ética, formada por el titular de la Presidencia, y 4 vocales y uno de ellos actúa como secretaria de la misma. De los 5 miembros: 3 son elegidos por el comité de dirección de la AECID y 2 por las organizaciones sindicales. La comisión se renueva regularmente y trabaja y delibera los casos que le llegan a través de los diversos cuades establecidos. Trabaja apoyada por una asesoría externa liderada por un prestigioso catedrático universitario, y ha elaborado un reglamento interno de funcionamiento. Regularmente se imparte curso de formación al personal de nuevo ingreso para explicar los objetivos y alcance del código ético. La comisión elabora un informe anual en el que rinde cuenta de sus trabajos. La Comisión de ética renueva regularmente su composición y se procura que tenga una composición equilibrada de todas las categorías laborales de la AECID, y con representantes de la sede central y de las oficinas en el exterior”. -Está disponible en la web AECID un Buzón Ético de las posibles denuncias o informaciones recibidas por incumplimientos derivados del Código ético de la AECID.	80		-La AECID cuenta en su página web de un apartado de Transparencia, donde se publica: - La memoria anual - Las cuentas auditadas - El plan de Acción Anual - Atiende las consultas recibidas a través del Portal de Transparencia -La AECID publica en la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS) las subvenciones y ayudas concedidas. -Participación de la AECID en los procesos de rendición de cuentas que gestiona la Dirección General de Políticas de Desarrollo Sostenible (DGPOLDES) del MAUC. - Sistema Info@OD. - Sistema INFO@EVAL -Comunicación y Seguimiento de la Cooperación Española. -Consejo de Cooperación. -La AECID cuenta con un servicio de transparencia, dependiente del Gabinete Técnico para colaborar en la coordinación de respuestas al portal de Transparencia, así como para iniciar proyecto de transparencia nacional, en lo que se refiere por ejemplo a la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS), InfoAOD y al estándar IATI de rendición de cuentas a nivel internacional. -Planificación estratégica de la Red de CCE de la DRCC. Planes de Centro	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística: - Publicación de perfil del contratante - Informe sobre cuentas anuales	- La AECID cuenta en su página web de un apartado de Transparencia, donde se publica: - La memoria anual - Las cuentas auditadas - El plan de Acción Anual - Atiende las consultas recibidas a través del Portal de Transparencia -La AECID publica en la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS) las subvenciones y ayudas concedidas. -Participación de la AECID en los procesos de rendición de cuentas que gestiona la Dirección General de Políticas de Desarrollo Sostenible (DGPOLDES) del MAUC. -Sistema Info@OD. -Sistema INFO@EVAL -Comunicación y Seguimiento de la Cooperación Española. -Consejo de Cooperación. -La AECID cuenta con un servicio de transparencia, dependiente del Gabinete Técnico para colaborar en la coordinación de respuestas al portal de Transparencia, así como para iniciar proyecto de transparencia nacional, en lo que se refiere por ejemplo a la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS), InfoAOD y al estándar IATI de rendición de cuentas a nivel internacional. -En 2023 se llevó a cabo el seguimiento de las actuaciones del Plan de Acción 2022-23 ejecutadas en 2022. El informe correspondiente fue presentado y aprobado por el Consejo Rector.			En el marco del proceso de incorporación del enfoque de Gestión basada en Resultados y de asunción de los principios de la Declaración de París sobre la Eficacia de la Ayuda, y como parte de la dinámica de extensión entre las unidades de la AECID del Sistema de Programación Operativa se encuentra el documento de planificación anual de los Centros Culturales de España en el exterior, que vienen elaborando desde 2009. El Plan de Centro es un documento de organización y gestión interna de cada Centro Cultural de España (CCE), donde se plasma desde su misión, hasta sus objetivos estratégicos, pasando por sus prioridades de intervención en un territorio. Inicialmente el Plan es el documento que recoge el ejercicio clave de apropiación de las directrices generales del departamento en el que están encuadrados los Centros Culturales, la Dirección de Relaciones Culturales y Científicas (DRCC), y de alineamiento con los ODS y con las políticas locales en materia de cultura, en cumplimiento de los principios de la Declaración de París sobre la Eficacia de la Ayuda al Desarrollo. Asimismo, es un documento programático cuyo primer destinatario es la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), porque servirá de referencia para fijar la financiación de cada uno de los Centros Culturales, y por tanto de toda la Red. Esto hace que cuente siempre con el mayor número de datos e información sobre el Centro, y que en su confección se busque el máximo de transparencia y legibilidad. Por otra parte, el Plan, aunque no sea un instrumento de difusión de la labor realizada por	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				un Centro, sí es válido para cumplir con la necesaria responsabilidad de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía. En este sentido, el interés de la AECID por dar visibilidad a la labor que se está llevando a cabo desde los Centros Culturales de España, ha permitido constatar el relevante papel que tienen como elemento transmisor de una filosofía de trabajo y de sus resultados. Pero, ante todo, el Plan es un documento necesariamente útil para el Centro que lo lleva a cabo, con un significado a nivel interno. Por este motivo es importante no sólo el resultado final, sino también el proceso de elaboración. El Plan es un ejercicio de reflexión conjunta de todo el equipo de cada Centro. En definitiva, el Plan es una guía para el Centro y para la AECID, que parte de una realidad en la que se quiere intervenir, de la contextualización en un marco institucional y geográfico de dicha intervención, hasta llegar a unos objetivos estratégicos y unas metas a alcanzar en el plazo de un año, y a la programación de intervenciones, entendidas éstas como el ejercicio que define la forma de ejecutar recursos y administrar actividades para la consecución de estos fines marcados. El Plan, por tanto, pasa de una manifestación de principios e intereses, para concretarse en propuestas de acción concretas, de acuerdo a una lógica que va de lo general a lo particular, en la que ambos están totalmente interrelacionados. -Planificación estratégica de la Red de CFCE de la DCALC. Planes de Centro. Documento de planificación anual de los Centros de Formación de la Cooperación Española en	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				América Latina y el Caribe, que vienen elaborándose desde 2021. El Plan de Centro es un documento de organización y gestión interna de cada Centro de Formación (CFCE), donde se plasma desde su misión hasta sus objetivos estratégicos, siempre en el marco de los valores a los que deben responder: innovación, sostenibilidad, inclusividad, eficiencia y calidad. Asimismo, es un documento programático cuyo primer destinatario es la AECID, y se acompaña de un presupuesto preliminar que sirve de referencia para fijar la financiación de cada uno de los Centros. Esto hace que cuente siempre con el mayor número de datos e información sobre el Centro, y que en su confección se busque el máximo de transparencia y legibilidad.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 11		80			



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
12.1 Existencia de Planes de Innovación en las Agencias: - Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos. - Participación en proyectos europeos. - Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI). - Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	-La AECID cuenta con una línea de subvenciones para proyectos de innovación, en régimen de concurrencia competitiva, para la realización de: • Acciones de innovación. • Acciones de conocimiento en el ámbito de la innovación, que comprenderán investigaciones y estudios aplicados acompañados de formaciones y/o seminarios, que cuenten con un componente innovador.	40		-La AECID cuenta con una línea de subvenciones para proyectos de innovación para el desarrollo y cofinancia propuestas presentadas para realizar acciones de cooperación al desarrollo en el ámbito de la innovación en los países indicados, con las prioridades temáticas indicadas, entregando las cantidades solicitadas en un proceso de concurrencia competitiva. La AECID no participa en la ejecución de dichas acciones. -La AECID no gestiona proyectos europeos de innovación ni participa en ellos.	40
12.2 Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio: - Iniciativas de innovación suficientemente formalizadas, consolidadas e implantadas a lo largo del año que hayan supuesto un cambio		1			1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
significativo en la forma de actuar de las Agencias y dirigidas a aportar valor a los Grupos de Interés. - 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.					
12.3 Creación de Grupos de trabajo para la innovación:	A nivel interno, en el marco de INTERCOONECTA, se ha mejorado la organización de los procesos de	40		-Realización de Formación específica en innovación para toda la AECID: “Reforma de la	40



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”. - Grupos de trabajo para la innovación. - Espacios para el trabajo compartido “coworking”.	cocreación para abordar la implementación de procesos de innovación en el programa.			AECID: La innovación pública y las alianzas transformadoras”. -A nivel interno, se ha creado en la AECID el Grupo de la Agencia que Queremos (GAQQ), que, entre otros temas, aborda cuestiones relacionadas con la mejora de la calidad. -A nivel interno, en el marco de INTERCOONECTA, se ha estructurado la organización de capacitación y participación en procesos de cocreación para abordar la transformación del Plan a la innovación para el desarrollo. Esto implica, además, la transformación de los Centros de Formación de la CE en América Latina y el Caribe en ecosistemas de innovación.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 12		27			



AECSIC

ASPECTO 1:

DETERMINAR ESTRATEGIAS, ESTRUCTURAS O MECANISMOS DE APOYO NECESARIOS PARA INTEGRAR CALIDAD EN LA GOBERNANZA Y EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.1.Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia: - Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos. - Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	-Contrato de Gestión de la Agencia Estatal CSIC 2023-2026 [1] -Seguimiento del Contrato de Gestión 2023 [2] -Plan de acción plurianual del CSIC 2022-2025 [3] -Plan de Acción Anual CSIC 2023 [4] -Seguimiento del Plan de Acción 2023 [5] -Plan de Calidad e Innovación 2022-2025 [6] -Plan de acción de Calidad e Innovación 2023 de la Agencia Estatal CSIC [7] -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2023 [163] -Proyectos GERENCIAS, SIMPLIFICA, SEGURO Y SOSTENIBLE, SISTEMAS, PROSPECTIVA, INNOVA, ORGANIZA, UTILIZA, TRANSFIERE, OPORTUNIDADES, TALENTO, CARRERA e IGUALDAD, y TRANSFERENCIA: Seguimiento del Plan de Acción 2023 [3] [5]	96	Plan de Modernización de la Agencia	-Plan de acción plurianual del CSIC 2022-2025 -Plan de Acción Anual CSIC 2022 -Valoración de la ejecución del Plan de Acción 2022 del CSIC -Plan de Calidad e Innovación 2022-2025 -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2022 -Proyecto GERENCIAS y Resumen actividades 2022 -Proyecto SIMPLIFICA -Proyecto SEGURO Y SOSTENIBLE -Proyecto SISTEMAS -Oficina de Gerencias -Borrador Iniciativas para 2023 e iniciadas en 2022	96



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.2.Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia): - Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización. - Comparecencias, en su caso.	-Contrato de Gestión de la Agencia Estatal CSIC 2023-2026 [1] -Seguimiento del Contrato de Gestión 2023 [2] -Plan de acción plurianual del CSIC 2022-2025 [3] -Plan de Acción Anual CSIC 2023 [4] -Seguimiento del Plan de Acción 2023 [5] -Plan de Calidad e Innovación 2022-2025 [6] -Plan de acción de Calidad e Innovación 2023 de la Agencia Estatal CSIC [7] -Actas del Consejo Rector [8] [9] [10] [11] [12] [13] [14]	95		-Plan de acción plurianual del CSIC 2022-2025 -Plan de Acción Anual CSIC 2022 -Valoración de la ejecución del Plan de Acción 2022 del CSIC -Plan de Calidad e Innovación 2022-2025 -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2022 -Proyecto GERENCIAS y Resumen actividades 2022 -Proyecto SIMPLIFICA -Proyecto SEGURO Y SOSTENIBLE -Proyecto SISTEMAS -Oficina de Gerencias -Borrador Iniciativas para 2023 e iniciadas en 2022 -Actas del Consejo Rector	94
1.3.Norma reguladora/Competencias: - Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora. - Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad. - Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	-Estatuto [15] -Resolución de creación de la Unidad de Calidad e Innovación [16] [169] -Resolución de creación de la Unidad de Inteligencia Institucional (UNIN) [17] [169] -Plan de Calidad e Innovación 2022-2025[3] -Plan de acción de Calidad e Innovación 2023 de la Agencia Estatal CSIC [7] -Lanzamiento Proyecto Max-CSIC y creación del grupo de trabajo Comité de Inteligencia Institucional [18] -Resolución ayudas de calidad 2023 [19]	95	Modificación del Estatuto	-Plan de Calidad e Innovación 2022-2025 -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2022 - Resolución ayudas de calidad 2022 -Plan de Gestión de la Calidad: Plan de acción 2021 -Resolución creación Unidad de Calidad -Resolución asignación funciones Unidad Calidad e Innovación. -Planes de Calidad de los Centros e Institutos	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.4. Órganos/Unidades específicas para la gestión de calidad (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas): - Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad. - Existencia de un 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. - Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión 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. - Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones.	-Unidad de Calidad e Innovación [16], que pasa a depender de Presidencia [17] -Unidad de Inteligencia Institucional [17] -Comité de Inteligencia Institucional [18] -Comité de transformación digital e Innovación Tecnológica [19] -Comité de Sostenibilidad [20] -Comisión Operativa y Comisión Técnica del seguimiento del Contrato de Gestión [2] -Autoevaluación Institutos y Centros (Proyecto MaX-CSIC) [18] -Unidades o departamentos de Calidad en Centros e Institutos del CSIC con certificaciones/acreditaciones de calidad [enlaces 84, 85, 86, 87] -Grupos de trabajo Proyectos GERENCIAS, SIMPLIFICA, SEGURO Y SOSTENIBLE, SISTEMAS, PROSPECTIVA, INNOVA, ORGANIZA, UTILIZA, TRANSFIERE, OPORTUNIDADES, TALENTO, CARRERA e IGUALDAD, y TRANSFERENCIA: Seguimiento del Plan de Acción 2023 [3] [5]	95		-Grupos de trabajo Proyectos PEP: GERENCIAS, SIMPLIFICA, SEGURO Y SOSTENIBLE, SISTEMAS -Unidad de Calidad e Innovación CSIC -Unidades o departamentos de Calidad en Centros e Institutos del CSIC -Hacia el plan estratégico 2022-2025. Oficina de Estrategia	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de 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.					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 1		95			



ASPECTO 2:

AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, OTRAS ORGANIZACIONES)

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
2.1.Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa): - Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal. - Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc., tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa. - Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	-Contrato de Gestión de la Agencia Estatal CSIC 2023-2026 [1] -Seguimiento del Contrato de Gestión 2023 [2] -Plan de acción plurianual del CSIC 2022-2025 [3] -Plan de Acción Anual CSIC 2023 [4] -Seguimiento del Plan de Acción 2023 [5] -Plan de Calidad e Innovación 2022-2025 [6] -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2023 [163] -Proyectos GERENCIAS, SIMPLIFICA, SISTEMAS: Seguimiento del Plan de Acción 2023 [5] -Intranet: Manuales e Instrucciones [22] -Boletín Oficial CSIC BO.CSIC [23] -Boletín informativo quincenal CSIC [24] [25] -Delegación de competencias [26]	83	Plan Modernización de la Agencia Mejora de la transparencia	-BO.CSIC -Plan de acción plurianual del CSIC 2022-2025 -Plan de Acción Anual CSIC 2022 -Valoración de la ejecución del Plan de Acción 2022 del CSIC -Plan de Calidad e Innovación 2022-2025 -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2022 -Proyecto GERENCIAS y Resumen actividades 2022 -Proyecto SIMPLIFICA -Oficina de Gerencias -Borrador Iniciativas para 2023 e iniciadas en 2022 -Intranet: Manuales e Instrucciones -Boletín informativo CSIC	80
2.2.Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios):	-Sede electrónica [enlace 2] -Política de seguridad de la información (Cumplimiento ENS) [27]	77	Plan Modernización de la Agencia Mejora de la transparencia	-Manual Bienvenida CSIC -Presencia de la Agencia en redes sociales y medios de comunicación -Boletín informativo CSIC	77



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia. - % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica. - Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad. - La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés. - Planes para la implantación de Administración Electrónica. - Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin.	-Presencia de la Agencia en redes sociales y medios de comunicación [enlaces 3, 4, 5, 6, 7] [28] -Catálogo de servicios científico-técnicos [enlace 8] -Acceso electrónico a los fondos bibliográficos, publicaciones periódicas y colecciones, DIGITAL.CSIC [enlace 9] -Contacto CSIC [enlace 10] -Manual de Comunicación [29] -Boletín informativo CSIC [24] [25]			-Sede electrónica CSIC -Catálogo de servicios científico-técnicos -Acceso electrónico a los fondos bibliográficos, publicaciones periódicas y colecciones, DIGITAL.CSIC -Email información info@csic.es -Política de seguridad de la información (Cumplimiento ENS) -Manual de Comunicación CSIC	
2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés: - Servicios integrales de atención a los grupos de interés: ▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia. ▪ Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: news letters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas. ▪ Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases	-Página web CSIC [enlace 1] -Web institucional accesible W3C [enlace 11] -Intranet del CSIC [30] -Presentación institucional CSIC [enlace 12] -Manual Bienvenida CSIC [31] -Manual de Comunicación [29] -Email información info@csic.es -Contacto CSIC [enlace 10] -Agenda del CSIC [enlace 13] -Boletín informativo CSIC [24] [25]	95	Mejora de la transparencia	-Newsletter pública CSIC -Boletín informativo CSIC -Manual Bienvenida CSIC -Presencia en redes sociales, blogs, etc., a través de los centros y Cultura Científica. -Resumen Departamento Comunicación 2022 -Memoria Cultura Científica y Ciencia Ciudadana 2022 -Agenda del CSIC -Ciencia y sociedad: divulgación científica.	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios. - Otras prestaciones: ▪ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.). ▪ Supresión de barreras arquitectónicas.	-Newsletter pública CSIC [enlace 14] -Presencia en redes sociales, blogs, etc., a través de los centros y Cultura Científica. [enlaces 3, 4, 5, 6, 7] [enlace 15] [enlace 16] -Plataformas temáticas interdisciplinares [21] [165] [enlace 17] -Plataforma documental Cienciatk [enlace 18] -Iniciativa Converge. Hub de innovación abierta del CSIC [enlace 19] -Apps de divulgación científica orientadas a los ciudadanos [enlace 20] -Catálogo de tecnologías disponibles la web del CSIC [enlace 21] -Catálogo de servicios científico-técnicos [enlace 8] -Memoria URICI [enlace 100] -Catálogo de conferencias científicas del CSIC dirigidas al sistema educativo y otras entidades de la Comunidad de Madrid [32] -Red Cultura Científica [enlace 22] -Ciencia y sociedad: divulgación científica [enlace 22] -Encuentros territoriales Somos CSIC [33] -I Congreso de Ciencia Inclusiva [34] -Medidas de accesibilidad en MNCN, RJB y Red de Bibliotecas [enlace 23] [enlace 24] -CIUDAD CIENCIA 2023 [75] [76] [enlace 25]			-Catálogo de tecnologías disponibles la web del CSIC. -Plataformas temáticas interdisciplinares -Iniciativa Converge. Hub de innovación abierta del CSIC -Página web CSIC -Manual de comunicación -Apps de divulgación científica orientadas a los ciudadanos -Catálogo de servicios científico-técnicos -Web institucional accesible W3C -Presentación institucional CSIC -Medidas de accesibilidad en MNCN, RJB y Red de Bibliotecas -Email información info@csic.es -Plataforma documental Cienciatk -Red Cultura Científica	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Resumen Departamento Comunicación 2023 [28] -Memoria Cultura Científica y Ciencia Ciudadana 2023 [35] -Creación de la Oficina CSIC - Welcoming International Talent (WIT) [36]				
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 2		85			



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
3.1 Sistemas integrales de planificación, gestión y control: - Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal. - Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios. - Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros. - Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc. - Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc. - Cuadro de mando.	-Contrato de Gestión [1] -Seguimiento Contrato de Gestión 2023 [2] -Plan de acción plurianual del CSIC 2022-2025 [3] -Plan de Acción Anual CSIC 2023 [4] -Seguimiento del Plan de Acción 2023 del CSIC [5] -Plan de Calidad e Innovación 2022-2025 [6] -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2023 [163] -Proyectos GERENCIAS, SIMPLIFICA, SEGURO Y SOSTENIBLE, SISTEMAS, PROSPECTIVA, INNOVA, ORGANIZA, UTILIZA, TRANSFIERE, OPORTUNIDADES, TALENTO, CARRERA e IGUALDAD, y TRANSFERENCIA: Seguimiento del Plan de Acción 2023 [3] [5] -Oficina de Gerencias: Seguimiento del Plan de Acción 2023, y Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2023 [5] [163] -Integración de Centros Nacionales [37] [156] -Gestión cooperativa con otras instituciones (Datos 2022: 15 ICTS, 75 institutos mixtos de investigación, centros mixtos e institutos asociados, 118 Unidades asociadas I+D+i, 1187 convenios, participación en 328 Entidades y	95	Plan Modernización de la Agencia	-Plan de acción plurianual del CSIC 2022-2025 -Plan de Acción Anual CSIC 2022 -Valoración de la ejecución del Plan de Acción 2022 del CSIC -Plan de Calidad e Innovación 2022-2025 -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2022 -Proyecto GERENCIAS y Resumen actividades 2022 - Proyecto SIMPLIFICA -Proyecto SEGURO Y SOSTENIBLE -Proyecto SISTEMAS -Oficina de Gerencias -Borrador Iniciativas para 2023 e iniciadas en 2022 -Gestión cooperativa con otras instituciones (Datos 2021: 7ICTS, 52 Centros mixtos, 116 Unidades asociadas I+D+i, 1195 convenios, participación en 308 Entidades y Órganos colegiados). Capítulo 5 Memoria Anual CSIC 2021 -Evaluación costes de los servicios científico-técnicos 2022 -Proyecto Cuadro de mando	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	Órganos colegiados). Capítulos 4 y 7 Memoria Anual CSIC 2022 (en proceso 2023) [38] -Evaluación costes de los servicios científico-técnicos 2022 [39] -Instrucciones apertura ejercicio 2023 [40] -Cierre del ejercicio económico 2023 [41] -Anteproyecto de presupuesto de la AECSIC 2024 [42] -Presupuesto de funcionamiento de Institutos, Centros y Unidades y criterios actuación económica 2023 [40] -Programa de apoyo a la infraestructura (PAI) [43] -Bolsa de Apoyo a institutos, centros y unidades con dificultades financieras [44] -Ayudas 2023 Fondos servicios científico-técnicos (FAS 2023) [45] -Procedimiento Interno para la Gestión Económica de Ayudas y Subvenciones en los Institutos y Centros del CSIC (PIGEAS) [46] -Instrucción contrataciones [47] -Tramitación del contrato menor [48] -Procedimiento de prevención de conflictos de intereses financieros [56] [57] -Datos Centros e Institutos CSIC año 2022 [50] -Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) en el CSIC. Informe ejecución [51]			-Presupuesto de funcionamiento de Institutos, Centros y Unidades y criterios actuación económica 2022 -Integración de Centros Nacionales. -Instrucciones apertura ejercicio 2022 -Cierre económico del ejercicio 2021 -Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en el CSIC. Informe ejecución -Programa de apoyo a la infraestructura (PAI) -Bolsa apoyo a ICUS con dificultades financieras -Ayudas 2022 Fondos servicios científico-técnicos -Instrucción contrataciones. -Ayudas extraordinarias para Proyectos individuales del Programa Marie S Curie -Guía para la firma científica CSIC. Afiliación institucional -Procedimiento de prevención de conflictos de intereses financieros -Datos Centros e Institutos CSIC año 2021 -Gestión de recursos humanos -Estrategia de Recursos Humanos para Investigadores HRS4R -Plan antifraude CSIC -Buzón denuncias antifraude	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Guía para la firma científica CSIC. Afiliación institucional [52] -Organización y funciones de la representación institucional del CSIC en distintos ámbitos territoriales [53] -Ayudas programa REDINTER para la creación y fortalecimiento de oficinas de proyectos europeos e internacionales en los institutos y centros del CSIC 2023 [171] -Plan de Refuerzo del personal de gestión y del personal y recursos TIC [54] -Estrategia de Recursos Humanos para Investigadores HRS4R [55] [enlace 38] [enlace 39] [enlace 40] -Conflictos de intereses del personal directivo y que ejerce puestos de responsabilidad [49] -Instrucción para la tramitación de comisiones de servicio del personal del CSIC [58] -Ayudas para personal técnico de apoyo (PTA) [59] -Cuadro de mando [60] -Ayudas extraordinarias de movilidad para estancias formativas del personal técnico del CSIC (MOV-TEC 2023) [61] [62] -Ayudas "iMOVE" para la realización de estancias breves en centros de I+D+i o empresas en el extranjero por parte de personal investigador que esté realizando la tesis doctoral en el CSIC [63] [64] [65] [66]			-Regulación autorizaciones de uso de los espacios del CSIC -Norma reguladora de las revistas y colecciones de libros y de la elaboración del Programa Editorial Anual del CSIC -Guía Afiliación institucional	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Modificación presupuestaria en relación con los créditos de productividad del CSIC [67] -Plan antifraude CSIC [68] [69] -Buzón denuncias antifraude [enlace 26] -Política de lucha contra el fraude del CSIC [70] -Canal de denuncias [enlace 27] -Sistema interno de información [71] -Regulación autorizaciones de uso de los espacios del CSIC [72] -Norma reguladora de las revistas y colecciones de libros y de la elaboración del Programa Editorial Anual del CSIC [73] -Ayudas para incentivar la consolidación investigadora, del Plan Estatal de Investigación Científica, Técnica y de Innovación para el periodo 2021-2023, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia [172]				
3.2 Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos: - Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo. - Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio. - Sistemas de medición y redistribución de cargas.	-Contrato de Gestión [1] -Seguimiento Contrato de Gestión 2023 [2] -Delegación de competencias [26] -Proyectos GERENCIAS, SIMPLIFICA: Seguimiento del Plan de Acción 2023 [5] -Oficina de Gerencias: Seguimiento del Plan de Acción 2023 [5] -Plan de Refuerzo del personal de gestión y del personal y recursos TIC [54]	80		-Plan de acción plurianual del CSIC 2022-2025 -Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en el CSIC. Informe ejecución -Proyecto GERENCIAS y Resumen actividades 2022 -Proyecto SIMPLIFICA -Proyecto SEGURO Y SOSTENIBLE -Proyecto SISTEMAS -Oficina de Gerencias -Borrador Iniciativas para 2023 e iniciadas en 2022	76



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Ayudas extraordinarias de movilidad para estancias formativas del personal técnico del CSIC (MOV-TEC 2023) [61] [62] -Ayudas "iMOVE" para la realización de estancias breves en centros de I+D+i o empresas en el extranjero por parte de personal investigador que esté realizando la tesis doctoral en el CSIC [63] [64] [65] [66] -Productividad adicional del CdG. Seguimiento del Contrato de Gestión [2] -Complemento de productividad del personal [74] -Modificación presupuestaria en relación con los créditos de productividad del CSIC [67] -PRTR en el CSIC. Informe ejecución [51] -Bolsa de Apoyo a institutos, centros y unidades con dificultades financieras [44] -Plataformas temáticas interdisciplinares [21] [165] [enlace 17] -Regulación autorizaciones de uso de los espacios del CSIC [72] -Comisión para la coordinación y racionalización de Infraestructuras Científicas y Técnicas singulares (ICTS) y participación en Infraestructuras Europeas de Participación [75] -Comisión coordinación y Racionalización de laboratorios de alto nivel de bioseguridad [76] -Ayudas para incentivar la consolidación investigadora, del Plan Estatal de Investigación Científica, Técnica y de Innovación para el período			-Bolsa de apoyo a ICUS con dificultades financieras -Seguimiento de la productividad científica PCO mediante Aplicación de resultados científicos "Conciencia" -Plataformas temáticas interdisciplinares. -Medidas económicas y de personal extraordinarias COVID-19 -Regulación autorizaciones de uso de los espacios del CSIC. -Comisión para la coordinación y racionalización de Infraestructuras Científicas y Técnicas singulares (ICTS) y participación en Infraestructuras Europeas de Participación -Comisión coordinación y Racionalización de laboratorios de alto nivel de bioseguridad	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	2021-2023, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia [172]				
3.3 Planes de eficiencia y austeridad: - % de autofinanciación de la Agencia. - Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto. - Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento. - Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas. - Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	-Autofinanciación 38,6%. Proyectos y contratos (de investigación) -Contrato de Gestión [1] -Seguimiento Contrato de Gestión 2023 [2] -Plan de acción plurianual del CSIC 2022-2025 [3] -Plan de Acción Anual CSIC 2023 [4] -Seguimiento del Plan de Acción 2023 [5] -Proyectos GERENCIAS, SIMPLIFICA, SEGURO Y SOSTENIBLE: Seguimiento del Plan de Acción 2023 [5] -Organización y funciones de la representación institucional del CSIC en distintos ámbitos territoriales [53] -Oficina de Gerencias: Seguimiento del Plan de Acción 2023 [5] -Anteproyecto de presupuesto de la AECSIC 2024 [42] -Resolución Presupuestos de funcionamiento de Centros y Unidades y criterios actuación económica 2023 [40] -Financiación de proyectos investigación. Memoria CSIC 2022 Pág 78-82 (en proceso 2023) [38] -Modificación presupuestaria en relación con los créditos de productividad del CSIC [67]	85	Plan Modernización de la Agencia	-Autofinanciación 41,6%. -Plan de acción plurianual del CSIC 2022-2025 -Plan de Acción Anual CSIC 2022 -Valoración de la ejecución del Plan de Acción 2022 del CSIC -Proyecto GERENCIAS y Resumen actividades 2022 -Proyecto SIMPLIFICA -Proyecto SEGURO Y SOSTENIBLE -Proyecto SISTEMAS -Oficina de Gerencias -Borrador Iniciativas para 2023 e iniciadas en 2022 -Resolución Presupuestos de funcionamiento de Centros y Unidades y criterios actuación económica 2022 -Captación de financiación a través de transferencia de tecnología (empresas de base tecnológica, comercialización de resultados de investigación). -Financiación de proyectos investigación Memoria CSIC 2021 Pág. 78-82 (en proceso 2022). -Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en el CSIC (acciones 2022) -Instrucción general de gestión económica -Donativos	85



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Captación de financiación a través de transferencia de tecnología (empresas de base tecnológica, comercialización de resultados de investigación) [77] [38] [enlace 28] [enlace 29] -Donaciones [enlace 30] -Instrucción general de gestión económica [78] -Captación financiación a través de servicios [enlace 8] -Curso Gestión económica de proyectos de investigación [79] [80]			-Plan reducción del gasto -Sistema de Administración Normalizada de Cuentas Internas (SANCI) -Captación financiación a través de servicios -Instrucción Secretaría General, para la elaboración de los planes de calidad de centros e institutos. Línea 3 Recursos. Ejemplo de Proyecto de racionalización de recursos en los centros e institutos del CSIC. Proyecto 3 del IMSE-CNM premiado en el línea recursos. -Curso Especializado de Gestión de Proyectos -Informe de ejecución presupuestario y cuentas anuales para la Comisión de Control (consignación superávit presupuestario)	
3.4 Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social: - Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000), campañas internas con medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc. - Existencia de programas para la protección del medioambiente. - Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura.	-Proyecto SEGURO Y SOSTENIBLE: Seguimiento del Plan de Acción 2023 [5] -Comité de sostenibilidad [20] -Plataformas temáticas interdisciplinares vinculadas a Marcos de sostenibilidad y Responsabilidad Social [21] [enlace 17] -Internacionalización y cooperación científica para el desarrollo I-COOP+, i-LINK, [enlace 31], Capítulo 5 Memoria CSIC 2022 (en proceso 2023) [38], [81] [82] -Acciones para el cumplimiento de los ODS [enlace 32] -Mantenimiento Certificado ISO 14001 en la Estación Biológica de Doñana [enlace 33] -Plan de trabajo a distancia en el CSIC [83]	89	Mejora de la transparencia	-Proyecto estratégico de Presidencia SEGURO Y SOSTENIBLE -III Plan de Igualdad del CSIC -Evaluación Plan de Igualdad 2021 -Informe Mujeres investigadoras 2022 -Prevención frente acoso. -Distintivo de igualdad CSIC 2022. -Comités de Igualdad en Institutos y Centros 2022 -Comunicados igualdad -Curso de Igualdad de Género 2022 -Portal pioneras CSIC -Comisión Mujer y Ciencia	88



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Cooperación con Organizaciones Gubernamentales o proyectos sociales. No	-III Plan de Igualdad del CSIC [84] [85] -Evaluación Plan de Igualdad 2022 [86] [87] [88] -Comités de Igualdad en Institutos y Centros. 2023 [89] [90] [91] [enlace 34] [enlace 35] -Distintivo de igualdad CSIC 2023 [136] -Curso de Igualdad de Género 2022 [enlace 41] -Informe Mujeres investigadoras 2023 [137] [138] -Portal pioneras CSIC [enlace 45] -Informe Científicas en cifras [105] -Prevención frente acoso [133] [157] -Comunicados igualdad [146] [147] [158] [90] [159] -Ayudas extraordinarias de movilidad para estancias formativas del personal técnico del CSIC (MOV-TEC 2023) [61] [62] -Ayudas "iMOVE" para la realización de estancias breves en centros de I+D+i o empresas en el extranjero por parte de personal investigador que esté realizando la tesis doctoral en el CSIC [63] [64] [65] [66] -Informe trabajadores con discapacidad en el CSIC [60] -Código de conducta y principios éticos del CSIC [139] -Comisión Mujeres y Ciencia [enlace 46] -Comisión Delegada de Igualdad [enlace 47]			-Comisión Delegada de Igualdad. -Guía uso no sexista de la lengua -Escuela Infantil Madrid. -Convenios con ONG y otras organizaciones internacionales -Plataformas Temáticas Interdisciplinares vinculadas a Marcos de sostenibilidad y Responsabilidad Social. -Internacionalización y cooperación científica para el desarrollo I-COOP+, i-LINK. -Acciones para el cumplimiento de los ODS -Mantenimiento certificado ISO 14001 en la Estación Biológica de Doñana -Atribución de Responsabilidad Social Corporativa a la UCALI. -Informe análisis techo cristal -Protocolo prevención acoso -Distintivo de igualdad CSIC -Libros Blancos Desafíos Científicos 2030	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Convenios con ONG y otras organizaciones internacionales [enlace 31] -Guía no sexista de la lengua [140] -Escuelas Infantiles CSIC [enlace 36] y Bularas INIA [enlace 37] -Ayudas para incentivar la consolidación investigadora, del Plan Estatal de Investigación Científica, Técnica y de Innovación para el periodo 2021-2023, en el marco del PRTR [172]				
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 3		87			



ASPECTO 4:

APOSTAR POR LA MEJORA EN LA GESTIÓN MEDIANTE LA DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y LA INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍAS ORIENTADAS A LA CIUDADANIA Y GRUPOS DE INTERÉS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
4.1. Gestión por procesos: - Existencia de un mapa con los procesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo). - Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos. - Catálogo de procedimientos asociados a los procesos. - Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia. - Existencia de un Manual de Calidad.	-Gestión por procesos y Manual de Calidad en servicios con ISO 9001 [141] -Revisión del mapa de procesos de la Agencia -Seguimiento Contrato de Gestión 2023 [2] -Plan de Acción Anual CSIC 2023 [4] -Seguimiento del Plan de Acción 2023 [5] -Indicadores del Contrato de Gestión [1] -Existencia de Indicadores de control y seguimiento Plan acción anuales y Contrato de Gestión	65	- Establecer Gestión por Procesos eficaz en la Organización Central - Plan Modernización de la Agencia	-Existencia de Indicadores de control y seguimiento Plan acción anuales. -Seguimiento de la productividad científica PCO mediante Aplicación de resultados científicos "Conciencia" -Gestión por procesos y Manual de Calidad en servicios con ISO 9001 -Mapa de procesos de la Agencia y Mapa de valor	65
4.2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: - Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental, etc. - Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs, etc. - Se organizan y se participa en foros, conferencias, congresos y otras acciones que	-Estrategia de Recursos Humanos para Investigadores HRS4R [55] [enlace 38] [enlace 39] [enlace 40] -Grupos de trabajo Proyectos GERENCIAS, SIMPLIFICA, SEGURO Y SOSTENIBLE, SISTEMAS, PROSPECTIVA, INNOVA, ORGANIZA, UTILIZA, TRANSFIERE, OPORTUNIDADES, TALENTO, CARRERA e IGUALDAD, y TRANSFERENCIA: Seguimiento del Plan de Acción 2023 [3] [5] -Plataformas temáticas interdisciplinarias [21] [165] [enlace 17]	92	Mejora de la Transparencia	-Estrategia de Recursos Humanos para Investigadores HRS4R (acciones 2022) -Jornadas equipos de Dirección -IV Jornada Doctorandos CSIC 2022 -Acuerdos y Convenios suscritos con entidades públicas y privadas internacionales (Unidad de Acuerdos y Convenios, VORI) -Relación de Convenios y encomiendas 2022 -Convenios Cooperación educativa universitaria -Plataformas temáticas interdisciplinarias.	92



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
supongan adquisición de conocimiento para la mejora de la actividad de la Agencia.	-Programas propios de movilidad internacional del personal (I-LINK, I-COOP). [enlace 31], Capítulo 6 Memoria CSIC 2022 (en proceso 2023) [38] [81] [82] -Listas de distribución enlace 91 -Science for Policy [108] -Red de Bibliotecas – digital CSIC (enlace 9) -Huge converge [enlace 19] -Red Alumni [enlace 43] -Programa embajadores/as CSIC [enlace 44] -Portal pioneras CSIC [enlace 45] -Jornadas equipos de Dirección [114] [115] [116] [117] [118] [119] -Jornadas de Gerentes [120] -V Jornada para predoctorales CSIC 2023 [enlace 48] [121] -Encuentros territoriales Somos CSIC [33] -Acuerdos y Convenios suscritos con entidades públicas y privadas internacionales (Unidad de Acuerdos y Convenios, VORI) [enlace 49] -Relación de Convenios y encomiendas 2022. Memoria CSIC 2022 (2023 en elaboración [122] [38] -Convenios Cooperación educativa universitaria 2022. Memoria CSIC 2022 (2023 en elaboración) [123] [38]			-Programas propios de movilidad internacional del personal (I-LINK, I-COOP), Capítulo 6 Memoria CSIC 2021 -Participación en foros internacionales. -Departamento de Postgrado y Especialización: Formación de personal investigador -Grupos de trabajo Proyectos PEP: GERENCIAS, SIMPLIFICA, SEGURO Y SOSTENIBLE, SISTEMAS -Red Alumni -Programa embajadores/as CSIC -Programas Mentoría CSIC -Programa BUDDY. Orientación a futuras incorporaciones personal CSIC -II Encuentro CSIC 2022 -Portal pioneras CSIC -Programas de formación a nuevos Gerentes -Gestor documental de la Intranet, BO-CSIC -Libros Blancos Desafíos Científicos 2030. -Listas de distribución -Curso Especialización de Proyectos -Participación y organización cursos y Congresos nacionales e internacionales -Red Cultura Científica	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Ayudas para la realización de acciones de Movilidad para la promoción de la colaboración científica Internacional del CSIC con instituciones extranjeras [99] -Participación en foros internacionales [enlace 50] -Departamento de Postgrado y Especialización: Formación de personal investigador [124] [168] [enlace 51] -Libros Blancos Desafíos Científicos 2030 [enlace 52] -Ayudas extraordinarias de movilidad para estancias formativas del personal técnico del CSIC (MOV-TEC 2023) [61] [62] -Ayudas "iMOVE" para la realización de estancias breves en centros de I+D+i o empresas en el extranjero por parte de personal investigador que esté realizando la tesis doctoral en el CSIC [63] [64] [65] [66] -Programa de Bienestar Emocional # BIEM CSIC 360 [94] -Catálogo de conferencias científicas del CSIC dirigidas al sistema educativo y otras entidades de la Comunidad de Madrid [32] -Premios y ayudas CSIC – Fundación BBVA de Comunicación Científica [95] -I Congreso de Ciencia Inclusiva [64] -Proyecto Europeo Operas [96]				



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Curso Gestión económica de proyectos de investigación [79] [80] -Participación y organización cursos y Congresos nacionales e internacionales. Memoria CSIC 2022 (en proceso 2023) [38] -Red Cultura Científica y Ciencia ciudadana [enlace 22] -Mentoring Programme CAMINO [enlace 81] -Memoria URICI [enlace 100]				
4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes: - Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia. - Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales. - Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	-Resolución de creación de la Unidad de Inteligencia Institucional (UNIN) [17] -Comité de Inteligencia Institucional [18] -Plataformas temáticas interdisciplinares [21] [165] [enlace 17] -Participación en Redes de investigación nacionales e Internacionales [enlace 49, 50, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62] -Red Alumni [enlace 43] -Red Air Centre [enlace 57] -Conexiones CSIC [21] [enlace 53] -Plan de Calidad e Innovación 2022-2025. Proyecto 12. Red de Innovación de Calidad [6] -Grupos de trabajo Proyectos GERENCIAS, SIMPLIFICA, SEGURO Y SOSTENIBLE, SISTEMAS, PROSPECTIVA, INNOVA, ORGANIZA, UTILIZA, TRANSFIERE, OPORTUNIDADES, TALENTO, CARRERA e IGUALDAD, y TRANSFERENCIA: Seguimiento del Plan de Acción 2023 [3] [5]	97	Plan Modernización de la Agencia	-Plataformas temáticas interdisciplinares -Participación en Redes de investigación nacionales e Internacionales -Red Alumni -Red Air Centre -Conexiones CSIC -Participación en Órganos Técnicos UNE 2022 -Becas formación Programa JAE 2022 -Contratos Sistema de Garantía Juvenil -Ayudas y contratos de formación -Programas propios de movilidad internacional del personal (I-LINK, I-COOP). -Grupos de trabajo Proyectos estratégicos de Presidencia PEP: GERENCIAS, SIMPLIFICA, SEGURO Y SOSTENIBLE, SISTEMAS -Plan de Calidad e Innovación 2022-2025. Proyecto 12. Red de Innovación de Calidad	97



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Participación en Órganos Técnicos UNE 2023 [97] -Programas propios de movilidad internacional del personal (I-LINK, I-COOP) [enlace 31] [38] [81] [82] -Ayudas para la realización de acciones de Creación Oficina Técnica de Grandes Obras de Infraestructuras de Investigación (OGI) [98] -Movilidad para la promoción de la colaboración científica Internacional del CSIC con instituciones extranjeras [99] -Clúster de Innovación Tecnológica y Talento (CITT) Aeroespacial [100] -Becas formación Programa JAE 2023 [enlace 59] [enlace 60] [101] -Catálogo de conferencias científicas del CSIC dirigidas al sistema educativo y otras entidades de la Comunidad de Madrid [32] -Ayudas y contratos de formación [enlace 209] -Red de bibliotecas y archivos del CSIC [150] -Miembro fundacional en la European Science Foundation [enlace 56] -Libros Blancos Desafíos Científicos 2030 [enlace 54] -Red Cultura Científica y Ciencia ciudadana [enlace 22]			-Red de bibliotecas y archivos del CSIC -Libros Blancos Desafíos Científicos 2030 -Cursos Especializado de Gestión de Proyectos -Miembro fundacional en la European Science Foundation -Red Cultura Científica	
4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones: - Interoperabilidad entre distintas organizaciones o con los Grupos de Interés para intercambio de información (servicios de	-Participación en Órganos Técnicos UNE [97] -Sistema de información científica en colaboración con otras entidades para el acceso a BBDD	87		-Participación en Órganos Técnicos UNE. -Sistema de información científica en colaboración con otras entidades para el acceso a BBDD científicas y elaboración de BBDD propias.	87



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
validación y terceros, acceso a registros, bases de datos, archivos, gestores, etc.). - Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.). - Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	científicas y elaboración de BBDD propias [enlace 65] [enlace 66] -Fundación general CSIC [enlace 67] -Sorolla 2 -Proyecto Europeo Operas [96] -Interoperabilidad con fundaciones y otras Administraciones Públicas -Gestión integrada de servicios de registro (GEISER) -Red de Bibliotecas y su participación en redes externas al CSIC [enlace 54] [enlace 55] -Coproducción en Editorial CSIC [enlace 68] -Memoria URICI [enlace 100]			-Implantación en CSIC de Sorolla 2. -Interoperabilidad con fundaciones y otras Administraciones Públicas. -Gestión integrada de servicios de registro (GEISER) -Fundación general CSIC -Red de Bibliotecas y su participación en redes externas al CSIC -Coproducción en Editorial CSIC	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 4		85			



ASPECTO 5:

ADOPTAR FÓRMULAS ORGANIZATIVAS Y DE COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA AGENCIA

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
5.1.Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: - Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones. - Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia. - Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	-Contrato de Gestión de la Agencia Estatal CSIC 2023-2026 [1] -Comisión Operativa y Comisión Técnica del seguimiento del Contrato de Gestión [2] -Resolución de creación de la Unidad de Inteligencia Institucional (UNIN) [17] -Comité de Inteligencia Institucional [18] -Participación en el Comité de Gestión de la Innovación y Comité de Calidad de AEC en 2023 -Participación en Órganos Técnicos UNE. Anualidad 2023 [97] -Miembro adherido de AENOR. -Miembro adherido UNE. -Socio patrocinador de la Sociedad Española de Gestión de Calidad en la Investigación (SEGICB) [enlace 69] -Colaboración para la mejora de la calidad en laboratorios con la CM (Red de Laboratorios de la Comunidad de Madrid). Actualización 2023 [166] -Estrategia de Recursos Humanos para Investigadores HRS4R [55] [enlace 38] [enlace 39] [enlace 40]	81	Plan Modernización de la Agencia	-Participación en el Comité de Gestión de la Innovación y Comité de Calidad de AEC en 2022 -Colaboración para la mejora de la calidad en laboratorios con la CM (Red de Laboratorios de la Comunidad de Madrid). Actualización 2022 -Participación en Órganos Técnicos UNE. Anualidad 2022 -Implantación en CSIC de Sorolla 2. Vídeos explicativos -Estrategia de Recursos Humanos para Investigadores HRS4R (acciones 2022) -Grupos de trabajo Proyectos estratégicos de Presidencia PEP: GERENCIAS, SIMPLIFICA, SEGURO Y SOSTENIBLE, SISTEMAS -Miembro adherido de AENOR. -Miembro adherido UNE. -Socio patrocinador de la Sociedad Española de Gestión de Calidad en la Investigación (SEGICB). -Código de Buenas Prácticas -Libros Blancos Desafíos Científicos 2030.	81



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Grupos de trabajo Proyectos GERENCIAS, SIMPLIFICA, SEGURO Y SOSTENIBLE, SISTEMAS, PROSPECTIVA, INNOVA, ORGANIZA, UTILIZA, TRANSFIERE, OPORTUNIDADES, TALENTO, CARRERA e IGUALDAD, y TRANSFERENCIA: Seguimiento del Plan de Acción 2023 [3] [5] -Código de Buenas Prácticas [enlace 88] -Libros Blancos Desafíos Científicos 2030 [enlace 52] -Redes de transferencia de tecnología (Red OTRI, EEN, etc.) [enlace 70] -Redes nacionales e internacionales de ética en la investigación (ENRIO, etc.) [enlace 71] -Conexiones CSIC [21] [enlace 58] -Proyecto Europeo Operas [96] -Actividades Unidad de Inteligencia Institucional (UNIN) [169]			-Redes de transferencia de tecnología (Red OTRI, EEN, etc.) -Redes nacionales e internacionales de ética en la investigación (ENRIO, etc.). -Conexiones CSIC	
5.2.Cooperación interadministrativa en materia de calidad: - Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.	-Acuerdos y Convenios suscritos con entidades públicas y privadas (Comunidad de Madrid, AENOR, UNE, ENAC, etc.) -Instrucción convenios	77	Mejora de la Transparencia	-Acuerdos y Convenios suscritos con entidades públicas y privadas (Comunidad de Madrid, AENOR, UNE, ENAC, etc.) -Instrucción convenios	77
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 5		79			



ASPECTO 6:

APLICAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA ACCIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
6.1.Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): - Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales. - Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados. - Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	-Plan de Calidad e Innovación 2022-2025. Proyecto 9. Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios en el CSIC [3] -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2023 [163] -Encuesta personal Red de Bibliotecas [83] [enlace 72] -Encuesta de actividades de cultura científica organizadas por los centros del CSIC. Resultados de 2022 [102] -Encuestas realizadas a los participantes de las actividades organizadas por Cultura Científica [74] -Informe de evaluación CSIC de cine. 2ª edición [103] -Encuestas seminarios VRI, ejemplo [160] Medida satisfacción en servicios científico técnicos certificados/acreditados. -Encuestas satisfacción de las Auditorías internas realizadas a servicios científico técnicos certificados/acreditados. Informe Auditorías internas [104]	80		-Plan de acción plurianual del CSIC 2022-2025 -Plan de Calidad e Innovación 2022-2025. Proyecto 9. Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios en el CSIC -Encuesta usuarios Red de Bibliotecas -Medida satisfacción en servicios científico técnicos certificados/acreditados -Encuestas satisfacción de las Auditorías internas realizadas a servicios científico técnicos certificados/acreditados. -Encuestas realizadas a los participantes de las actividades organizadas por Cultura Científica	80
6.2.Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia:	-Análisis de las RRSS Cultura Científica CSIC [161]	70		-Análisis de indicadores para el fomento de la cultura científica	70



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Análisis de las actitudes de otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia estatal y de sus necesidades y expectativas respecto de los servicios públicos que presta.	-Evaluación de las actividades de Cultura Científica CSIC 2023 [74] -Encuesta de actividades de cultura científica organizadas por los centros del CSIC. Resultados de 2022 [102] -Informe de evaluación CSIC de cine. 2ª edición [103] -Informe Científicas en cifras [105] -Informe de la evaluación cualitativa CIUDAD CIENCIA 2023 [106] -Informe de evaluación CIUDAD CIENCIA 2022/23 [107]			-Análisis de las RRSS Comunicación CSIC -Análisis de las RRSS Cultura Científica CSIC -Análisis de la eficacia de la comunicación -Encuestas realizadas a los participantes de las actividades organizadas por Cultura Científica	
6.3.Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: - Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia. - Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	-Memoria anual CSIC 2022 (en proceso 2023) [38] -Seguimiento del Contrato de Gestión 2023 [2] -Seguimiento del Plan de Acción 2023 [5] -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2023 [163] -Memoria del Plan de Formación 2023 [130] -Evaluación curso del Plan de Formación 2023 [131] -Evaluación Plan de Igualdad 2022 [86] [87] [88] -Memoria Dpto. de Postgrado y Especialización: Formación de personal investigador [124] -Informe Científicas en cifras [105] -Science for Policy [108]	91	Plan Modernización de la Agencia Mejora de la Transparencia	-Memoria anual CSIC 2021 (en proceso 2022) -Jornadas equipos de Dirección. -Actas del Consejo Rector. -Valoración de la ejecución del Plan de Acción 2022 del CSIC -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2022 -Memoria del Plan de Formación 2022. -Evaluación de publicaciones científicas -Seguimiento Plan de Acción HRS4R 2022 -Evaluación Plan de Igualdad 2021 -Memoria Dpto. de Postgrado y Especialización: Formación de personal investigador -II Encuentro CSIC 2022 -Evaluación por objetivos científicos (PCO)	91



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Jornadas equipos de Dirección [114] [115] [116] [117] [118] [119] -Jornadas de Gerentes [120] -Evaluación por objetivos científicos (PCO)			-Seguimiento PTIs 2021	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 6		80			



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
7.1 Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): - Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios. - Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.). - Desarrollo de mecanismos de “cocreación” “codiseño” “codesarrollo” en los que participen grupos de interés y usuarios.	-Blog “la cuadratura del círculo” [enlace 73] -Blog colectivo “Ciencia para llevar”. Artículos 2023 [enlace 74] -Presencia de la Agencia en redes sociales y medios de comunicación [enlaces 9, 10, 11, 12, 13] [28] -Cultura científica [35], [enlace 15] [enlace 16] -Codesarrollo de estudios científicos con la ciudadanía. Acciones 2023 [enlace 75] -CSIC en la Escuela. Acciones 2023 [enlace 76] -Red Alumni [enlace 43] -Programa embajadores/as CSIC [enlace 44] -Plataformas temáticas interdisciplinares [21] [165] [enlace 17] -Jornadas equipos de Dirección [114] [115] [116] [117] [118] [119] -Jornadas de Gerentes [120] -Iniciativa Converte. Hub de innovación abierta del CSIC [enlace 19] -Catálogo de conferencias científicas del CSIC dirigidas al sistema educativo y otras entidades de la Comunidad de Madrid [32]	86	Mejora de la Transparencia	-Blog “la cuadratura del círculo” -Blog colectivo “Ciencia para llevar”. Artículos 2022 cult -Cultura científica -Codesarrollo de estudios científicos con la ciudadanía. Acciones 2022 -CSIC en la Escuela. Acciones 2022 -Ciudad Ciencia (divulgación con la Obra social La Caixa). Acciones 2022. -Red Alumni -Programa embajadores/as CSIC -Programas Mentoría CSIC -Plataformas temáticas interdisciplinares. -Jornadas equipos de Dirección. -II Encuentro CSIC 2022 -Iniciativa Converte. Hub de innovación abierta del CSIC -Amigos del RJB. -Amigos del MNCN -Amigos de la Residencia de Estudiantes	86



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Premios y ayudas CSIC – Fundación BBVA de Comunicación Científica [95] -Clúster de Innovación Tecnológica y Talento (CITT) Aeroespacial [100] -I Congreso de Ciencia Inclusiva [34] -Evaluación de las actividades de Cultura Científica CSIC 2023 [74] -CIUDAD CIENCIA 2023 [75] [76] [enlace 25] -Memoria Cultura Científica y Ciencia Ciudadana 2023 [80] -Itinerarios Cicerón [125] [126] -Creación de la Oficina CSIC - Welcoming International Talent (WIT) [36] -Mentoring Programme CAMINO [enlace 81] -Amigos del Real Jardín Botánico (RJB) [enlace 92] -Amigos del Museo Nacional de Ciencias Naturales (MNCN) [enlace 93] -Amigos de la Residencia de Estudiantes [enlace 94] -Memoria URICI [enlace 100]			-Proyecto Recupera 2020 -Codesarrollo de estudios científicos con la ciudadanía -Programas Mentoría CSIC	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
7.2 Quejas y Sugerencias: - Desarrollo de la gestión del programa de Quejas y Sugerencias recogido en el RD 951/2005: ▪ Nivel de respuesta al usuario y nivel de gestión en la resolución del problema ▪ Realización de informes anuales que permitan seguimiento y adopción de medidas de mejora en relación con las quejas y sugerencias. ▪ Análisis de datos y utilización de resultados de la gestión de las Quejas y Sugerencia para la mejora. ▪ Seguimiento y consulta informatizada de la queja. ▪ Medición del grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta de sus quejas y sugerencias.	-Formulario quejas, sugerencias y felicitaciones [127] -Informe de Quejas y Sugerencias 2023 [128] -Procedimiento de gestión de QyS [enlace 77]	86	Establecer mecanismos de medida del grado de satisfacción de los usuarios buzón QyS	-Nuevo formulario quejas, sugerencias y felicitaciones 2022 -Informe de Quejas y Sugerencias 2022 -Procedimiento de gestión de QyS	86
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 7		86			



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
8.1 Formación: - Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia. - Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia. - La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias. - Existen Sistemas de evaluación de la formación: ▪ Medición de la satisfacción ▪ Medición del aprendizaje ▪ Medición del impacto de la formación - Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción, etc.).	-Gabinete de Formación CSIC -Manual Bienvenida CSIC [31] -Plan de formación CSIC 2023 [129] -Memoria del Plan de formación 2023 [130] -Evaluación curso del Plan de Formación 2023. Ejemplo de evaluación [131] -Departamento de Postgrado y Especialización: Formación de personal investigador [124] [168] [enlace 51] -Estrategia de Recursos Humanos para Investigadores HRS4R [55] [enlace 38] [enlace 39] [enlace 40] -Portal formación para la excelencia [enlace 78] -Programa de Bienestar Emocional # BIEM CSIC 360 [94] -Encuentros territoriales Somos CSIC [33] -Ayudas extraordinarias de movilidad para estancias formativas del personal técnico del CSIC (MOV-TEC 2023) [61] [62] -Ayudas "iMOVE" para la realización de estancias breves en centros de I+D+i o empresas en el extranjero por parte de personal investigador que	94	Plan Modernización de la Agencia	-Plan de formación CSIC 2022 -Memoria del Plan de formación 2022. -Departamento de Postgrado y Especialización: Formación de personal investigador -Estrategia de Recursos Humanos para Investigadores HRS4R -Seguimiento Plan de Acción HRS4R 2022. -Portal formación para la excelencia -Manual Bienvenida CSIC -Gabinete de Formación del CSIC: Plan de formación CSIC 2021 - Gestión de necesidades formativas: aplicación NEFOR.	92



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	esté realizando la tesis doctoral en el CSIC [63] [64] [65] [66] -Gestión de necesidades formativas: aplicación NEFOR [132] -Formación de la plantilla CSIC [173] -Datos cursos formación Gabinete [174]				
8.2 Evaluación del desempeño: - Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo. - Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación. - Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	-Complemento de productividad del personal [74] -Productividad adicional del CdG. Seguimiento del Contrato de Gestión [2] -Seguimiento de la productividad científica PCO mediante Aplicación de resultados científicos "Conciencia" -Modificación presupuestaria en relación con los créditos de productividad del CSIC [67] -Definición de puestos y asignación de personal en la aplicación de los Servicios científico-técnicos (en la intranet del CSIC)	60		-Seguimiento de la productividad científica PCO mediante Aplicación de resultados científicos "Conciencia". -Definición de puestos y asignación de personal en la aplicación de los Servicios científico-técnicos. -Instrucción asignación Productividad PRO	60
8.3 Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas: - Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta. - Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados.	-III Plan de Igualdad del CSIC [84] [85] -Prevención frente acoso [133] [157] -Comités de Igualdad en Institutos y Centros. 2023 [89] [90] [91] [enlace 34] [enlace 35] -Curso de Igualdad de Género en ciencia. [enlace 41] -Prevención de riesgos laborales y Comité de Seguridad y Salud [92] -Encuesta personal Red de Bibliotecas 2023 [93] [enlace 72]	77	Mejora comunicación interna	-III Plan de Igualdad del CSIC -Prevención frente acoso. -Comités de Igualdad en Institutos y Centros. 2022 -Comunicado tolerancia cero frente al acoso -Curso de Igualdad de Género en ciencia. -Prevención de riesgos laborales y Comité de Seguridad y Salud -Estrategia de Recursos Humanos para Investigadores HRS4R -Buzón denuncias antifraude	77



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	-Estrategia de Recursos Humanos para Investigadores HRS4R [55] [enlace 38] [enlace 39] [enlace 40] -Sistema de QyS accesible con y sin certificado electrónico [enlace 77] -Canal de denuncias [enlace 27] -Buzón denuncias antifraude [enlace 26] -Sistema interno de información [71] -Plan de Refuerzo del personal de gestión y del personal y recursos TIC [54] -Informe trabajadores con discapacidad en el CSIC [60] -Programa de Bienestar Emocional # BIEM CSIC 360 [94] -Comisión Mujeres y Ciencia [enlace 46]			-Sistema de QyS accesible con y sin certificado electrónico -Último estudio acoso sexual en el CSIC -Encuesta de satisfacción del personal de la Red de Bibliotecas 2021 -Acciones Positivas Comisión Mujeres y Ciencia -Programa de salud psicosocial. Planificación programa piloto: salud psicoemocional	
8.4 Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión: - Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión. - Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa. - Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados	-Tabla Premiados/Premiados CSIC 2023 [134] -Noticias premiados CSIC 2023 [135] -Distintivo de igualdad CSIC 2023 [136] -Medalla Margarita Salas a la mejor trayectoria en supervisión de personal investigador [142] [143] [144] -Premio Inventor Europeo [145] -Comités de Igualdad en Institutos y Centros. 2023 [89] [90] [91] [enlace 34] -Cartas de la Presidenta del CSIC dirigidas a todo el personal [146] [147]	76	Plan Modernización de la Agencia	-Tabla Premiados/Premiados CSIC 2022 -Noticias premiados CSIC 2022 -Premio PRL Ramón Tobar. Convocatoria 2021 y premio 2021 -Distintivo de igualdad CSIC 2022 -Comités de Igualdad en Institutos y Centros. 2022 -Cartas de la Presidenta del CSIC dirigidas a todo el personal -Medalla Margarita salas a la mejor trayectoria en supervisión de personal investigador.	76



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
con participación en iniciativas de mejora de la calidad. - Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.	-Productividad adicional del CdG. Seguimiento del Contrato de Gestión [2] -Complemento de productividad del personal [74] -Seguimiento de la productividad científica PCO mediante Aplicación de resultados científicos "Conciencia"				
8.5 Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.): - Desarrollo de las medidas de conciliación. - Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal. - Aplicación de fórmulas de teletrabajo. - Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.). - Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).	-Instrucción Secretaría General calendario laboral 2023 (horario flexible, jornada de verano, medidas de conciliación) [148] -Plan de trabajo a distancia en el CSIC [83] -Plan de Acción Social 2023 [149] -III Plan de Igualdad del CSIC [84] [85] -Distintivo de igualdad CSIC 2023 [136] -Comités de Igualdad en Institutos y Centros. 2023 [89] [90] [91] [enlace 34] [enlace 35] -Comunicados igualdad [146] [147] [158] [90] [159] -Escuelas infantiles CSIC [enlace 36] e INIA Madrid [enlace 37]	85		-Instrucción Secretaría General calendario laboral 2022 (horario flexible, jornada de verano, medidas de conciliación) -III Plan de Igualdad del CSIC -Distintivo de igualdad CSIC 2022 -Comités de Igualdad en Institutos y Centros. 2022 -Comunicados igualdad -Plan de Acción Social 2022 -Comisión Mujeres y Ciencia -Comisión Delegada de Igualdad -Igualdad en el CSIC -Aplicación Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia -Escuela infantil Madrid -Comités de Igualdad en institutos y centros -Acciones Positivas Comisión Mujeres y Ciencia: acción nº 10	85
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 8		78			



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
9.1 Aplicación de las directrices metodológicas: - Desarrollo de la normativa general en la materia mediante la aplicación de las guías metodológicas que desarrollan el RD 951/2005 con relación a este programa. ▪ Definición de contenidos mínimos que las Cartas han de cumplir y, en especial, un plazo de vigencia. ▪ Inclusión de compromisos y estándares de calidad. ▪ Inclusión de indicadores y sistema de seguimiento. ▪ Inclusión de medidas de compensación/reparación/ subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.	-Plan de Calidad e Innovación 2022-2025. Proyecto 1 Cartas de servicio, cartas de compromisos de calidad y calidad en los servicios [3] [162] -Carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC 2023-2026 [150] [enlace 97] -Carta de servicios del Real Jardín Botánico 2021-2024 [151] [enlace 96] -Carta de servicios del Museo Geominero 2024-2027 [152] [enlace 99]	90		-Carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC 2019-2022. -Carta de servicios del Real Jardín Botánico 2021-2024 -Carta de servicios del Museo Nacional de Ciencias Naturales 2019-2022 -Carta de servicios del Museo Geominero 2020-2023 -Plan de Calidad e Innovación 2022-2025. Proyecto 1 Cartas de servicio, cartas de compromisos de calidad y calidad en los servicios.	90
9.2 Seguimiento, Evaluación y Certificación: - Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).	-Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2022-2025. Proyecto 1 Cartas de servicio, cartas de compromisos de calidad y calidad en los servicios [137] [162] [163] -Informe 2023 Cartas de Servicio y CCC [162]	78	Mejora de la Transparencia	-Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2022-2025. Proyecto 1 Cartas de servicio, cartas de compromisos de calidad y calidad en los servicios -Informe 2022 Cartas de Servicio y CCC.	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio. - Actualización y versiones de las Cartas de Servicios. - Certificación de cartas por parte de una entidad externa.	-Carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC 2023-2026 [150] [enlace 97] -Carta de servicios del Real Jardín Botánico 2021-2024 [151] [enlace 96] -Carta de servicios del Museo Geominero 2024-2027 [152] [enlace 99] (Por falta de personal en el Museo Nacional de Ciencias Naturales, en 2023 no se ha podido actualizar la carta de servicios de este museo).			-Inicio de la actualización de la carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC. -Cartas de compromisos de calidad (CCC) de los servicios científico-técnicos: actualmente 21.	
9.3 Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: - Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia. - Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.	-Publicación y difusión de las Cartas (BOE, MINECO, 060, Portal transparencia, Sede Electrónica CSIC) -Disponibilidad de Cartas de Servicio impresas en el momento en las instalaciones	100	Mejora de la Transparencia	-Publicación y difusión de las Cartas (BOE, MINECO, 060, Portal transparencia, Sede Electrónica CSIC) -Folletos impresos en las instalaciones	100
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 9		89			



ASPECTO 10:

ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
10.1 Utilización de Modelos de gestión de calidad: - Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc., como referencias para la gestión. - Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, CYKLOS, Normas ISO, etc.).	-Reconocimientos externos: certificaciones ISO 9001, acreditaciones ISO 17025 y otros. Actualización 2023 [141]. Novedad: certificación ISO 9001 Sala Blanca del Instituto de Microelectrónica de Barcelona -Proyecto MaX-CSIC, cuestionario de evaluación basado en el modelo EFQM [18]	80		-Reconocimientos externos: certificaciones ISO 9001, acreditaciones ISO 17025 y otros. Actualización 2022. -Acreditación norma ISO/IEC 17065 la Unidad Técnica Evaluación técnica de Productos Innovadores del Instituto de Ciencias de la Edificación Eduardo Torroja.	80
10.2 Seguimiento y Evaluación: - Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad. - Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia. - Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	-Plan de Calidad e Innovación 2022-2025. Proyecto 5. Certificación y acreditación de Laboratorios y servicios Científico-Técnicos [3] -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2023 [163] -Contrato empresa auditorías internas, prórroga 2023 [153] -Seguimiento auditorías internas de gestión [104] -Procedimiento de gestión de auditorías internas en servicios científico-técnicos del CSIC certificados/acreditados [154]	85		-Plan de Calidad e Innovación 2022-2025. Proyecto 5. Certificación y acreditación de Laboratorios y servicios Científico-Técnicos. -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2022-2025 -Contrato empresa auditorías internas, prórroga 2022 -Procedimiento de gestión de auditorías internas en servicios científico-técnicos del CSIC certificados/acreditados -Seguimiento auditorías internas de gestión.	85
10.3 Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones):	-Tabla Premiados/Premiados CSIC 2023 [134] -Noticias premiados CSIC 2023 [135] -Centros de Excelencia Severo Ochoa y Unidades de excelencia María de Maeztu [167] [enlace 220]	50	Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.	- Tabla Premiados/Premiados CSIC 2022 -Noticias premiados CSIC 2022 -Centros de Excelencia Severo Ochoa y Unidades de excelencia María de Maeztu	50



- Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. - Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad. - Certificaciones a la calidad.	-Reconocimientos externos: certificaciones ISO 9001, acreditaciones ISO 17025 y otros. Actualización 2023 [141]			-Reconocimientos externos: certificaciones ISO 9001, acreditaciones ISO 17025 y otros. Actualización 2022. -Participación II Estudio Cultura de la Innovación y reconocimiento Índice de Cultura de la Innovación AEC (renovado 2021).	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 10		72			



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
11.1 Mecanismos formales de rendición de cuentas: - Grado de cumplimiento de las directrices de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: ■ Contribuciones al portal de transparencia ■ Códigos éticos ■ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia - Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción): ■ Informes Anuales de Actividad, Contrato de Gestión y Planes de Acción ■ Publicación de los objetivos estratégicos, los compromisos de gobierno, proyectos y programas, y niveles de realización o logro alcanzados	-Contrato de Gestión [1] -Seguimiento Contrato de Gestión 2023 [2] -Memoria CSIC 2022 (en proceso 2023) [38] -Plan de acción plurianual del CSIC 2022-2025 [3] -Plan de Acción Anual CSIC 2023 [4] -Seguimiento del Plan de Acción 2023 [5] -Plan de Calidad e Innovación 2022-2025 [6] -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2023 [163] -Código de conducta y principios éticos del CSIC [139] -Comité de Ética [enlace 204] -Periodo medio de pago del CSIC en web Hacienda.gov [155] -Difusión pública de las actividades a través de redes sociales y medios de comunicación. [enlaces 187, 188, 189, 190, 191] [28] [enlace 22] -Publicación Cuentas Anuales ejercicio 2022 (pendiente 2023) [170] [enlace 64] -Cierre del ejercicio económico 2023 [41] -Integridad científicas y buenas prácticas. [enlace	96	Plan Modernización de la Agencia Mejora de la Transparencia	-Publicación ejercicio 2021 -Periodo medio de pago del CSIC en web Hacienda.gov. -Difusión pública de las actividades a través de redes sociales y medios de comunicación -Cierre económico del ejercicio 2022. -Impacto Social y económico de los resultados de investigación año 2022 -Memoria CSIC 2021 (en proceso 2022) -Plan de acción plurianual del CSIC 2022-2025 -Plan de Acción Anual CSIC 2022 -Valoración de la ejecución del Plan de Acción 2022 del CSIC -Plan de Calidad e Innovación 2022-2025 -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2022 -Integridad científicas y buenas prácticas -Manual de conflicto de intereses -Declaración Nacional de integridad científica -Sede electrónica: Perfil del Contratante -Comité de ética	96



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística: - Publicación de perfil del contratante - Informe sobre cuentas anuales	88] -Manual de conflicto de intereses -Declaración Nacional de integridad científica -Sede electrónica: Perfil del Contratante [enlace 90] -Publicación en la web de información corporativa [enlace 79] -Comité de ética [enlace 80] -Mandato Acceso abierto [enlaces 89] -Documentación información corporativa [enlace 80] -Conflictos de intereses del personal directivo y que ejerce puestos de responsabilidad [49] -Impacto Social y económico de los resultados de investigación año 2022. Memoria anual CSIC 2022 (pendiente de aprobación 2023) [38] -Memoria URICI [enlace 100]			-Plan de comunicación y Comité de comunicación -Documentación información corporativa -Cumplimiento Ley de transparencia. -Portal transparencia. -Publicación en la web de información corporativa -Mandato Acceso abierto -Informe de ejecución presupuestario y cuentas anuales para la Comisión de Control (consignación superávit presupuestario) -Código de buenas prácticas científicas. -Declaración Comité de ética -Declaración Nacional de integridad científica -Manual de conflicto de intereses	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 11		96			



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
12.1 Existencia de Planes de Innovación en las Agencias: - Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos. - Participación en proyectos europeos. - Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI). - Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	-Plan de Calidad e Innovación 2022-2025 [6] -Contrato de Gestión de la Agencia Estatal CSIC 2023-2026 [1] -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2023 [163] -Participación en posición líder en proyectos europeos de innovación. Memoria CSIC 2022 (en proceso 2023) Capítulo 5 [38] -Innovación y empresa [enlace48] [enlace 29] -Iniciativa Converge. Hub de innovación abierta del CSIC [enlace 19] -Clúster de Innovación Tecnológica y Talento (CITT) Aeroespacial [100] -Proyecto Europeo Operas [96] -Proyecto MaX-CSIC [18] -Itinerarios Cicerón [125] [126] -Science for Policy [108]	96	Plan Modernización de la Agencia	-Plan de Calidad e Innovación 2022-2025 -Seguimiento Plan de Calidad e Innovación 2022 -Participación en posición líder en proyectos europeos de innovación. Memoria CSIC 2021 -Innovación y empresa -Iniciativa Converge. Hub de innovación abierta del CSIC -Unidad de Calidad e Innovación CSIC -Libros Blancos Desafíos Científicos 2030. -Miembro del Comité de Gestión de la Innovación de la AEC. -Participación II Estudio Cultura de la Innovación y reconocimiento Índice de Cultura de la Innovación AEC (renovado 2021). [182a], [182b] -Premios a la Innovación y transferencia 2020 -Hacia el plan estratégico 2022-2025.	96
12.2 Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa	-Iniciativa Converge. Hub de innovación abierta del CSIC [enlace 19] -Proyecto MaX-CSIC [18] -Itinerarios Cicerón [125] [126] -Science for Policy [108]	70	Mejora de la Transparencia	-Plataformas temáticas interdisciplinares -Iniciativa Converge. Hub de innovación abierta del CSIC -Libros Blancos Desafíos Científicos 2030	62



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio: - Iniciativas de innovación suficientemente formalizadas, consolidadas e implantadas a lo largo del año que hayan supuesto un cambio significativo en la forma de actuar de las Agencias y dirigidas a aportar valor a los Grupos de Interés. - 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				-Páginas web públicas de las Plataformas Temáticas Interdisciplinares	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
cambios drásticos, sino también a mejoras relevantes en los procesos, cuya innovación puede igualmente contribuir a la mejora continua.					
12.3 Creación de Grupos de trabajo para la innovación: - Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”. - Grupos de trabajo para la innovación. - Espacios para el trabajo compartido “coworking”.	-Plataformas temáticas interdisciplinares [21] [165] [enlace 17] -Iniciativa Converge. Hub de innovación abierta del CSIC [enlace 19] -Grupos de trabajo Proyectos GERENCIAS, SIMPLIFICA, SEGURO Y SOSTENIBLE, SISTEMAS, PROSPECTIVA, INNOVA, ORGANIZA, UTILIZA, TRANSFIERE, OPORTUNIDADES, TALENTO, CARRERA e IGUALDAD, y TRANSFERENCIA: Seguimiento del Plan de Acción 2023 [2] [5] -Clúster de Innovación Tecnológica y Talento (CITT) Aeroespacial [100] -Proyecto Europeo Operas [96] -Proyecto MaX-CSIC [18] -Resolución de creación de la Unidad de Inteligencia Institucional (UNIN) [17] -Itinerarios Cicerón [125] [126]	80		-Plataformas temáticas interdisciplinares. -Grupos de trabajo Proyectos PEP: GERENCIAS, SIMPLIFICA, SEGURO Y SOSTENIBLE, SISTEMAS -Iniciativa Converge. Hub de innovación abierta del CSIC -Libros Blancos Desafíos Científicos 2030 -Instrucción Plan de calidad ICUS (proyectos línea 4, de innovación) -Páginas web públicas de las Plataformas Temáticas Interdisciplinares.	75
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 12		82			



AEI

ASPECTO 1:

DETERMINAR ESTRATEGIAS, ESTRUCTURAS O MECANISMOS DE APOYO NECESARIOS PARA INTEGRAR CALIDAD EN LA GOBERNANZA Y EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.1.Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia: - Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos. - Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	-Actualización del Plan de Medidas Antifraude acorde a dictamen Tribunal de Cuentas incluyendo que dicho Plan, así como la Declaración Institucional y el Código de Conducta, han de ser aprobado por Consejo rector. - Plan de Medidas Antifraude Agencia Estatal de Investigación (aei.gob.es) -Nuevo Plan de actuación de verificación de ayudas con las líneas a verificar económicamente a lo largo de 2023 En el plan, teniendo en cuenta el elevado número de ayudas concedidas por la AEI cada año, y para reducir los plazos entre la presentación de la justificación económica y su verificación, la comprobación se hará por muestreo en función de una serie de criterios. -Creación de apartados específicos relacionados con la concesión y gestión de fondos de las ayudas con fondos MRR en la web de la AEI https://www.aei.gob.es/fondos-europeos/plan-recuperacion-tranformacion-resiliencia -El resto de las medidas se mantiene.	25	Elaboración del Plan de Calidad.	-Plan de medidas antifraude, publicación de declaración institucional contra el fraude. -Publicación de código de conducta y principios éticos de la AEI. -El Plan Inicial de Actuación (3.4.2), contempla el Plan de Calidad de la Agencia, que deberá aprobar el consejo Rector. -Simplificación de procedimientos administrativos. La Agencia deberá reducir en promedio un 25% los plazos que consumen actualmente dichos trámites (Plan inicial de actuación).	20



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia): - Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización. - Comparecencias, en su caso.	- De manera continua se está trabajando en agilizar procesos internos y externos. Este plan se va a publicar en junio de 2024 incluyendo las medidas realizadas en 2023 y 2024. Entrará dentro del llamado Plan Agiliza de la AEI. - Se mantiene lo anterior.	45	Nuevo Plan Agiliza	- Comité de Aceleración y Simplificación. Objetivo: identificar y analizar los aspectos que limitan la agilidad en el ciclo de vida de las convocatorias que gestiona la Agencia, y del resto de procedimientos que acompañan la ejecución de las ayudas, o que son susceptibles de ser simplificados. - Manual de procedimiento básicos. Incluye el catálogo de procedimientos básicos de las actuaciones de la Agencia. Dentro de cada uno de ellos describe, entre otros aspectos, las actividades que incluye, las unidades de la Agencia que intervienen, las herramientas informáticas a utilizar, la normativa aplicable y los plazos asociados. En el año 2021 se actualizó el Manual de procedimientos básicos, aprobado en el Consejo Rector de la Agencia Estatal de Investigación el 19 de abril de 2021	45
1.3. Norma reguladora/Competencias: - Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora. - Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad. - Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	- Aprobadas por el Consejo Rector las propuestas de la Agencia Estatal de Investigación para el nuevo Estatuto, el Contrato de gestión y la Productividad por Cumplimiento de Objetivos en la Agencia Estatal de Investigación (aei.gob.es)	20	Aprobación Contrato de Gestión, Estatuto y Productividad pro Cumplimiento de Objetivos	Entre los principios básicos de actuación de la Agencia se contempla la eficiencia en la asignación y utilización de recursos públicos y evaluación continuada de la calidad de los procesos de gestión y de los procedimientos de actuación, que se efectuará atendiendo a los criterios de legalidad, celeridad, simplificación y accesibilidad electrónica y sin perjuicio del rigor necesario.	15



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.4.Órganos/Unidades específicas para la gestión de calidad (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas): - Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad. - Existencia de un 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. - Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión 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. - Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones.	-Nueva organización Grupo Estratégico de Igualdad de la AEI para apoyo de nuevo Plan de Igualdad con nueva estructura. -Grupo de comunicación en la AEI que identifica áreas de mejora de la comunicación interna y externa. -Grupo estratégico de igualdad. Consultas periódicas sobre la actividad que realiza la Agencia en materia de igualdad. -Corresponde al Director/a de la Agencia elaborar los procedimientos, criterios e indicadores para la medición de su cumplimiento y del grado de eficiencia de la gestión.	15	-Unidad de gestión de calidad. -Grupo de trabajo de Protección de Datos. -Coordinación de las autoevaluaciones de los beneficiarios de las subvenciones de los fondos PRTR. -Constitución de un -Grupo de trabajo sobre aplicaciones de Inteligencia Artificial en la AEI.	-Nuevo grupo de comunicación en la AEI que identifica áreas de mejora de la comunicación interna y externa. -Grupo estratégico de igualdad. Consultas periódicas sobre la actividad que realiza la Agencia en materia de igualdad. -Corresponde al Director/a de la Agencia elaborar los procedimientos, criterios e indicadores para la medición de su cumplimiento y del grado de eficiencia de la gestión.	15



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de 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.					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 1		26			



ASPECTO 2:

AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, OTRAS ORGANIZACIONES)

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
2.1.Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa): - Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal. - Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc., tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa. - Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	-Nuevo Plan de actuación de verificación de ayudas con las líneas a verificar económicamente a lo largo de 2023. En el plan, teniendo en cuenta el elevado número de ayudas concedidas por la AEI cada año, y para reducir los plazos entre la presentación de la justificación económica y su verificación, la comprobación se hará por muestreo en función de una serie de criterios. -Creación de apartados específicos relacionados con la concesión y gestión de fondos de las ayudas con fondos MRR en la web de la AEI https://www.aei.gob.es/fondos-europeos/plan-recuperacion-tranformacion-resiliencia -Modificación de las órdenes de Bases de las convocatorias para incluir consideraciones derivadas de la nueva normativa, relativa por ejemplo a aspectos relacionados con la igualdad, situaciones que puedan implicar interrupción o prórroga de contratos, o la posibilidad de desacoplar el pago de las anualidades de algunas convocatorias con la justificación económica. https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2024-690 -El resto de las medidas se mantiene.	55		-Plan de simplificación de instrucciones de justificación económica. -Realización de calendario conjunto en el Ministerio de Ciencia e Innovación. -Actividad de la Agencia: gestión de convocatorias de ayudas a la I+D+i. Todas las convocatorias se publican en la página web de la Agencia. Incluye manuales de ayuda para la presentación de solicitudes y FAQs documentos de preguntas frecuentes. -Orden CIN/1025/2022, de 27 de octubre, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas públicas correspondientes a varios programas y subprogramas del Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación 2021-2023, cuya gestión corresponde a la Agencia Estatal de Investigación.	40



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios): - Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia. - % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica. - Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad. - La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés. - Planes para la implantación de Administración Electrónica. - Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin.	-Se mantienen las medidas anteriores.	68		-Nuevos formularios web de suscripción a información de convocatorias. -Publicación en Twitter de información sobre actividad de la Agencia -Publicación de contenidos en formato vídeo en canal de Youtube -Sensibilización a personal estratégico para publicaciones en LinkedIn -Creación canal LinkedIn (de momento oculto) -La AEI cuenta con página web y Sede electrónica, a través de la cual interactúan los usuarios y realizan la petición y gestión de ayudas. -El 100 % de actuaciones con los usuarios/beneficiarios se completa a través de sede electrónica. -Se cumple el Esquema Nacional de Seguridad. -Se garantiza la interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés. -Se siguen los planes de implantación de Administración Electrónica del Departamento	68
2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés: - Servicios integrales de atención a los grupos de interés: ▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia.	-Nuevo buscador de ayudas concedidas público en la web: Buscador de Ayudas Concedidas Agencia Estatal de Investigación (aei.gob.es) -Nueva <i>newsletter</i> en la web Inicio Agencia Estatal de Investigación (aei.gob.es) → Suscripciones a newsletter semanal -El resto de las medidas se mantiene.	50		-Emails de información todos los IPS en algunas convocatorias. -Documentación presente en ficha de convocatoria anterior a la fecha de aperturas de la convocatoria. -Mantenimiento de Grupo de gestión (donde se reúnen gestores de los beneficiarios de ayudas de la agencia) y de Comité de Beneficiarios (donde	40



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: news letters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas. - Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios. - Otras prestaciones: - Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.). - Supresión de barreras arquitectónicas.				hay personal directivo de beneficiarios representativos). -Creación de un Comité de los potenciales beneficiarios de las ayudas que gestiona la Agencia Estatal de Investigación. Reuniones periódicas, especialmente cuando se publican las convocatorias. Se realizan webinarios en los que se explican las novedades. En el año 2021 se celebraron 11 webinarios. -Las notificaciones se realizan través de la sede electrónica. -Twitter -Se mantiene la publicación de un calendario de convocatorias actualizado, que se publica en la página web. Las variaciones y modificaciones del calendario se actualizan y difunden a través de la página Web y Twitter. -Se dispone de correos corporativos por parte de cada una de las subdivisiones de la Agencia. -Todas las convocatorias de ayudas cuentan con correos electrónicos de contacto que cubren todas las fases de la gestión: solicitud, seguimiento científico-técnico, seguimiento económico. -La sede de la Agencia cumple con la supresión de barreras arquitectónicas.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 2		58			



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
3.1 Sistemas integrales de planificación, gestión y control: - Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal. - Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios. - Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros. - Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc. - Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc. - Cuadro de mando.	- Implantación durante 2023 de la contabilidad analítica en la AEI utilizando la herramienta CANOA desarrollada por la IGAE. - Soporte a los gestores de subproyectos/subproyectos instrumentales ligados a las ayudas gestionadas con fondos del PRTR, tramitaciones en la aplicación de seguimiento del PRTR-CoFFEE. - El resto de las medidas se mantiene.	45	- Redacción y aprobación de un Plan Estratégico plurianual - Visor para el análisis de los datos de ayudas concedidas	- En el ejercicio 2022 se definió el documento base para la implantación de una contabilidad analítica en la AEI. - Análisis de riesgos para toma de decisiones en algunas actividades económicas. - El Plan de Acción Anual, que debe ser aprobado por el Consejo Rector en el mes de enero de cada año. - El Informe General de Actividad que debe ser aprobado por el Consejo rector antes del 30 de junio. - La AEI utiliza los sistemas de gestión económica desarrollados por la Intervención General de la Administración del Estado para la adecuada gestión de ingresos, patrimonial, gastos.	35



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
3.2 Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos: - Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo. - Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio. - Sistemas de medición y redistribución de cargas.	Se mantienen las medidas anteriores.	25		Documento de estructura orgánico funcional.	25
3.3 Planes de eficiencia y austeridad: - % de autofinanciación de la Agencia. - Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto. - Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento. - Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas. - Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	Se mantienen las medidas anteriores.	10		Los ingresos de la Agencia proceden mayoritariamente de las transferencias del Departamento de adscripción. Los ingresos que se pueden considerar como autofinanciación son por: Tasas y precios públicos, Ingresos del Exterior (FEDER y FSE). Constituye un porcentaje del 0.2%	10
3.4 Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social: - Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000), campañas internas con	-Actualización instrucciones de teletrabajo, se ha pasado de 1 día a máximo de 3 días de teletrabajo. -Se mantienen las medidas anteriores.	20		-Instrucción de dirección AEI de plan de trabajo a distancia en el marco del plan de medidas de ahorro energético. -Instrucciones de la División de Coordinación, Evaluación y Seguimiento Científico Técnico a	20



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc. - Existencia de programas para la protección del medioambiente. - Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura. - Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.				colaboradores de la Agencia sobre viajes sostenibles. -Acciones de visibilidad en comunicación de proyectos financiados por la AEI con impacto social -Los pliegos tipo de Cláusulas Administrativas Particulares de la Agencia contemplan como requisito a cumplir por los licitadores, la adopción de medidas de protección del medioambiente y la igualdad de oportunidades. -Teletrabajo. Un día de trabajo no presencial.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 3		25			



ASPECTO 4:

APOSTAR POR LA MEJORA EN LA GESTIÓN MEDIANTE LA DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y LA INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍAS ORIENTADAS A LA CIUDADANIA Y GRUPOS DE INTERÉS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
4.1. Gestión por procesos: - Existencia de un mapa con los procesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo). - Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos. - Catálogo de procedimientos asociados a los procesos. - Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia. - Existencia de un Manual de Calidad.	-Existencia de mapa de convocatorias con fechas de solicitud y concesión. Calendario previsto de las convocatorias de la Agencia Estatal de Investigación Agencia Estatal de Investigación (aei.gob.es) -Se mantienen y actualizan las medidas anteriores.	25		-Documento de estructura y funciones de las diferentes unidades de la Agencia, contempla los flujos de gestión de procedimiento básicos. -Manual de procedimientos.	20
4.2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: - Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental, etc. - Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs, etc. - Se organizan y se participa en foros, conferencias, congresos y otras acciones que supongan adquisición de conocimiento para la mejora de la actividad de la Agencia.	-Se mantienen las medidas anteriores aumentando el número de publicaciones y actualización de contenidos. -Participación de nuevos foros nacionales de atracción de talento, aplicaciones de inteligencia artificial, igualdad y comunicación.	45		-Participación en foros de comunicación y reuniones -Envíos mediante listas de distribución -Aumento acciones institucionales con agentes del Sistema de Ciencia y Tecnología Español. -Aumento de publicaciones y tipología publicados en la intranet de la AEI -Encuentros para todo el personal destinados a mostrar las actuaciones que realizan las diferentes unidades. -Comunicados del Director a todo el personal -Jornadas con los colaboradores	40



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes: - Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia. - Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales. - Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	-Participación en grupos de nuevo período FEDER y FSE+ -En 2023 se ha participado en la feria Transfiere dando un protagonismo en visibilidad y actuaciones a Plataformas tecnológicas. La Agencia Estatal de Investigación apuesta en el foro Transfiere por potenciar el papel de la financiación pública en la innovación y mostrar la versatilidad de las Plataformas Tecnológicas como organismos intermedios de la innovación Agencia Estatal de Investigación (aei.gob.es) -Participación en grupos de trabajo de temáticas específicas en el contexto de Science Europe. -Se mantienen las medidas anteriores.	55	Jornada global de plataformas tecnológicas en ferias sectoriales	-Participación en redes de expertos sobre Horizonte Europa. -Grupos interministeriales sobre nuevas estrategias de ciencia abierta, transferencia, atracción y retención de talento científico -Se mantiene contacto con grupos nacionales e internacionales, especialmente en el Espacio Europeo de Investigación: -European Research and Innovation Committee (ERAC) -Comité Ejecutivo (Steering Board) de ERAC. -GRC Global Research Council Grupo de programación Conjunta, (ERA ROADMAP). -La Agencia está presente en 10 JPI (Joint programming initiative). -Encuentros con grupos de expertos nacionales (colaboradores científicos) -Incorporación a Science Europe. Asociación de organismos de investigación europeos.	50
4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones: - Interoperabilidad entre distintas organizaciones o con los Grupos de Interés para intercambio de información (servicios de validación y terceros, acceso a registros, bases de datos, archivos, gestores, etc.). - Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.). - Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	-Se garantiza la interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés. -Se siguen los planes de implantación de Administración Electrónica del Departamento. -Hay interoperabilidad de aplicaciones de la Agencia con otras aplicaciones nuevas implantadas en 2023. -Base nacional de subvenciones con aplicación propia ZEBRA. -Sorolla2 con aplicación propia "Pago a evaluadores". -Geiser con aplicación propia "FACILITA". -Se mantienen las medidas anteriores.	30		Alta en aplicaciones corporativas: SIGP, BADARAL, Registro Central de Personal, Plataforma de contratación Administrativa, SIG3, SOROLLA2, BDNS, SIC3E. Obtención de acceso de la Agencia a la Plataforma de Intermediación del Ministerio de Hacienda y Función Pública (para la obtención de datos de los beneficiarios—estar al corriente en SS, Tributos, títulos universitarios y no universitarios, etc.).	20



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 4		39			



ASPECTO 5:

ADOPTAR FÓRMULAS ORGANIZATIVAS Y DE COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA AGENCIA

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
5.1 Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: - Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones. - Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia. - Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	-Participación en entidad <i>Science Europe</i> , que canaliza iniciativas de entidades financiadoras de ciencia como la AEI para implementar medidas en Europa, por ejemplo, de cara a la elaboración de recomendaciones en sostenibilidad científica.	10			1
5.2 Cooperación interadministrativa en materia de calidad:	-Existencia de convenios y Memorandums de entendimiento con entidades, pero la calidad no está explícita.	10			1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 5		10			



ASPECTO 6:

APLICAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA ACCIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
6.1 Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): - Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales. - Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados. - Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	-Informes de Convocatorias de Ayudas Agencia Estatal de Investigación (aei.gob.es)	24		-Publicación Informe de las convocatorias 2018 y 2019 Ramón y Cajal. -Realización de encuesta sobre certificado I3 antes de convocatoria -Comité de Aceleración y seguimiento. Se ha trabajado en una encuesta realizada a los solicitantes de la Convocatoria Ramón y Cajal 2019. Realizada en noviembre 2021.	24
6.2 Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: - Análisis de las actitudes de otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia estatal y de sus necesidades y	-La AEI ha participado en el informe Científicas en Cifras 2023 publicado por el Ministerio de Ciencia e Innovación.	10		En 2022 realización de encuesta tras realización de actividad Semana de la Ciencia.	5



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
expectativas respecto de los servicios públicos que presta.					
6.3 Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: - Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia. - Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	-Cerrado informe <i>spending review</i> sobre el programa de promoción del talento y su empleabilidad en I+D+i de la AIREF -Se han seguido realizando el resto de las medidas.	60		-Publicación Informe General de Actividad 2021, cuentas anuales. -Participación en evaluación de estrategias sectoriales como españolas como Estrategia reto demográfico, Plan contra incendios y otros - Informe de fiscalización del Tribunal de cuentas -Publicación informe de seguimiento de las recomendaciones de los Spending reviews por la AIREF. -Elaboración de informes de evaluación ex-post de las convocatorias gestionadas por la Agencia. Este trabajo permitirá obtener resultados cualitativos y cuantitativos sobre el impacto de nuestras actuaciones. Actualmente están publicados 4 informes en página web y Twitter. - La Agencia elabora desde el año 2017 el Plan de Acción Anual, en el que se recoge las actuaciones a realizar en el año. Es aprobado por el Consejo Rector en el mes de enero. Igualmente, se presenta al Consejo Rector el informe General de Actividad del año anterior y su cumplimiento. - El contrato de gestión incluye indicadores de los compromisos de la Agencia: mejora la eficiencia; mejora de las políticas públicas; agilización del procedimiento de pago, etc.	55
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 6		31			



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
7.1 Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): - Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios. - Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.). - Desarrollo de mecanismos de “cocreación” “codiseño” “codesarrollo” en los que participen grupos de interés y usuarios.	-Propuesta de cocreación para el II Plan de Igualdad de la AEI. -Se mantienen las medidas anteriores.	45	II Plan de igualdad AEI participativo	-Mantenimiento de Grupo de gestión (donde se reúnen gestores de los beneficiarios de ayudas de la agencia) y de Comité de Beneficiarios (donde hay personal directivo de beneficiarios representativos) para intercambio de experiencias información y posible implementación en convocatorias. -A través de la sede electrónica. -A través de la página web se publican las resoluciones provisionales, definitivas y de concesión de todas las convocatorias que se gestionan -Realización de webinarios para informar las novedades de las convocatorias publicadas.	35
7.2 Quejas y Sugerencias: - Desarrollo de la gestión del programa de Quejas y Sugerencias recogido en el RD 951/2005: ▪ Nivel de respuesta al usuario y nivel de gestión en la resolución del problema ▪ Realización de informes anuales que permitan seguimiento y adopción de medidas de mejora en relación con las quejas y sugerencias.	-Mejora de la gestión de la respuesta a las quejas y sugerencias, coordinándose las respuestas desde la Unidad de Apoyo. -Se ha seguido realizando el resto de las medidas.	42		-Se gestiona en coordinación con la Subsecretaría del Departamento (quejas. Sugerencias y solicitudes a través del portal de transparencia). -Se contestan todas las quejas y sugerencias, de manera informatizada. -La Agencia a través de los buzones corporativos de cada una de las convocatorias gestiona todo tipo de incidencias y solicitudes que plantean los beneficiarios.	40



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
▪ Análisis de datos y utilización de resultados de la gestión de las Quejas y Sugerencia para la mejora. ▪ Seguimiento y consulta informatizada de la queja. ▪ Medición del grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta de sus quejas y sugerencias.					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 7		44			



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
8.1 Formación: - Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia. - Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia. - La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias. - Existen Sistemas de evaluación de la formación: ▪ Medición de la satisfacción ▪ Medición del aprendizaje ▪ Medición del impacto de la formación - Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción, etc.).	-La Secretaría General es la unidad responsable de la gestión de la formación. -Anualmente se elabora el “Plan de Formación” destinado a la mejora de las capacidades necesarias para el correcto funcionamiento de la organización y una eficaz prestación de los servicios. Cuenta con la participación de los representantes de los trabajadores a través de un grupo de un grupo de trabajo creado dentro de la Mesa Delegada del Ministerio Se programan entre 10-15 cursos al año. -El personal de la Agencia aporta propuestas de cursos de formación.. -Todos los cursos están directamente relacionados con el desempeño de las funciones que se llevan a cabo en la AEI. -Se realizan encuestas de satisfacción.	55		-La Secretaría General es la unidad responsable de la gestión de la formación. -Anualmente se elabora el “Plan de Formación” destinado a la mejora de las capacidades necesarias para el correcto funcionamiento de la organización y una eficaz prestación de los servicios. Cuenta con la participación de los representantes de los trabajadores a través de un grupo de un grupo de trabajo creado dentro de la Mesa Delegada del Ministerio Se programan entre 10-15 cursos al año. -El personal de la Agencia aporta propuestas de cursos de formación.. -Todos los cursos están directamente relacionados con el desempeño de las funciones que se llevan a cabo en la AEI. -Se realizan encuestas de satisfacción.	55
8.2 Evaluación del desempeño:	-Mantenimiento y actualización del catálogo de puestos de trabajo por unidad. Sus perfiles se definen en el organigrama de la Agencia.	25		-Existe un catálogo de puestos de trabajo por unidad. Sus perfiles se definen en el organigrama de la Agencia.	25



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo. - Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación. - Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	-Propuesta de productividad por cumplimiento de objetivos aprobada por el Consejo Rector.			-Propuesta de productividad por cumplimiento de objetivos aprobada por el Consejo Rector.	
8.3 Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas: - Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta. - Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados. - Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	-Implantación en la AEI del canal de denuncias Xperta de la Subdirección General de Servicios Digitales para la Gestión, para cumplir la Ley 2/2023 que tiene como objetivo regular la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción en el contexto laboral o profesional. Esta nueva norma obliga a establecer canales internos de denuncia, estableciendo que dichos canales garanticen la confidencialidad y el seguimiento diligente de la denuncia. -Solicitado a personal de la AEI mejoras a recibir en el buzón de dirección. -Existen canales informales de transmisión de mejoras a nivel horizontal y vertical. Reuniones periódicas de comités de coordinación (miembros directivos) y comité de dirección (miembros directivos más titulares de subdivisiones). -Herramientas de encuestas.	15	Nuevo buzón del Empleado	-Existen canales informales de transmisión de mejoras a nivel horizontal y vertical. Reuniones periódicas de comités de coordinación (miembros directivos) y comité de dirección (miembros directivos más titulares de subdivisiones). -Compra herramientas de encuestas.-	10
8.4 Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:		1			1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión. - Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa. - Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad. - Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.					
8.5 Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.): - Desarrollo de las medidas de conciliación. - Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal. - Aplicación de fórmulas de teletrabajo. - Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.).	-Instrucción de dirección sobre ahorro energético con disposiciones relativas a trabajo a distancia. -Las determinadas por la Administración General del Estado. -Plan Concilia. -Plan de Acción Social. -Teletrabajo, atendiendo al proyecto de Real Decreto por el que se regula el Teletrabajo de la AGE. Plan de teletrabajo muy flexible, ampliación de 1 a 3 días semanales.	35		-Aprobación instrucción de dirección sobre ahorro energético con disposiciones relativas a trabajo a distancia -Las determinadas por la Administración General del Estado. -Plan Concilia. -Plan de Acción Social. -Teletrabajo, atendiendo al proyecto de Real Decreto por el que se regula el Teletrabajo de la AGE.	30



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 8		26			



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
9.1 Aplicación de las directrices metodológicas: - Desarrollo de la normativa general en la materia mediante la aplicación de las guías metodológicas que desarrollan el RD 951/2005 con relación a este programa. ▪ Definición de contenidos mínimos que las Cartas han de cumplir y, en especial, un plazo de vigencia. ▪ Inclusión de compromisos y estándares de calidad. ▪ Inclusión de indicadores y sistema de seguimiento. ▪ Inclusión de medidas de compensación/reparación/ subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.		1			1
9.2 Seguimiento, Evaluación y Certificación: - Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).		1			1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio. - Actualización y versiones de las Cartas de Servicios. - Certificación de cartas por parte de una entidad externa.					
9.3 Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: - Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia. - Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.		1			1
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 9		1			



ASPECTO 10:

ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (MODELOS EXCELENCIA O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
10.1 Utilización de Modelos de gestión de calidad: - Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc., como referencias para la gestión. - Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, CYKLOS, Normas ISO, etc.).		1			1
10.2 Seguimiento y Evaluación: - Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad. - Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia. - Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.		1			1
10.3 Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones):		1			1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. - Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad. - Certificaciones a la calidad.					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 10		1			



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
11.1 Mecanismos formales de rendición de cuentas: - Grado de cumplimiento de las directrices de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: ▪ Contribuciones al portal de transparencia ▪ Códigos éticos ▪ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia - Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción): ▪ Informes Anuales de Actividad, Contrato de Gestión y Planes de Acción ▪ Publicación de los objetivos estratégicos, los compromisos de gobierno, proyectos y programas, y niveles de realización o logro alcanzados - Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística: ▪ Publicación de perfil del contratante	-Continuación con la publicación de información estadística por CCAA y buscador web con datos que incluyen, por ejemplo, la disposición de datos en tiempo real. -Buscador de Ayudas Concedidas Agencia Estatal de Investigación (aei.gob.es) - Información Estadística Agencia Estatal de Investigación (aei.gob.es) -Plan de medidas antifraude se actualizó a finales 2023 para incluir las modificaciones que solicitaba el Tribunal de Cuentas (TC) en su borrador de informe de septiembre de 2023. En la actualización se usó el modelo que el informe del TC consideraba correcto. Uno de los puntos que indicaba el TC es que el Plan de Medidas Antifraude (PMA) debía ser aprobado por el Consejo Rector, lo mismo que la Declaración Institucional y el Código de Conducta. Estos documentos forman parte del PMA de la AEI como Anexos, por lo que aprobado el PMA, se sustituyeron de la página web. https://www.aei.gob.es/sobre-aei/planes-aei/plan-medidas-antifraude -Se ha continuado con el resto de las actividades.	80		-El Estatuto (art. 6) establece la transparencia en todas las actividades administrativas y cumplimiento de las obligaciones de buen gobierno por parte de los responsables públicos de la Agencia, así como la rendición de cuentas y compromisos para presentar la información precisa y completa sobre todos los resultados y procedimientos utilizados en la gestión. -En 2022 se han publicado nuevos contenidos en la web de la AEI de como Plan de acción anual 2022, Informe General de Actividad y Cuentas anuales 2021 -La Unidad de Información y transparencia del Ministerio de Ciencia e Innovación centraliza la información de la AEI y la publica cuando se considera conveniente. -Publicación de más datos sobre convocatorias como Proyectos de Investigación PID2021 -Se mantiene publicación de contratación administrativa en perfil del contratante -Publicación plan antifraude, declaración antifraude de la AEI y código de conducta. -Portal de transparencia. La AEI ha publicado en el portal de transparencia	74



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
Informe sobre cuentas anuales				los siguientes documentos: El Plan de Comunicación y Transparencia de la AEI; Planes de Acción Anual 2017 a 2021. Informe General de Actividad que recoge los resultados de la gestión: 2017 a 2019. Estos documentos también están alojados en la web de la Agencia, al igual que las cuentas anuales y el perfil de contratante. -Actualización de la Publicación en la página web sobre la información estadística de ayudas concedidas por la AEI desde el año 2013 y desagregadas por Comunidades Autónomas.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 11		80			



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
12.1 Existencia de Planes de Innovación en las Agencias: - Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos. - Participación en proyectos europeos (Horizonte 2021). - Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI). - Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	-Participación en Global Research Council en el que participan Agencia financiadoras de I+D+i de África, América, Asia y Pacífico, Europa y región MENA -Incorporación de la AEI como miembro de pleno derecho en la organización <i>Science Europe</i>. Asociación de las principales organizaciones de financiación de la investigación. Misión común: financiar y realizar investigación excelente.	45		-La Agencia participa en los consorcios comunitarios de gestión de convocatorias de programación conjunta en el marco de Horizonte 2020. -Participación en Global Research Council en el que participan Agencia financiadoras de I+D+i de África, América, Asia y Pacífico, Europa y región MENA -Incorporación de la AEI como miembro de pleno derecho en la organización <i>Science Europe</i>. Asociación de las principales organizaciones de financiación de la investigación. Misión común: financiar y realizar investigación excelente.	45
12.2 Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio:		1			1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Iniciativas de innovación suficientemente formalizadas, consolidadas e implantadas a lo largo del año que hayan supuesto un cambio significativo en la forma de actuar de las Agencias y dirigidas a aportar valor a los Grupos de Interés. - 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					



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
puede igualmente contribuir a la mejora continua.					
12.3 Creación de Grupos de trabajo para la innovación: - Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”. - Grupos de trabajo para la innovación. - Espacios para el trabajo compartido “coworking”.		1			1
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 12		16			



AEMET

ASPECTO 1:

DETERMINAR ESTRATEGIAS, ESTRUCTURAS O MECANISMOS DE APOYO NECESARIOS PARA INTEGRAR CALIDAD EN LA GOBERNANZA Y EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia: - Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos. - Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	• El Estatuto AEMET, artículo 6.e, contiene entre sus principios de actuación, la calidad y la mejora continua. • Plan Anual 2023 Servicios meteorológicos a la navegación aérea, en el que se establecen las metas a conseguir para el conjunto de indicadores operativos y los proyectos anuales para cumplir con los objetivos prioritarios. También se incluyen las acciones de mejora identificadas en las auditorías internas y externas. Los informes anuales de servicios a la navegación aérea están disponibles en la web de AEMET. http://www.aemet.es/es/conocermas/aeronautica/informes • AEMET está en proceso de implantación del Plan de Transformación Digital de AEMET, cuyo objetivo es indicar las actuaciones del proceso de transformación digital de AEMET. Todas las medidas incluidas en el Plan están financiadas con cargo al Fondo de Recuperación, Transformación y Resiliencia impulsado por el Gobierno de España.	95	Extender la gestión de la calidad a la prestación de servicios a la defensa	El Estatuto AEMET, artículo 6.e, contiene entre sus principios de actuación, la calidad y la mejora continua. La calidad está integrada en AEMET a través de: • En 2022 se aprobó el plan estratégico 2022/2025 • En 2022 se publicó el informe anual 2021 último del último año del plan estratégico 2019/2021 <i>Los documentos anteriores están disponibles y en la web de AEMET. http://www.aemet.es/es/conocenos/a-que-nos-dedicamos</i> • Política de calidad El 28 de abril de 2022 el Consejo Rector de AEMET aprobó la Política de Calidad adaptada a las líneas estratégicas definidas en el plan estratégico 2022/2025 de AEMET. • Plan empresarial 2022/2026 Servicios meteorológicos a la navegación aérea, desde el análisis PEST, las expectativas de los grupos de interés y la reflexión estratégica hasta el establecimiento de estrategias y objetivos prioritarios junto con el plan de infraestructuras y la descripción de recursos.	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	• Plan estratégico 2022/2025 aprobado en 2022. • Plan empresarial 2022/2026 Servicios meteorológicos a la navegación aérea • Los seguimientos del plan empresarial y del plan anual se presentan durante los foros de usuarios, en los que están representados todos los grupos de interés.			Tras la reflexión estratégica realizada en 2021, se aprobó el nuevo plan empresarial 2022-2026, disponible en la web externa. http://www.aemet.es/es/conocermas/aeronautica/detalles/plan_empresarial • Plan Anual 2021 Servicios meteorológicos a la navegación aérea, en el que se establecen las metas a conseguir para el conjunto de indicadores operativos y los proyectos anuales para cumplir con los objetivos prioritarios. También se incluyen las acciones de mejora identificadas en las auditorías internas y externas. <i>Los seguimientos del plan empresarial y del plan anual se presentan durante los foros de usuarios, en los que están representados todos los grupos de interés.</i> • Informe Anual 2021 Servicios meteorológicos a la navegación aérea donde se detalla el cumplimiento del Plan Anual (el último publicado es el de 2021) <i>Los planes y el informe anual de servicios a la navegación aérea están disponibles en la web de AEMET.</i> http://www.aemet.es/es/conocermas/aeronautica/informes • Informe detallado de la evolución de la política de calidad en AEMET desde la primera que se aprobó en 2006 (hitos temporales, factores para la modificación, texto recogido en cada política). Disponible en la intranet para ayudar al personal de AEMET a entender mejor la política. ÁREAS DE MEJORA	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				• Extender la gestión de la calidad a otros servicios no certificados ISO 9001:2015	
1.2.Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia): - Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización. - Comparecencias, en su caso.	• Todos los Planes e Informes anuales son aprobados por el Consejo Rector, según art. 13.1.c y 13.1.i del Estatuto de AEMET • Los planes y el seguimiento se presentan al consejo rector. • En el Consejo Rector se presenta un resumen de los resultados del último informe de agencias disponible (comparativa de AEMET con el resto de agencias e identificación de los aspectos en los que AEMET presenta más margen de mejora). • Se continua con la adaptación de algunos procedimientos de los sistemas de gestión de calidad y seguridad a los requisitos del reglamento de Ejecución (UE) 2017/373 de la Comisión, de 1 de marzo de 2017, por el que se establecen requisitos comunes para los proveedores de servicios de gestión del tránsito aéreo/navegación aérea.	95		• Todos los Planes e Informes anuales son aprobados por el Consejo Rector, según art. 13.1.c y 13.1.i del Estatuto de AEMET (los planes anuales 2022 e informes 2021) • Todas las actuaciones relacionadas con la política de calidad y seguridad son aprobadas por el Consejo Rector, según art. 13.1.q del Estatuto de AEMET (Aprobación de la Política de calidad y política de seguridad actualizadas en 2022) • Los planes y el seguimiento se presentan al consejo rector. • Además, el representante de la dirección para la gestión de la calidad en AEMET presentó en el Consejo Rector el proceso seguido para la elaboración de la Carta de Servicios y un resumen de los resultados del último informe	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	En 2023 el Consejo Rector de AEMET, aprobó la formación de la Comisión científica de la Agencia. Su objetivo es fomentar, impulsar y asesorar sobre actuaciones de investigación y desarrollo. https://twitter.com/Aemet_Corpora/status/1685956659892396032?s=20			agencias disponible (comparativa de AEMET con el resto de agencias e identificación de los aspectos en los que AEMET presenta más margen de mejora). Se continua con la adaptación de algunos procedimientos de los sistemas de gestión de calidad y seguridad a los requisitos del reglamento de Ejecución (UE) 2017/373 de la Comisión, de 1 de marzo de 2017, por el que se establecen requisitos comunes para los proveedores de servicios de gestión del tránsito aéreo/navegación aérea.	
1.3. Norma reguladora/Competencias: - Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora. - Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad. - Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	- El estatuto de AEMET contempla en el artículo 6.e. entre sus principios de actuación, la calidad y la mejora continua. - Las funciones del "Representante de la Dirección para la Calidad" y del "Responsable de Gestión de la Calidad" las ostentan las misma personas que en 2022. Sus funciones están asignadas mediante Resolución de la Presidencia de la Agencia. - El Manual de calidad y los manuales de seguridad definen la estructura y asigna responsabilidades en materia de calidad y seguridad. Estos manuales se desarrollan en un amplio conjunto de procedimientos operativos e instrucciones.	95	Revisión e identificación de servicios prestados.	- El estatuto de AEMET contempla en el artículo 6.e. entre sus principios de actuación, la calidad y la mejora continua. - El Manual de calidad y los manuales de seguridad definen la estructura y asigna responsabilidades en materia de calidad y seguridad. Estos manuales se desarrollan en un amplio conjunto de procedimientos operativos e instrucciones. - Las funciones del "Representante de la Dirección para la Calidad" y del "Responsable de Gestión de la Calidad" las ostentan las misma personas que en 2021. Sus funciones están asignadas mediante Resolución del Presidente de la Agencia. - El grupo de trabajo para la elaboración de la carta de servicios en vigor se creó por resolución del presidente. - Se creó el Comité de Calidad AEMET por la resolución 166/2021 del Presidente. Este comité aprobó los términos de referencia del	96



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				Comité de Calidad de Provisión de Servicios a la Navegación Aérea. Las instrucciones de funcionamiento del Comité de Calidad de Provisión de Servicios a la Navegación Aérea se actualizaron a la versión 5 el día 13 de septiembre de 2021, incorporando los términos de referencia. - El procedimiento para la elaboración y certificación de cartas de servicio en AEMET está aprobado por el Presidente. - El presidente aprueba por resolución de 19 de octubre de 2018 los niveles de servicio de la prestación de apoyo meteorológico a la navegación aérea (169/2018) - Junto a la resolución 169/2018 el presidente aprueba tres documentos adicionales el 19 de octubre de 2018 (Catálogo de servicios, definición de los niveles de servicio meteorológicos y propuesta de acuerdo de nivel de servicio para los aeropuertos).	
1.4.Órganos/Unidades específicas para la gestión de calidad (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas): - Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad. - Existencia de un 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	- AEMET cuenta con un Comité de Calidad y dos comités de calidad sectoriales (Redes de Observación y Prestación de Servicios a la Navegación Aérea). - AEMET dispone de un área de Calidad, directamente dependiente de Presidencia y dedicada a la gestión de la calidad. - En AEMET hay revisiones por la Dirección del Sistema de gestión de calidad. En 2023 fueron: - Servicios a la navegación aérea, 19-jul-2023. - Redes de observación meteorológica (SREVA, RESOS y RST), 30-nov-2023. - Existe un equipo de auditores internos ISO 9001:2015 que en 2023 han realizado	97		- El Presidente de AEMET ha asignado la función de "Representante de la Dirección para la calidad" a un miembro del Comité de Dirección (último nombramiento el 18 de octubre de 2021). - AEMET cuenta con un Comité de Calidad AEMET desde septiembre de 2021 y dos comités de calidad sectoriales (Redes de Observación y Prestación de Servicios a la Navegación Aérea). - AEMET dispone de un Área de Calidad, directamente dependiente del Presidente y dedicada a la gestión de la calidad. En 2021 se dotó de un Servicio a esta área.	97



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
evaluación, seguimiento y elaboración de propuestas generales. - Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión 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. - Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones. - Existencia de 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.	auditorías internas a distintas unidades aeronáuticas conforme al procedimiento de auditorías internas GCA-PRO-0103. • Existe un Comité de Coordinación de Seguridad con reuniones anuales dentro del alcance de la prestación de servicios a la navegación aérea. • Existen reuniones técnicas de coordinación operativa de los Jefes de unidades de predicción con periodicidad semestral: 20 y 21 de junio de 2023 y 13 y 14 de diciembre de 2023. • Existen varios grupos de evaluación y mejora que se reúnen por videoconferencia mensualmente: - Responsables de predicción aeronáutica - Responsables de predicción de avisos - Responsables en las distintas delegaciones de confirmación metrológica de los equipos <i>En las actas de las reuniones se reflejan las decisiones y acciones que se siguen en reuniones posteriores.</i>			• En AEMET hay revisiones por la Dirección del Sistema de gestión de calidad. Actas de las revisiones por la Dirección en los distintos alcances: - Servicios a la navegación aérea, 26-oct-2021. - Redes de observación meteorológica (SREVA, RESOS y RST), 22-nov-2021. • Existe un Comité de Coordinación de Seguridad con reuniones anuales dentro del alcance de la prestación de servicios a la navegación aérea. Acta (20-may-21). • Existe un equipo de auditores internos ISO 9001:2015 que en 2021 han realizado auditorías internas a distintas unidades aeronáuticas. • Reuniones técnicas de coordinación operativa: - Jefes de unidades de predicción. Periodicidad semestral (22 y 23 de junio 2021) y (13 14 de diciembre 2021). - Jefes de oficinas meteorológicas de aeródromo. Periodicidad trimestral. • Existen varios grupos de evaluación y mejora que se reúnen por videoconferencia mensualmente: - responsables de predicción aeronáutica - responsables de predicción de avisos - responsables en las distintas delegaciones de confirmación metrológica de los equipos <i>En las actas de las reuniones se reflejan las decisiones y acciones que se siguen en reuniones posteriores.</i>	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 1		96			



ASPECTO 2:

AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, OTRAS ORGANIZACIONES)

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
2.1.Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa): - Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal. - Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc., tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa. - Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	• AEMET tiene implantados el portafirmas general del estado y el registro electrónico general de la AGE. • Se utilizan de forma rutinaria las aplicaciones electrónicas que facilitan un uso eficiente del teletrabajo y que mejoran el trabajo colaborativo entre unidades repartidas en las distintas sedes de AEMET. • Se sigue incorporando de forma rutinaria la información a: - Repositorio institucional Arcimís: permite el acceso a documentación científica, formativa e institucional en régimen de autoservicio http://repositorio.aemet.es/ - Web externa del Centro de Investigación Atmosférica de Izaña (CIAI): contribuye al sistema de Vigilancia Atmosférica Global (VAG) de la Organización Meteorológica Mundial (OMM) y permite el acceso a sus publicaciones https://izana.aemet.es/ciai-publishing/ - Repositorio documental (Documentum) para mejorar la gestión documental interna. • La intranet de AEMET contiene los procedimientos e instrucciones técnicas que apoyan la prestación de los diferentes servicios que presta la agencia.	85		• Se ha incorporado el eje estratégico 3 al plan estratégico 2022/2025 “Fortalecimiento institucional para una eficiencia sostenible”. Tiene 3 programas. Los objetivos tácticos o indicadores para cada programa se recogen en el plan: 3.1 Adecuación de la estructura orgánico-funcional 3.2 Plan estratégico de recursos humanos 3.3 Gestión de recursos financieros • Se usa de forma rutinaria el portafirmas. Se han mejorado las aplicaciones electrónicas que facilitan un uso eficiente del teletrabajo y que mejoran el trabajo colaborativo entre unidades repartidas en las distintas sedes de AEMET. • Además, se ha realizado un estudio de seguridad sobre la implantación del teletrabajo en algunas unidades. • Se sigue incorporando de forma rutinaria la información a : -Repositorio institucional Arcimís: permite el acceso a documentación científica, formativa e institucional en	85



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				régimen de autoservicio http://repositorio.aemet.es/ -Web externa del Centro de Investigación Atmosférica de Izaña (CIAI): contribuye al sistema de Vigilancia Atmosférica Global (VAG) de la Organización Meteorológica Mundial (OMM) y permite el acceso a sus publicaciones https://izana.aemet.es/ciai-publishing/ -Repositorio documental (Documentum) para mejorar la gestión documental interna. • La intranet de AEMET contiene los procedimientos e instrucciones técnicas que apoyan la prestación de los diferentes servicios que presta la agencia. • AEMET tiene implantados el portafirmas general del estado y el registro electrónico general de la AGE. • Como consecuencia de la declaración del estado de alarma el 14 de marzo de 2020 se implantó el teletrabajo para todos los empleados en horario de oficina. Disponer de las aplicaciones electrónicas adecuadas facilitó la implantación. Con objeto de garantizar la provisión de los servicios en esta nueva configuración, fue necesario desarrollar aplicaciones ex novo de acceso a las herramientas de predicción, desarrollo de aplicaciones para la gestión y difusión a los usuarios	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				de los teléfonos de los puestos y unidades operativas en la modalidad de teletrabajo y desarrollo de aplicaciones para supervisión de la operatividad de las unidades. Asimismo, fue necesario elaborar numerosas instrucciones específicas para modificar los métodos de trabajo de los diferentes grupos operativos y para aseguramiento de los objetivos de calidad. • A fin de facilitar el acceso y uso de las nuevas resoluciones e instrucciones se elaboró el “COVID-19 – Compendio de medidas organizativas y procedimientos aprobados en AEMET” con enlace a toda la normativa, que se actualiza periódicamente. Todo ello ha sido determinante para mantener la continuidad del servicio como se ha constatado en los resultados de 2021 de indicadores operativos. Y además, la experiencia nos ha permitido revisar y mejorar varios procedimientos. • Como consecuencia de la adopción de la modalidad de teletrabajo, AEMET ha implantado una plataforma de comunicación y colaboración unificada a través de chats y reuniones de videoconferencias entre personal de AEMET, y herramientas online que permiten crear, modificar y archivar documentos de manera colaborativa.	
				ÁREAS DE MEJORA	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				-Implantación del plan de optimización de recursos humanos • -Plan de optimización de recursos económicos y bienes patrimoniales	
2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios): - Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia. - % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica. - Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad. - La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés. - Planes para la implantación de Administración Electrónica. - Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin.	• AEMET dispone de Sede electrónica, que permite la solicitud de productos y servicios y la tramitación de quejas y sugerencias de forma electrónica. https://sede.aemet.gob.es/. La sede se ha hecho más amigable e incorpora la carta de servicios y una herramienta de búsqueda de estaciones climatológicas. También contiene un documento que recoge las respuestas a las preguntas más frecuentes https://sede.aemet.gob.es/AEMET/htdocs/web/docs/FAQs_PRODUCCION.pdf • En la web institucional se presenta la información de la predicción “sin costuras” con una navegación mejorada. • En 2023 se ha continuado con la implantación del ENS (Esquema Nacional de Seguridad) y el desarrollo e implantación de la normativa de Infraestructuras Críticas en AEMET como operador crítico y servicio esencial, con un enfoque prioritario basado en el riesgo. • La app "El tiempo de AEMET" está actualizada e incorpora funcionalidades que facilitan el acceso a la información y la suscripción y notificación de fenómenos meteorológicos adversos con funcionalidad de geolocalización. • En 2023 se alcanzó el máximo diario histórico de número de visitas a la página web (40.453.715 el día 3 de septiembre de 2023). A lo largo de 2023 han aumentado el número	88		• Se ha incorporado el eje estratégico 1 al plan estratégico 2022/2025 “Transformación digital para la provisión de servicios inteligentes”. Tiene 4 programas los objetivos tácticos o indicadores para cada programa se recogen en el plan: 1.1 Transformación del sistema de alerta temprana 1.2 Digitalización de los procesos de observación, climatología y predicción 1.3 Evolución de infraestructuras y automatización de la observación aeronáutica 1.4 Plan de inteligencia artificial y machine learning. Esta estrategia incorpora los proyectos financiados por el plan nacional de recuperación, transformación y resiliencia (actualización de los 15 radares meteorológicos e incorporación de nuevos radares de mayor resolución; renovación de las infraestructuras de observación; automatización de la observación) que se implantarán en varios años. • Durante 2022 se ha dotado de mayores niveles de seguridad a la arquitectura de red para servicios críticos, se ha puesto en operación un sistema de múltiple factor de autenticación (MFA),	88



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	de visitas (2023: 2.418.436.102; 2022: 2.358.405.522). - A lo largo de 2023 ha continuado el incremento en los seguidores de las distintas redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube e Instagram) con aumentos del 13% en X (Twitter) y 21% en Facebook. En Instagram en 2023 se alcanzaron 33.000 seguidores, YouTube alrededor de 10.000 seguidores, y el blog de AEMET recibió, a lo largo del año, unas 2.800.000 visitas. - AEMET suministra datos espaciales para la provisión de información meteorológica georreferenciada de una manera interoperable a ENAIRE. - AEMET dispone de un Autoservicio Meteorológico Aeronáutico (AMA) que permite el acceso en régimen de autoservicio a la información meteorológica aeronáutica. http://ama.aemet.es/web/ama/inicio - AEMET dispone de una API REST "OpenData" que es un centro de descargas en régimen de autoservicio que reduce la carga administrativa sobre los ciudadanos al facilitar la descarga libre y gratuita de datos meteorológicos y climatológicos. El número de accesos aumenta continuamente y el total de accesos en 2023 ha sido de 837.913.260 consultas. https://opendata.aemet.es/centrodedescargas/inicio			implantado en el 100% para usuarios internos y los usuarios externos de VPN y se han puesto en operación servicios diseñados para proteger las aplicaciones web de posibles ataques y vulnerabilidades. - Se ha implantado el despliegue del certificado digital SSL en los términos indicados en Reglamento (UE) Nº 910/2014, como Reglamento eIDAS (Identificación Electrónica y Servicios de Confianza). - En 2022 AEMET ha iniciado la implantación de los servicios COCS (Centro de Operaciones de Ciberseguridad) de la Administración General del Estado y sus organismos públicos. - Se ha iniciado la implantación ENS (Esquema Nacional de Seguridad) y el desarrollo e implantación de la normativa de Infraestructuras Críticas en AEMET como operador crítico y servicio esencial, con un enfoque prioritario basado en el riesgo. - El 28 de abril de 2022 el Consejo Rector de AEMET aprobó la actualización de la Política de seguridad, para garantizar la disponibilidad y la confidencialidad de las comunicaciones, en la prestación de servicios relacionados con la Administración Digital, la Protección de Datos Personales y la garantía de los derechos digitales, y gestionar la	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				seguridad de la prestación de todos los servicios meteorológicos aeronáuticos. • AEMET dispone de Sede electrónica, que permite la solicitud de productos y servicios y la tramitación de quejas y sugerencias de forma electrónica. https://sede.aemet.gob.es/. La sede se ha hecho más amigable e incorpora la carta de servicios y una herramienta de búsqueda de estaciones climatológicas. También contiene un documento que recoge las respuestas a las preguntas más frecuentes https://sede.aemet.gob.es/AEMET/htdocs/web/docs/FAQs_PRODUCION.p df • Desde 2019 se distribuyen datos georreferenciados de predicción, radar, salidas de modelos numéricos y datos climatológicos (valores normales). • La implantación del registro electrónico facilita la relación con los grupos de interés. • En la web institucional se presenta la información de la predicción “sin costuras” con una navegación mejorada. En 2021 se incorporaron los apartados “Publicaciones científicas” y dos nuevos servicios climáticos: “Apoyo a la gestión de embalses” y “Monitor de la sequía meteorológica”.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				• La app "El tiempo de AEMET" está actualizada e incorpora funcionalidades que facilitan el acceso a la información y la suscripción y notificación de fenómenos meteorológicos adversos con funcionalidad de geolocalización. Estas mejoras se enmarcan en una actualización continua para facilitar el acceso al ciudadano • En el Plan estratégico 2019-2021 se ha incluido el objetivo táctico de "Conseguir mantener la media diaria de páginas visitadas en la web por encima de 7 millones". A lo largo de 2021 han aumentado considerablemente los accesos siendo el número medio de páginas visitadas diariamente de 12.823.806, superándose ampliamente el objetivo establecido para diciembre de 2021. • Otro objetivo del plan es "aumentar anualmente el número de seguidores en las redes sociales". A lo largo de 2021, ha continuado el incremento en los seguidores de las distintas redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube e Instagram) con aumentos que van desde el 10% en Facebook hasta el 167% en Instagram. El número de seguidores del blog de AEMET también ha subido en torno al 15%. La evolución a lo largo del tiempo se recoge en el informe anual	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				• AEMET cumple con los requisitos de interoperabilidad para el intercambio de información meteorológica con otros servicios meteorológicos y con los principales usuarios de AEMET. Desde el 2020 se usa el modelo de intercambio operacional de información meteorológica para su uso en aviación (formato IWXXM), dirigido a su ingesta por los sistemas informáticos de los proveedores aeronáuticos, que fue aprobado por la Organización Internacional de Aviación Civil. • AEMET ha desarrollado una infraestructura de datos espacial para la provisión de información meteorológica georreferenciada de una manera interoperable a ENAIRE. • AEMET dispone de un Autoservicio Meteorológico Aeronáutico (AMA) que permite el acceso en régimen de autoservicio a la información meteorológica aeronáutica. En 2021 se continuó con la mejora en la disponibilidad, visualización e interpretación de diferentes productos (TAF, mapas SADIS, SIGMET y AIRMET). http://ama.aemet.es/web/ama/inicio • AEMET dispone de una API REST “OpenData” que es un centro de descargas en régimen de autoservicio que reduce la carga administrativa sobre los ciudadanos al facilitar la	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				descarga libre y gratuita de datos meteorológicos y climatológicos. El número de accesos aumenta continuamente y durante el mes de diciembre de 2021 se registraron una media de 1.706.664 accesos diarios. https://opendata.aemet.es/centrodedescargas/inicio	
2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés: - Servicios integrales de atención a los grupos de interés: - Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia. - Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: news letters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas. - Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios. - Otras prestaciones: - Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.). - Supresión de barreras arquitectónicas.	- En 2023 la página web de la Agencia continúa su crecimiento en media de visitas diarias y en el máximo de visitas en un día. - Durante el año 2023 se mantuvo el compromiso para el suministro de información climática adaptada a las necesidades de los usuarios. Actualmente están operativos el servicio climático de apoyo en la gestión de embalses aplicando predicción estacional, el monitor de sequías meteorológicas en tiempo real y el prototipo de servicio climático para la mejora del rendimiento de cosechas de cereal en Castilla y León. - Durante 2023, en el marco del proyecto SISPAIR, AEMET ha continuado prestando el servicio a la Comunidad de Madrid para la mejora de la predicción de calidad del aire a nivel regional. <u>AEMET colabora con ClimaHealth</u> (https://climahealth.info) nuevo portal web de clima y salud de OMM y OMS. - AEMET informa a los grupos de interés a través de su página web y de la app asociada, incorporando enlaces a aplicaciones específicas para cada grupo:	95		- En 2022 la página web de la Agencia continúa su crecimiento en media de visitas diarias (10,7 millones/día) y en el máximo de visitas en un día (33,5 millones). - En 2022 se ha superado el millón de seguidores de AEMET en redes sociales. - En 2022 se pusieron a disposición de los usuarios especializados, servicios de extinción de incendios y servicios de protección civil, diferentes herramientas de visualización (Visor web que permite acceder a información en tiempo real de observación y de predicción). La inestabilidad y posible ocurrencia de pirocumulonimbos puede analizarse mediante los sondeos previstos por el modelo operativo HARMONIE-AROME, también disponibles. - Desde julio de 2022 se realiza el envío diario de boletines automáticos de predicción para los jardines históricos de Vista Alegre, a petición de la Dirección General del Patrimonio y	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- http://ama.aemet.es/web/ama/inicio - http://meteonav.aemet.es/MeteoNav/ - http://meteoruta.aemet.es/p_index.html - http://embalses.aemet.es/embalses/sclimwareS5.html - https://opendata.aemet.es/centrodedescargas/inicio - https://dust.aemet.es - https://sinobas.aemet.es - http://www.aemet.es/es/conocermas/metoeeduca • En la web de AEMET hay un apartado con publicaciones y estudios editados por AEMET y que están disponibles para todos los ciudadanos en: - Informes sobre las borrascas de gran impacto ocurridas en 2023 (https://www.aemet.es/es/conocermas/borrascas/2023-2024). - Fenómenos meteorológicos relevantes: sobre la Depresión Aislada de Niveles Altos (DANA) ocurrida el 2,3 y 4 de septiembre de 2023 (https://www.aemet.es/es/conocermas/recursos_en_linea/publicaciones_y_estudios/estudios) y las olas de calor y de frío desde 1975. - Informes sobre el estado del clima en España: se publican anualmente en https://www.aemet.es/es/conocermas/recursos_en_linea/publicaciones_y_estudios/publicaciones/detalles/informe_estado_clima			Contratación de la Comunidad de Madrid. • Durante año 2022 se mantuvo el compromiso para el suministro de información climática adaptada a las necesidades de los usuarios. Actualmente están operativos el servicio climático de apoyo en la gestión de embalses aplicando predicción estacional, el monitor de sequías meteorológicas en tiempo real y el prototipo de servicio climático para la mejora del rendimiento de cosechas de cereal en Castilla y León. • En 2022 se ha revisado el Plan Meteocala de Predicción y Vigilancia de Fenómenos Meteorológicos Adversos. • En 2022 AEMET ha desarrollado nuevas estrategias de comunicación con el objetivo de acercar la información meteorológica y climatológica al público en general y en especial al sector más joven de la sociedad, creando un canal de podcast con un programa específico llamado “Meteoverso” publicado en ivoox, en Spotify, en el blog de AEMET y en la web de divulgación Medina. Se alcanzaron 8500 escuchas y su índice medio de retención (porcentaje de oyentes que han escuchado el 90% del episodio) fue del 81,54%. • La segunda novedad divulgativa puesta en marcha durante el año 2022 fue el	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- Calendario meteorológico. AEMET lo edita anualmente desde 1943. Todos están disponibles en la web https://www.aemet.es/es/conocer/mas/recursos_en_linea/calendarios • AEMET dispone de un blog y utiliza X y otros sistemas de notificación para la distribución de avisos especiales. • AEMET tiene distintos canales para informar en tiempo real sobre distintos tipos de avisos a Protección Civil, Defensa y otros organismos. http://sectores.aemet.es/uvr (AEMET Vialidad Invernal) • AEMET está presente en redes sociales (Facebook, X, Instagram, YouTube y AEMETblog). • En X la Agencia mantiene una cuenta general y 17 cuentas específicas en las Delegaciones Territoriales, así como otras cuentas como las de SINOBAS o la del Centro de Investigación Atmosférica de Izaña http://www.aemet.es/es/lineas_de_interes/redes_sociales • En 2023 se creó una cuenta para contenidos corporativos gestionada directamente por la Presidencia de AEMET (@AEMET_Corpora) y, en septiembre, una cuenta para contenidos divulgativos (@AEMET_Divulga). • AEMET cuenta con un área de atención a usuarios que recoge a través de diversos canales las peticiones, quejas y sugerencias de los ciudadanos. • En 2023 se pusieron en marcha tres mejoras en el servicio de apoyo que AEMET da a la extinción de incendios: un visor con datos en			cómic, “El gato meteoro”. Es accesible a través de las redes sociales de AEMET (a través del hashtag #ElGatoMeteoro) así como en Medina y que está dirigido al público más joven. • AEMET colabora con ClimaHealth (https://climahealth.info/) nuevo portal web de clima y salud de OMM y OMS • AEMET informa a los grupos de interés a través de su página web y de la app asociada, incorporando enlaces a aplicaciones específicas para cada grupo: - http://ama.aemet.es/web/ama/inicio - http://meteonav.aemet.es/MeteoNav/ - http://meteoruta.aemet.es/p_index.html - http://embalses.aemet.es/embalses/sclimwareS5.html - https://opendata.aemet.es/centrodedescargas/inicio - https://dust.aemet.es - https://sinobas.aemet.es - http://www.aemet.es/es/conocer/mas/meteoeduca • En 2021 AEMET ha desarrollado un nuevo servicio de apoyo a la Guardia Civil en materia de predicción marítima http://www.aemet.es/en/noticias/2021/12/servicio_apoyo_guardia_civil • En la web de AEMET hay un apartado con publicaciones y estudios editados	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	tiempo real (descargas eléctricas modelo de predicción, etc.), informes semiautomáticos con valoración añadida por parte del técnico especialista (predictor), así como un servidor de mapas georreferenciados https://www.youtube.com/watch?v=HHJburPx5JQ. - En 2023 se prestó un servicio especial a las actividades de Semana Santa - En 2023, se continuó con el apoyo a la Operación de Paso del Estrecho https://www.aemet.es/es/zona_portada_de_stacada/aemet_operacion_paso_del_estrecho - AEMET dispone de una unidad de Coordinación, Difusión e Información que ejerce la portavocía de AEMET. Además, en las Delegaciones Territoriales se atiende a medios de comunicación, tanto entrevistas en directos, falsos directos, videoconferencias, teléfono... - En 2023 se celebró en Santander un taller de la Organización Meteorológica Mundial (OMM) sobre los Centros Regionales del Sistema Mundial Integrado de Observación (WIGOS) de la OMM. Se han analizado las funciones y herramientas disponibles para la implementación en la región VI de la OMM formada por 51 países. https://www.aemet.es/es/conocenos/congresos_y_conferencias/reuniones/Taller_WIGOS_reunion_OMM. - En 2023 se participó en el proyecto "Captación de Talento" adscrito a la Secretaría de Estado de Función Pública para			por AEMET y que están disponibles para todos los ciudadanos en: - Informes: en 2021 se ha incorporado un informe sobre la borrasca filomena y la posterior ola de frío y se ha actualizado el informe de Olas de calor en España. https://www.aemet.es/es/conocermas/recursos_en_linea/publicaciones_y_estudios/estudios - Informes sobre el estado del clima en España: se publican anualmente en https://www.aemet.es/es/conocermas/recursos_en_linea/publicaciones_y_estudios/publicaciones/detalles/informe_estado_clima - Publicaciones: en 2021 se han incorporado, El Atlas de Clima Marítimo 1991-2020 y la Caracterización de las intrusiones de polvo en Canarias https://www.aemet.es/es/conocermas/recursos_en_linea/publicaciones_y_estudios/publicaciones - Calendario meteorológico. AEMET lo edita anualmente desde 1943. Todos están disponibles en la web https://www.aemet.es/es/conocermas/recursos_en_linea/calendarios • AEMET dispone de un blog y utiliza Twitter y otros sistemas de notificación para la para distribución de avisos especiales. • AEMET tiene distintos canales para informar en tiempo real sobre distintos	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	despertar en la sociedad, en especial entre los estudiantes de ESO y de grado, el interés por trabajar en AEMET. - En 2023 AEMET participó en la presentación del Anuario de la Agricultura familiar que organizó la Unión de Pequeños Agricultores y Ganaderos (UPA). Un sector que necesita servicios climáticos a medida. https://twitter.com/Aemet_Corpora/status/1680835876270624768?s=20 - Dentro del programa divulgativo “Medina” se han atendido 216 visitas escolares de todos los niveles educativos en 2023. Esta actividad cuenta con un portal dedicado (https://medina.aemet.es/) donde se puede encontrar desde guías didácticas, juegos o experimentos hasta el contacto de los distintos centros que ofrecen la posibilidad de realizar visitas. En junio se presentaron las guías didácticas de este proyecto. https://youtu.be/aiRG1BUzpc. - En 2023 se han preparado publicaciones en formato electrónico: 6 de carácter técnico y 3 folletos. Todas ellas son descargables desde la página institucional https://www.aemet.es/es/conocermas/recursos_en_linea/publicaciones_y_estudios/publicaciones - En 2023 se creó un canal de podcast de comunicación corporativa. https://www.ivoox.com/audios-canal-podcast-aemet-comunicacion-corporativa_s0_f21579329_p2_1.html?o=all - En 2023 se creó una newsletter interna de comunicación corporativa.			tipos de avisos a Protección Civil, Defensa y otros organismos. http://sectores.aemet.es/uvr (AEMET Viabilidad Invernal) - AEMET está presente en redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y AEMETblog). En Twitter la Agencia mantiene una cuenta general y 17 cuentas específicas en las Delegaciones Territoriales, así como otras cuentas como las de SINOBAS o la del Centro de Investigación Atmosférica de Izaña http://www.aemet.es/es/lineas_de_interes/redes_sociales - AEMET cuenta con un área de atención a usuarios que recoge a través de diversos canales las peticiones, quejas y sugerencias de los ciudadanos. - AEMET ha eliminado barreras arquitectónicas en algunos de sus edificios para permitir el acceso a personas con movilidad reducida.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	• Como elemento innovador de difusión de la meteorología, se resaltó la importancia de los fenómenos meteorológicos a través de la obra pictórica de Joaquín Sorolla Bastida, acercando la Meteorología a un público que no necesariamente tiene que ser científico. https://aemetblog.es/2023/08/10/la-meteorologia-en-la-vida-y-obra-de-joaquin-sorolla/. Se celebró un encuentro y un programa de televisión. https://youtu.be/75k6ol1aMf • En 2023 AEMET actualizó el manual de uso de términos meteorológicos, en el cual se indica la manera correcta de transmitir la información y por tanto la forma adecuada de entenderla por parte de la población. https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7084924370413887488 • AEMET ha eliminado barreras arquitectónicas en algunos de sus edificios para permitir el acceso a personas con movilidad reducida.				
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 2		89			



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
3.1 Sistemas integrales de planificación, gestión y control: - Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal. - Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios. - Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros. - Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc. - Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc. - Cuadro de mando.	• Cinco grandes proyectos en ejecución durante el 2023 se han financiado a través de los Fondos de recuperación Next Generation (PRTR): - Renovación de 15 radares e instalación de 4 nuevos en Tenerife, Ciudad Real, Salamanca y Soria. - Renovación de la red de vigilancia aeronáutica en tres aeropuertos civiles y en una base aérea. - Renovación de 136 Estaciones Meteorológicas Automáticas. - Digitalización, IA (inteligencia artificial) y ML (machine learning). - Servicios climáticos, inventario de emisiones, predicción calidad aire y red COCCON-España (observación de Gases de Efecto Invernadero). • Se ha seguido avanzado en la integración de sistemas. En 2023 se aprobó el manual que integra los distintos sistemas (calidad, seguridad) que AEMET ha implantado, mantiene y mejora para la prestación de servicios MET a la navegación aérea con objeto de dar cumplimiento al Reglamento de Ejecución (UE) 2017/373. • Se han aplicado procedimientos de acreditación de competencias.	90	Implantación de una Oficina de Proyectos de Innovación	• En 2022 se ha seguido avanzado en la integración de sistemas. En febrero de 2023 se aprobó OPCU-MAN-0001, manual que integra los distintos sistemas (calidad, seguridad) que AEMET ha implantado, mantiene y mejora para la prestación de servicios MET a la navegación aérea con objeto de dar cumplimiento al Reglamento de Ejecución (UE) 2017/373 • En 2022 entraron en vigor: 1. El plan estratégico 2022-2025 (alcance toda AEMET) https://www.aemet.es/documentos/es/conocenos/a_que_nos_dedicamos/plan_estrategico/Plan_Estrategico_AEMET_2022-2025_v1.pdf 2. El plan empresarial 2022-2026 (alcance navegación aérea) https://www.aemet.es/es/conocermas/aeronautica/detalles/plan_empresarial 3. El plan anual de formación (PAF) agrupa acciones formativas consideradas estratégicas en el desarrollo de nuevas capacidades frente a las demandas crecientes de los usuarios y la sociedad en materia de meteorología, climatología y tecnologías de la información y comunicación. Como complemento de las acciones formativas técnicas, se incluyeron acciones formativas transversales con el fin de potenciar las capacidades generalistas, gerenciales y	85



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- Se ha impulsado el sistema de gestión de la protección incorporando la gestión de la seguridad a toda la organización. Como resultado se han aprobado varias políticas de seguridad en 2023. - Se ha realizado el seguimiento de las incidencias y en el caso de contingencias se han realizado los correspondientes análisis casuales e identificados las acciones correctivas. - Se ha utilizado el sistema CANOA para la evaluación de costes. - AEMET establece fórmulas de gestión colaborativas y de cooperación con los grupos de interés a través de comisiones mixtas, grupos de trabajo, jornadas, foros anuales, acciones formativas por perfil de grupo de interés y diseño conjunto de encuestas de satisfacción. - AEMET dispone de un sistema de gestión de la protección que, entre otros, realiza un seguimiento de las incidencias y contingencias asociadas a la prestación del servicio meteorológico para la navegación aérea con objeto de identificar las causas y establecer el correspondiente plan de acciones correctivas. Este sistema ha demostrado ser especialmente útil para garantizar la continuidad en la prestación del servicio, ya que facilita tanto el seguimiento de las incidencias como la realización de análisis de riesgos y la gestión de cambios en la implantación de las medidas organizativas. - Dentro del Plan Anual de Formación (PAF) se han llevado a cabo un total de 60 cursos, lo que			administrativas, que, como empleados públicos, deben conocer los trabajadores de AEMET, a fin de potenciar la transformación digital de la organización. Se añadió además un enfoque inclusivo basado en el desarrollo de acciones formativas y seminarios de igualdad de género. - Para ejecutar el PAF 2022, se solicitó una ayuda de formación para el empleo de las Administraciones Públicas a través de los fondos FEDAP, gestionados por el INAP. El 100% de la subvención fue ejecutada y justificada ante el INAP. - Se han aplicado los procedimientos de acreditación de competencias - Se ha impulsado el sistema de gestión de la protección incorporando la gestión de la seguridad a toda la organización. Como resultado se han aprobado varias políticas de seguridad en 2023. - Se ha realizado el seguimiento de las incidencias y en el caso de contingencias se han realizado los correspondientes análisis casuales e identificados las acciones correctivas. - Se han adaptado los cuadros de mando el integral (CMI) para el seguimiento del plan estratégico 2022-2025 y el cuadro de mando específico para los servicios para la navegación aérea, con indicadores operativos y estratégicos para seguimiento de los objetivos del plan empresarial 2022-2026. - En febrero de 2022 se ha firmado un protocolo general de actuación para la colaboración entre AEMET y el colegio oficial de pilotos de la aviación comercial (COPAC) con el fin de	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	supone una ejecución de casi el 80% respecto a lo programado. El total de alumnos formados ha sido de 691, o 131 alumnos si se contabiliza sólo un trabajador aunque haya realizado varios cursos. • Para el año 2023, el INAP concedió a AEMET una subvención de los fondos FEDAP para la formación: - Formación AEMET subvencionada ejecutada: 96.590,00 euros - Subvención INAP-FEDAP 2023 justificada: 80.000,00 euros • AEMET aplica diversas fórmulas de gestión colaborativas para la producción de prestaciones y servicios. Por ejemplo, a través de diversos proyectos de I+D+i financiados se ha contratado personal para los proyectos: “On demand Extremes Digital Twin (Destination Earth)” y CAMS National Collaboration Programme- Spain (COPERNICUS PROJECT) • Otra fórmula colaborativa muy extendida entre servicios meteorológicos son los consorcios. Así AEMET participa en los consorcios ACCORD, HIRLAM, UWC, EC-EARTH y HCLIM: - Consortio ACCORD (A Consortium for CONvection-scale modelling Research and Development) formado por 26 Servicios Meteorológicos de Europa y el Norte de África http://www.umn-cnrm.fr/accord - Consortio HIRLAM, integrado por 10 Servicios Meteorológicos (SM). Sus actividades de investigación se desarrollan dentro de ACCORD Tiempo.			mejorar el uso de la información meteorológica y la identificación de nuevos productos y servicios meteorológicos para la navegación aérea • Se ha utilizado el sistema CANOA para la evaluación de costes de 2022. • AEMET establece fórmulas de gestión colaborativas y de cooperación con los grupos de interés a través de comisiones mixtas, grupos de trabajo, jornadas, foros anuales, acciones formativas por perfil de grupo de interés y diseño conjunto de encuestas de satisfacción. • AEMET dispone de un sistema de gestión de la protección que, entre otros, realiza un seguimiento de las incidencias y contingencias asociadas a la prestación del servicio meteorológico para la navegación aérea con objeto de identificar las causas y establecer el correspondiente plan de acciones correctivas. Este sistema ha demostrado ser especialmente útil para garantizar la continuidad en la prestación del servicio, ya que facilita tanto el seguimiento de las incidencias como la realización de análisis de riesgos y la gestión de cambios en la implantación de las medidas organizativas. ÁREA DE MEJORA • Seguir avanzando en la gestión integral para mejorar las sinergias entre los distintos sistemas y redistribuir mejor las cargas.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- Consorcio United Weather Centres (UWC), formado por servicios meteorológicos de 11 nacionalidades. - Consorcio EC-EARTH (modelización climática global) https://ec-earth.org/ - Consorcio HCLIM (modelización climática regional basada en el modelo Harmonie), liderado por AEMET durante 2022 y 2023 centrado principalmente en el desarrollo del modelo hidrológico, acoplamiento con océano y la implementación de un módulo de aerosoles realista. • AEMET también colabora con el BSC (Barcelona Super Computing Center) para la mejora del Sistema de Predicción de la calidad del aire nacional para dar cumplimiento a las tareas previstas en el “Proyecto: Modernización de las redes de observación y digitalización de los procesos de producción para el desarrollo de servicios meteorológicos inteligentes en un contexto de cambio climático”, que se integra en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia europeo (PRTR). • AEMET sigue coordinando, junto con la Organización Meteorológica Mundial (OMM) y los servicios meteorológicos nacionales (SMN) del resto de países mediterráneos, el Foro de Perspectivas Climáticas para el Mediterráneo. • AEMET, junto con CSIC y la Oficina Española de Cambio Climático, coordina los esfuerzos de generación de escenarios regionalizados de cambios climáticos (línea de acción 1.3 del Plan				



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	Nacional de Adaptación al Cambio Climático, PNACC 2021-2023). (https://escenarios.adaptecca.es). - Se ha realizado un extensivo trabajo de evaluación de modelos y metodologías de downscaling (https://www.aemet.es/es/conocermas/recursos_en_linea/publicaciones_y_estudios/publicaciones/detalles/NT_41_AEMET), y se han puesto a disposición en la web los datos de escenarios regionalizados basados en las simulaciones del 6º informe del IPCC (https://www.aemet.es/es/serviciosclimaticos/cambio_climat/proyecciones-AR6) - Se continuó con la renovación de la infraestructura de Radares dentro del proyecto P02.C05.I03.P51 “Modernización de las redes de observación y digitalización de los procesos de producción para el desarrollo de servicios meteorológicos inteligentes en un contexto de cambio climático”. Durante el año 2023 se han completado las reformas de las infraestructuras de 7 radares, se ha iniciado la obra del nuevo radar de Ciudad Real, y se han continuado las obras de los radares de Coruña y Tenerife. - AEMET tiene un cuadro de mando integral en el que se reportan, además de indicadores asociados a la prestación de servicio, indicadores que miden la gestión de recursos humanos y económicos.				
3.2 Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos:	El colectivo de puestos clave se ha tenido en cuenta al priorizar las comisiones de servicio de 2023.	80		En cuanto a la racionalización de estructuras y reasignación de recursos que AEMET ha llevado a cabo:	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo. - Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio. - Sistemas de medición y redistribución de cargas.	• AEMET dispone de una relación de puestos de trabajo clave para los servicios a la navegación aérea, con objeto de optimizar su cobertura. El sistema AEMET @aeroClave es la aplicación que gestiona los puestos de trabajo clave de aeronáutica. Disponible en la dirección http://produccion.aemet.es • Durante 2023 AEMET ha realizado encargos con medios propios para poder desplegar las estrategias (apoyo técnico e incorporación de recursos ante la escasez de personal): - Se ha contratado a TRAGSATEC la ejecución del “Servicio de apoyo al desarrollo en el campo de la predicción de la calidad del aire” - Se ha contratado con CSIC el desarrollo de diez servicios climáticos en distintas áreas temáticas (sequías, agrometeorología, olas de calor, lluvias intensas, viento, radiación, riesgo de incendios, monitorización del cambio climático, atribución de eventos y predicción estacional). Dichos servicios se ejecutan al amparo de una resolución de la Secretaría de Estado de Medio Ambiente en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia europeo financiado por la Unión Europea – Next Generation EU. • En cuanto a la racionalización de estructuras y reasignación de recursos que AEMET ha llevado a cabo en 2023: - 68 jubilaciones (8 A1, 16 A2, 40 C1, 1 C2 y 3 laborales), adjudicadas 36 comisiones de servicio (A1, 8. A2, 15. C1, 13) y cinco			• En 2022 ha tramitado: 71 jubilaciones, de 136 de comisiones de servicio de las que se adjudicaron un total de 54 y dos convocatorias de provisión de puestos de trabajo por el sistema de libre designación. Así como, la tramitación ante la CECIR de un total de 38 expedientes de desconcentración y 23 expedientes de tramitación completa. • El colectivo de puestos clave se ha tenido en cuenta al priorizar las comisiones de servicio de 2022. • El grupo de trabajo para el Impulso e Implementación del METAR AUTO ha continuado durante el 2022. • Se realizó una primera simplificación de la estructura de predicción nacional, especializando unidades y buscando la eficiencia. Se han incorporado a la RPT nuevas unidades para prestar un servicio de asesoramiento a los Centros de Control de Aérea de ENAIRE, en 2020 entró en operación el primero y continúa la implantación. • Dentro de la estrategia de la automatización de la observación, cuyo objetivo es disminuir la dependencia de personal en tareas repetitivas de observación, en aeropuertos, se creó un grupo de trabajo para el Impulso e Implementación del METAR AUTO (resolución 190/2021). • En noviembre de 2021 se elaboró el borrador del Plan Integral de RRHH que fue elevado a consulta pública. Este plan expone un diagnóstico de la situación actual de los RRHH en AEMET, explicando, en cifras, los datos relativos a sus puestos y a sus efectivos.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	puestos de trabajo por el sistema de libre designación adjudicados. Nuevas incorporaciones de los Cuerpos de Meteorología OEP 2019-2020: 99 funcionarios (28% ya era personal de AEMET).			- AEMET dispone de una relación de puestos de trabajo clave para los servicios a la navegación aérea, con objeto de optimizar su cobertura. El sistema AEMET @aeroClave es la aplicación que gestiona los puestos de trabajo clave de aeronáutica. Disponible en la dirección http://produccion.aemet.es - En resolución del presidente 178/2018, de 22 de octubre, se aprobó el régimen de horarios especiales. En resolución 116/2019, de 14 de junio, se modificó la anterior. Una guía interpretativa de la implantación del reglamento aprobado por resolución se recoge en un portal interno desarrollado el 2020 "Comisión de Seguimiento Horarios Especiales" junto con toda la documentación asociada al trabajo de esta comisión.	
3.3 Planes de eficiencia y austeridad: % de autofinanciación de la Agencia. - Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto. - Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento. - Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas.	- En 2023 el porcentaje de recuperación de costes de AEMET por actividades fue del 50% de los costes totales. - AEMET cuenta con un Plan de uso eficiente de recursos que incluye un conjunto de medidas que contribuyen tanto al ahorro económico como a la protección medioambiental (Resolución 60/2015 del Presidente). - En los planes de rehabilitación de las dependencias se tiene en cuenta la mejora en el aprovechamiento energético. - En la adquisición de vehículos se prioriza la compra de los eléctricos e híbridos sobre los de combustible. Solo se compran vehículos de combustible en los casos cuyo uso así lo requiere.	75		- En 2022 el porcentaje de recuperación de costes de AEMET por actividades fue del 46,90% de los costes totales. - AEMET cuenta con un Plan de uso eficiente de recursos que incluye un conjunto de medidas que contribuyen tanto al ahorro económico como a la protección medioambiental, (Resolución 60/2015 del Presidente). - En los planes de rehabilitación de las dependencias se tiene en cuenta la mejora en el aprovechamiento energético. - En la adquisición de vehículos se prioriza la compra de los eléctricos e híbridos sobre los de combustible. Solo se compran vehículos de combustible en los casos cuyo uso así lo requiere.	75



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	- La sede central de AEMET dispone de cuatro puntos de carga de vehículos eléctricos. - AEMET lleva a cabo proyectos de I+D+i con financiación externa, y participa en iniciativas de la UE y de otros organismos internacionales. - Se ha iniciado el proceso de elaboración de una nueva resolución de precios públicos a fin de actualizar los precios y adaptar la política de datos de AEMET al <u>Reglamento de Ejecución (UE) 2023/138 de la Comisión de 21 de diciembre de 2022</u> por el que se establecen una lista de conjuntos de datos específicos de alto valor y modalidades de publicación y reutilización.			- La sede central de AEMET dispone de cuatro puntos de carga de vehículos eléctricos. - Existe una resolución del presidente publicada en el BOE de 5 de enero de 2016 en la que se establecen los precios públicos por los servicios de AEMET. - AEMET se rige por la ley de tasas (Ley 13/1996 y Ley 66/1997) para los servicios sujetos a tasa meteorológica y dispone de una resolución de presidencia de tasas aeronáuticas (Resolución 276/2021) para los servicios meteorológicos aeronáuticos de terminal, a aeropuertos no gestionados por AENA. - AEMET lleva a cabo proyectos de I+D+i con financiación externa, al igual que participa en iniciativas de la UE y de OOI, también con financiación externa (FMP-Met (EC-H2020), ISOBAR (EC-H2020), IBI MFC II (Copernicus CMEMS), SRNWP-EPS 2019-2023 (EUMETNET), NWC SAF (EUMETSAT), AGROGESTOR (EC-LIFE), MEDSCOPE (ERA4CS), INDECIS (ERA4CS), DUSTCLIM (ERA4CS), SISPAIR, LIFE-SHARA, ARISTOTLE (UE))	
3.4 Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social: - Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000), campañas internas con medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc.	- AEMET cuenta con un plan de uso eficiente de recursos que incluye un conjunto de medidas que contribuyen tanto al ahorro económico como a la protección medioambiental, (Resolución 60/2015 del presidente). - AEMET lleva a cabo Programas de Cooperación al desarrollo con Iberoamérica y África occidental http://www.aemet.es/es/lineas_de_interes/internacional	99		- En 2022 se ha cumplido la acción que se incluyó en el informe de 2021 “Desplegar la estrategia de responsabilidad social corporativa”. - Se han aprobado los siguientes documentos mediante resolución de la Presidencia de AEMET: - En 2022 se ha aprobado el manual de igualdad efectiva de género (RES170/2022)	99



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de programas para la protección del medioambiente. - Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura. - Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.	• AEMET remite las fichas para el informe anual de RSC en la AGE. • AEMET se comprometió a impartir formación que permita habilitar a meteorólogos Iberoamericanos en la reunión de la Conferencia de Servicios Meteorológicos e Hidrológicos Iberoamericanos (CIMHET). La fase presencial de la 3ª edición del Paquete de Instrucción Básica para Meteorólogos (PIB-M) se llevó a cabo en 2023. Este curso incluye formación en calidad. • En cuanto a los programas de colaboración con la cultura, AEMET realiza las siguientes actividades: actividades de divulgación Biblioteca, Meteoeduca (Materiales divulgativos para niños y escolares), Proyecto Meteoescuela de Cantabria y colaboración con ayuntamientos de Gijón y Oviedo para divulgación en colegios, cursos de verano, etc. - http://www.aemet.es/es/conocermas/biblioteca - http://www.aemet.es/es/conocermas/meteoeduca - https://meteoescuela.aemet.es/cantabria/ • AEMET tiene una exposición temporal itinerante "La Agencia Estatal de Meteorología a través del tiempo" http://valenciaextra.com/es/agencia-estatal-meteorologia/ • Existe un convenio con el Ministerio de Cultura y Deporte para regular el suministro y uso de miniaturas y metadatos a la biblioteca digital pública de la Unión Europea (Europeana), que se extiende hasta 2025.			- En 2022 se han aprobado el manual de acogida (RES171/2022) y la plantilla de anexo para particularizarlo a cada sede. - En 2022 se ha aprobado el código ético y de responsabilidad ante el trabajo (RES267/2022) - En 2022 se ha aprobado el manual de sostenibilidad y eficiencia energética (RES328/2022) - En 2022 se ha aprobado el manual de responsabilidad social corporativa (RES329/2022) En la intranet de la dirección de administración se han incorporado los nuevos manuales (http://www0.inm.es/ww24/intranet2/rrhh/AREA/area_manuales.htm): • Además, se ha elaborado un extracto del manual de acogida que se entrega en la toma de posesión y 49 anexos en los que se particulariza información específica para cada centro de trabajo (ubicación y transporte; normas de acceso a las instalaciones; localización de lugares y teléfonos de interés común; solicitud de material; solicitud de transporte oficial; uso de salas de reuniones; restauración; otras informaciones de interés y qué hacer en caso de emergencia). En este marco: - El 8 de marzo de 2022 se realizó una charla de la jefa de la Unidad de Igualdad de MITECO, Ana Puy, sobre el III PIAGE (III Plan para la Igualdad de Género de la AGE) - En diciembre 2022 se impartió en diciembre el "Curso básico de igualdad" dentro del PAF2022	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- AEMET dispone del Proyecto MEDINA (Meteorología, Educación y Divulgación en el ámbito Nacional) para promover y coordinar las actividades de divulgación en AEMET con el fin de acercar la meteorología a los ciudadanos. - AEMET aplica y desarrolla en su ámbito las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, colaborando activamente con la Unidad de Igualdad del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico a través del punto focal nombrado a tal efecto. - En relación con la Igualdad, el mes de octubre de 2023 se impartió el Curso Básico de Igualdad, programado dentro del Plan Anual de Formación de AEMET, de 20 horas lectivas, impartido por personal externo de AEMET con el mismo contenido que el homónimo del INAP, con validez para continuar con el itinerario formativo de la AGE en igualdad. - Se celebró el día internacional de la mujer y la niña en la ciencia, con una mesa redonda con 4 mujeres relevantes dos de ellas directoras generales del anterior Instituto Nacional de Meteorología (actual AEMET). https://youtu.be/W6xz5hLjMFA - En la 8ª Cumbre del Clima (COP28), celebrada en Dubai, AEMET moderó una mesa sobre la mujer en la Meteorología. - Se hace seguimiento del IIIPIGAGE, enviando periódicamente la información necesaria a la unidad de igualdad de MITECO - AEMET aplica y desarrolla en su ámbito las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2007 para la			En los cursos selectivos de 2022 se impartió 1 hora de Igualdad de género. Se ha remitido a MITECO el seguimiento de RSC de 2022 que nos solicita. - En cooperación en 2022: - El Presidente de AEMET asume la presidencia de la Junta Directiva del Centro Internacional para la Investigación del fenómeno de El Niño (CIIFEN). - Participación en diversos proyectos de cooperación con África para apoyar el desarrollo de sistemas de aviso de tormentas de polvo y arena. - Realización de 23 actividades de cooperación internacional al desarrollo, 16 de ellas orientadas a la capacitación desde el Centro Regional de Formación de España. - Impartición de la fase presencial del PIB-M (Paquete de Instrucción Básica para Meteorólogos de la OMM) en su tercera edición, tras dos años de interrupción por la crisis del COVID 19, y fue superada por 12 alumnos de 10 países iberoamericanos. - AEMET participa en diversos proyectos de cooperación con África como CREWS y MacClima (ambos proyectos concluyeron en 2022, aunque la actividad científica asociada a ellos seguirá vigente durante 2023), con los que se pretende desarrollar un sistema de avisos de tormentas de polvo y arena en países del África occidental. - Durante el año 2022, la Agencia ha liderado 23 actividades de cooperación internacional al desarrollo, destacando 16 de ellas en capacitación técnica impartidas virtualmente a	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	igualdad efectiva de mujeres y hombres, colaborando activamente con la Unidad de Igualdad del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico a través del punto focal nombrado a tal efecto. - AEMET contribuye al proyecto SOFF (Systematic Observations Financing Facility), un mecanismo que facilita las observaciones meteorológicas en aquellas zonas del planeta donde son deficitarias, aportando 3 millones de euros, es miembro consultor y ha realizado con éxito actuaciones de cooperación en Burkina Faso y la isla de Granada. Están aprobadas por el comité directivo de SOFF las siguientes en República Dominicana y Cuba y queda pendiente la actuación en Guatemala. - Participación en el Programa Primera Experiencia Profesional en las AAPP (24 contratados a 31 de diciembre de 2023). - Durante el 2023 se han tutorizado 8 becas de postgrado. - En cooperación: - Dispone de un Centro Regional de Formación de OMM. - Participa en diversos proyectos de cooperación con África en el marco de AFRIMET (http://www.afrimet.org) y con Iberoamérica en el marco de CIMHET (http://www.cimhet.org).			través del Centro Regional de Formación (CRF), lo que representa el 69% del total. Además, se han realizado tres actividades en el marco de CIMHET (http://www.cimhet.org/) y tres en AFRIMET (http://www.afrimet.org). - AEMET se comprometió a impartir formación que permita habilitar a meteorólogos Iberoamericanos en la reunión de la Conferencia de Servicios Meteorológicos e Hidrológicos Iberoamericanos (CIMHET). La fase presencial de la 3ª edición del Paquete de Instrucción Básica para Meteorólogos (PIB-M) se llevó a cabo en los meses de septiembre y octubre de 2022. Este curso incluye formación en calidad. - AEMET cuenta con un plan de uso eficiente de recursos que incluye un conjunto de medidas que contribuyen tanto al ahorro económico como a la protección medioambiental, (Resolución 60/2015 del presidente). - En SSCC se ha reforzado el aislamiento térmico en la cubierta de una de las alas. También se ha modernizado el sistema de calefacción con una caldera más eficiente en la DT de Castilla y León. - AEMET lleva a cabo Programas de Cooperación al desarrollo con Iberoamérica y África occidental http://www.aemet.es/es/lineas_de_interes/internacional - AEMET remite las fichas para el informe anual de RSC en la AGE. En cuanto a los programas de colaboración con la cultura, AEMET realiza las siguientes	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				actividades: actividades de divulgación Biblioteca, Meteoeduca (Materiales divulgativos para niños y escolares), Proyecto Meteoescuela de Cantabria y colaboración con ayuntamientos de Gijón y Oviedo para divulgación en colegios, cursos de verano, etc. - http://www.aemet.es/es/conocermas/biblioteca - http://www.aemet.es/es/conocermas/meteoeduca - https://meteoescuela.aemet.es/cantabria/ • AEMET tiene una exposición temporal itinerante “La Agencia Estatal de Meteorología a través del tiempo” http://valenciaextra.com/es/agencia-estatal-meteorologia/ • En 2021 se han incorporado dos nuevos recursos educativos “La meteorología está en todas partes” y “La presión atmosférica” a la colección de juegos y cuentos digitales publicados por AEMET disponibles para descargarse gratuitamente. - http://www.aemet.es/es/conocermas/meteoeduca/juegos - http://www.aemet.es/es/conocermas/meteoeduca/cuentos_infantiles • Convenio con el Ministerio de Cultura y Deporte para regular el suministro y uso de miniaturas y metadatos a la biblioteca digital pública de la Unión Europea (Europeana). Hasta 2025. • Proyecto MEDINA (Meteorología, Educación y Divulgación en el ámbito Nacional) para promover y coordinar las actividades de divulgación en AEMET con el fin de acercar la	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				meteorología a los ciudadanos. En 2021 se publicó la web interna del proyecto que tendrá una cara pública en 2022. Eje 3 del plan estratégico 2019-2021 "Fortalecimiento institucional y proyección externa" https://aemetblog.es/2019/11/24/medina-meteorologia-educacion-y-divulgacion-el-ambito-nacional/ • AEMET aplica y desarrolla en su ámbito las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, colaborando activamente con la Unidad de Igualdad del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico a través del punto focal nombrado a tal efecto.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 3		86			



ASPECTO 4:

APOSTAR POR LA MEJORA EN LA GESTIÓN MEDIANTE LA DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y LA INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍAS ORIENTADAS A LA CIUDADANIA Y GRUPOS DE INTERÉS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
4.1. Gestión por procesos: - Existencia de un mapa con los procesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo). - Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos. - Catálogo de procedimientos asociados a los procesos. - Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia. - Existencia de un Manual de Calidad.	• AEMET dispone para los procesos de prestación de servicios a la navegación aérea y para los procesos de gestión de redes de observación de su correspondiente mapa de procesos. Cada proceso tiene además de una ficha de proceso y todos los procedimientos e instrucciones técnicas necesarias para su implantación. Los procesos de prestación de servicios climáticos también están diagramados. • En la intranet de AEMET están accesibles todos los procedimientos asociados a los distintos procesos y su gestión documental se apoya en los diferentes controles de configuración. • Cada proceso se audita y se sigue para cerrar el ciclo PHVA (PDCA) en los grupos de mejora y en la revisión del sistema de calidad por la alta dirección. Además, existen procedimientos de gestión de indicadores y gestión de cuadros de mando para todos los servicios prestados por AEMET. • AEMET también cuenta con manuales de calidad en los alcances certificados ISO 9001:2015. • En 2023 se han actualizado los manuales del Sistema de Gestión de la Protección.	80	Revisión de alto nivel del mapa de procesos de AEMET	• En 2022 se ha incluido un proceso de gestión del cambio en el mapa de procesos de prestación de servicios a la navegación y se ha elaborado el procedimiento asociado. • AEMET dispone para los procesos de prestación de servicios a la navegación aérea y para los procesos de gestión de redes de observación de su correspondiente mapa de procesos. Cada proceso tiene además de una ficha de proceso y todos los procedimientos e instrucciones técnicas necesarias para su implantación. Los procesos de prestación de servicios climáticos también están diagramados. • En la intranet de AEMET están accesibles todos los procedimientos asociados a los distintos procesos y su gestión documental se apoya en los diferentes controles de configuración. • Cada proceso se audita y se sigue para cerrar el ciclo PHVA (PDCA) en los grupos de mejora y en la revisión del sistema de calidad por la alta dirección. Además, existen procedimientos de gestión de indicadores y gestión de cuadros de mando para todos los servicios prestados por AEMET. AEMET también cuenta con manuales de calidad en los alcances certificados ISO 9001:2015.	75



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- En 2023 se elaboraron tres nuevas políticas sectoriales de seguridad: - Política Sectorial de Monitorización de Eventos de Seguridad. - Política Sectorial de Capacitación y Concienciación en Ciberseguridad. Política Sectorial de Puesto de Trabajo Digital.			ÁREAS DE MEJORA Seguir desplegando herramientas de gestión por procesos y de seguimiento en los servicios que presta AEMET y que no están certificados ISO 9001 (procedimientos, indicadores,...).	
4.2.Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: - Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental, etc. - Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs, etc. - Se organizan y se participa en foros, conferencias, congresos y otras acciones que supongan adquisición de conocimiento para la mejora de la actividad de la Agencia.	- En el marco de la gestión del conocimiento organizacional, en 2023 se ha iniciado un proyecto para actualizar los catálogos de las prestaciones que ofrece AEMET, y se ha impartido el Plan de Formación 2023. - Se utiliza como plataforma de trabajo colaborativo Microsoft 365, y en particular la herramienta Microsoft Teams para gestionar el conocimiento organizacional y la organización de foros y conferencias. - AEMET dispone de una Intranet con acceso para la totalidad de la plantilla, incluye todo tipo de documentación científica y de apoyo a la prestación de servicios por lo que funciona como un sistema de gestión del conocimiento organizativo. - AEMET dispone de un gestor documental. - AEMET dispone del sistema Berenice http://berenice.aemet.es/cpd (Intranet) para: - Informar y gestionar las incidencias en los sistemas y procesos informáticos, de recopilación de datos y del estado de los modelos numéricos. - Registro de sistemas operacionales - Notificar al personal las próximas intervenciones en los sistemas informáticos y sus consecuencias operativas.	90	Benchmarking internacional sobre la orientación estratégica de los servicios meteorológicos nacionales de los países del entorno de AEMET	- En marzo de 2022 tuvo lugar el Foro de usuarios aeronáuticos 2022 - En 2022 se ha utilizado Microsoft Teams para gestionar el conocimiento organizacional y la organización de foros y conferencias. - AEMET dispone de una Intranet con acceso para la totalidad de la plantilla, incluye todo tipo de documentación científica y de apoyo a la prestación de servicios por lo que funciona como un sistema de gestión del conocimiento organizativo. - AEMET dispone de un gestor documental. - AEMET dispone del sistema Berenice http://berenice.aemet.es/cpd (Intranet) para: - Informar y gestionar las incidencias en los sistemas y procesos informáticos, de recopilación de datos y del estado de los modelos numéricos. - Registro de sistemas operacionales - Notificar al personal las próximas intervenciones en los sistemas informáticos y sus consecuencias operativas. - AEMET dispone de un repositorio institucional "Arcimís" destinado a reunir, conservar y difundir a través del acceso abierto los documentos resultantes de la actividad científica, institucional y docente de la agencia.	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- AEMET dispone de un repositorio institucional “Arcimís” destinado a reunir, conservar y difundir a través del acceso abierto los documentos resultantes de la actividad científica, institucional y docente de la agencia. También se incluye el patrimonio bibliográfico digitalizado por la biblioteca de AEMET. En 2023 se alcanzaron 35.370 ítems y 117.420 visitas al repositorio http://repositorio.aemet.es - La biblioteca de AEMET cuenta con puntos de servicio en las distintas delegaciones territoriales y en la sede central. Desde la web institucional se accede al catálogo en línea de la biblioteca donde pueden consultarse sus fondos bibliográficos http://www.aemet.es/es/conocermas/biblioteca - Se ha recibido formación online relacionada con la Web of Science. Dicha formación está impartida a través de Clarivate y la FECYT (Federación Española de Ciencia y Tecnología), y se ha centrado en las nuevas funcionalidades que ha implementado la web a lo largo de 2023. - En 2023 se ha celebrado el curso “Herramientas y recursos de información bibliográfica para gestión y difusión de la producción científica de AEMET”. - En 2023 se ha participado en el curso del modelo OpenIFS en Barcelona (https://events.ecmwf.int/event/340/) - Nuria Oliver, cofundadora de la red ELLIS (European Laboratory for Learning and Intelligence Systems) dio una charla magistral			También se incluye el patrimonio bibliográfico digitalizado por la biblioteca de AEMET. En 2022 se alcanzaron 13.135 ítems y 139.615 visitas a http://repositorio.aemet.es La biblioteca de AEMET cuenta con puntos de servicio en las distintas delegaciones territoriales y en la sede central. Desde la web institucional se accede al catálogo en línea de la biblioteca donde pueden consultarse sus fondos bibliográficos http://www.aemet.es/es/conocermas/biblioteca - AEMET organiza foros y jornadas con usuarios y participa de forma activa en conferencias y congresos tanto nacionales como internacionales. Acceso público en http://www.aemet.es/es/conocermas/congresos_y_conferencias - Desde servicios centrales se coordina la participación a nivel nacional. AEMET participa activamente en actividades repartidas por todo el territorio nacional a través de sus delegaciones territoriales en las 17 Comunidades Autónomas. Las más de 100 Oficinas Meteorológicas (en aeropuertos, bases aéreas y observatorios) repartidas por todo el territorio nacional permiten que la actividad de la agencia esté en un proceso de mejora continua y tenga presencia en todo el país.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	sobre la inteligencia artificial, con motivo de la celebración del Día Meteorológico Mundial (DMM 23) https://youtu.be/1V1MDk1QM5c Se ha participado en un Benchmarking de la EWC (Nube Meteorológica Europea)				
4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes: - Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia. - Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales. - Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	- AEMET participa activamente en redes de expertos y grupos de trabajo internacionales (OMM, CEPPM, EUMETSAT, GEO, EUMETNET,...) http://www.aemet.es/es/conocenos/actividad_internacional - AEMET participa activamente en redes de expertos y grupos de trabajo nacionales (acciones derivadas de las comisiones mixtas de los convenios en vigor y comités de crisis) - AEMET tiene expertos en comités integrados en la gobernanza de organismos internacionales: - STG (Scientific and Technical Group) que asesora al Consejo de EUMETSAT en asuntos científicos y técnicos. En 2023 se celebraron en España los comités de EUMETSAT https://youtu.be/2LOqUmayGEw - RA VI Working Group for Observation, Infrastructure and Information Systems, que asesora a la Asociación Regional VI (Europa) de la OMM en cuestiones relacionadas con la infraestructura y la tecnología. - AVAC (Aviation Advisory Committee), que asesora a la Asamblea General de EUMETNET en cuestiones técnicas y estratégicas relacionadas con la provisión de servicios a la aviación, en la que el punto	95		- En 2022 AEMET tiene expertos en comités integrados en la gobernanza de organismos internacionales: - STG (Scientific and Technical Group) que asesora al Consejo de EUMETSAT en asuntos científicos y técnicos. - RA VI Working Group for Observation, Infrastructure and Information Systems, que asesora a la Asociación Regional VI (Europa) de la OMM en cuestiones relacionadas con la infraestructura y la tecnología. - AVAC (Aviation Advisory Committee), que asesora a la Asamblea General de EUMETNET en cuestiones técnicas y estratégicas relacionadas con la provisión de servicios a la aviación. - AEMET asumió la presidencia de la junta directiva del Centro Internacional para la Investigación del fenómeno de El Niño (CIIFEN) a finales de 2022, tomando el relevo de la cancillería de Ecuador. En los últimos años, desde AEMET se impulsa activamente la participación en actividades estrechamente relacionadas con el estudio del patrón climático El Niño-Oscilación del Sur (ENSO). - Durante el 2022, se llevó a cabo la XVII Reunión de la CIMHET (Conferencia de Directores de Servicios Meteorológicos e Hidrológicos Iberoamericanos, http://www.cimhet.org/), y la Conferencia de Directores Iberoamericanos	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	focal de AEMET ejerce la dirección del grupo. - El Centro de Investigación Atmosférica de Izaña participa activamente en diferentes programas y proyectos de cooperación, destacando: https://izana.aemet.es/ciai-publishing/ - Gestiona EUBREWNET (European Brewer Network), única red global de observaciones de O3, SO2, UV y aerosoles en la columna en tiempo real, asociada a Copernicus. En 2023 se realiza la XVIII Campaña Internacional de calibración e intercomparación de instrumentos para la medida de ozono total y radiación solar ultravioleta que se celebra en la Estación de Sondeos Atmosféricos del INTA en El Arenosillo (Huelva). https://www.aemet.es/es/noticias/2023/09/intercomparacion_ozono_uv - Es responsable del RBCC-E (Regional Brewer Calibration Center for Europe) reconocido por la OMM como centro de referencia mundial de ozono junto al de Canadá. - Es uno de los dos centros de calibración de instrumentos de referencia de la red global AERONET (<i>Aerosol Robotic Network</i>) de la NASA y centro de calibración de aerosoles en remoto del consorcio europeo ACTRIS (<i>Aerosol, Clouds and Trace Gases</i>), instalación científica que la Comisión Europea (https://www.aemet.es/es/noticias/2023/04/actris_izo). Además, ha sido reconocido			del Agua (CODIA https://codia.info/), La CIMHET engloba a los 21 Servicios Meteorológicos e Hidrológicos Nacionales (SMHN) de la Comunidad Iberoamericana entre los que se incluyen Portugal y España. - En 2022 se ha participado en diversos proyectos de cooperación con África para apoyar el desarrollo de sistemas de aviso de tormentas de polvo y arena. - En 2022 se impartió la fase presencial del PIB-M (Paquete de Instrucción Básica para Meteorólogos de la OMM), superada por 12 alumnos de 10 países iberoamericanos en su tercera edición, tras dos años de interrupción por la crisis del COVID 19. - En 2022 se han publicado 53 artículos en revistas con revisión por pares y 19 publicaciones del programa editorial. - AEMET participa activamente en redes de expertos y grupos de trabajo internacionales (OMM, CEPPM, EUMETSAT, GEO, EUMETNET,...) http://www.aemet.es/es/conocenos/actividad_internacional - AEMET participa activamente en redes de expertos y grupos de trabajo nacionales (acciones derivadas de las comisiones mixtas de los convenios en vigor y comités de crisis) - AEMET mantiene acuerdos con universidades para la colaboración científica, académica y cultural. En 2022 ha suscrito convenios con las siguientes universidades: Complutense de Madrid, Illes Balears, La Laguna y Salamanca. - Personal de AEMET de SSCC y Delegaciones Territoriales tutoriza prácticas curriculares y	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	como Centro Líder de Medición de Aerosoles y Vapor de Agua para instrumentación de teledetección por la OMM. - En el laboratorio de calibración de CIAI se han realizado calibraciones de distintos instrumentos de otros organismos internacionales • En el marco establecido por el Plan Director de la Cooperación Española del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, AEMET mantiene programas de cooperación al desarrollo con numerosos países, fundamentalmente de América Latina, África Occidental y la Gran Región Mediterránea. Estos programas se coordinan a través de las Conferencias de directores de los servicios meteorológicos e hidrológicos Iberoamericanos (CIMHET) y de África del Oeste (AFRIMET). http://www.cimhet.org/ http://www.afrimet.org/joomla/ - Durante el 2023, se llevó a cabo la XVIII Reunión de la CIMHET • En 2023 se ha participado en los siguientes eventos: - Conferencia de CORDEX 2023 (https://cordex.org/2022/05/12/the-next-cordex-conference-icrc-cordex-2023-in-trieste-25-29-september-2023/) - CLIVAR 2023 (https://eventos.ucm.es/85276/detail/clivar-2023-towards-an-integrated-view-of-climate.html)			trabajos de fin de grado a través de convenios con distintas universidades. Aunque en 2021, debido al COVID-19 no se ha tutorizado ninguna, se han suscrito nuevos acuerdos con las universidades de Murcia, Málaga y Extremadura. En el Centro de Investigación Atmosférica de Izaña (CIAI), además se tutorizan tesis doctorales. https://izana.aemet.es/ciai-publishing/ • En el marco establecido por el Plan Director de la Cooperación Española del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, AEMET mantiene programas de cooperación al desarrollo con numerosos países, fundamentalmente de América Latina, África Occidental y la Gran Región Mediterránea. Los programas de cooperación de AEMET son participativos, proactivos, alineados con las necesidades identificadas por sus socios y por la Organización Meteorológica Mundial (OMM) y con una orientación regional. Estos programas se coordinan a través de las Conferencias de directores de los servicios meteorológicos e hidrológicos Iberoamericanos (CIMHET) y de África del Oeste (AFRIMET) en las que se identifican las necesidades, se aprueban los planes de acción y ante las que AEMET da cuenta de su cumplimiento. • AEMET coordina CIMHET Conferencia de directores de los servicios meteorológicos e hidrológicos Iberoamericanos y AFRIMET Conferencia de directores de África del Oeste. - http://www.cimhet.org/	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- Organización de la asamblea General del consorcio EC-Earth (https://ec-earth.org/consortium/meetings/virtual-2023/) • AEMET realiza la coordinación técnica de todas las estaciones ICOS-España, dentro de ICOS (Integrated Carbon Observation System), una infraestructura de investigación paneuropea cuya finalidad es proporcionar datos científicos de alta precisión de la evolución del ciclo del carbono y los gases de efecto invernadero (ICOS-ERIC). • AEMET ofrece apoyo a la Campaña Antártica en el marco del convenio de colaboración con el Ministerio de Ciencia e innovación https://www.aemet.es/es/noticias/2023/06/Apoyo_AEMET_Camp_Antarticas_ESP • AEMET participó en la 8ª Cumbre del Clima (COP28), celebrada en Dubai. • AEMET mantiene acuerdos con universidades para la colaboración científica, académica y cultural. En 2023 ha suscrito convenios con las siguientes universidades: Valladolid, Alicante, Valencia, Rovira y Virgili y Alcalá de Henares. • Personal de AEMET de SSCC y Delegaciones Territoriales tutoriza: - Prácticas curriculares - Trabajos de fin de grado - Becas de postgrado - Tesis doctorales en el Centro de Investigación Atmosférica de Izaña (CIAI) Se dispone de un visor web de escenarios de cambio climático para Centroamérica en el			- http://www.afrimet.org/Joomla/ • El Centro de Investigación Atmosférica de Izaña participa activamente en diferentes programas y proyectos de cooperación: https://izana.aemet.es/ciai-publishing/ • AEMET coopera para complementar la oferta de formación en español en Meteorología y Climatología a nivel mundial como Centro Regional de Formación (CRF) de la OMM desde 2018. En apoyo a la creación de capacidad, en 2022 se han realizado 23 actividades de cooperación internacional al desarrollo, 16 de ellas orientadas a la capacitación desde el CRF de España. • Además, promueve la coordinación con los otros CRF de habla hispana, como contribución a la iniciativa del Campus Global de la OMM que tiene por objetivo construir una comunidad global de Educación y Formación, basada en tres principios: Colaborar, Cooperar y Compartir. https://public.wmo.int/en/resources/training/regional-training-centres	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	marco del proyecto EUROCLIMA+, programa insignia de la Unión Europea sobre sostenibilidad ambiental y cambio climático en América Latina. https://centroamerica.aemet.es - AEMET es un Centro Regional de Formación (CRF) de la OMM desde 2018. Coopera para complementar la oferta de formación en español en Meteorología y Climatología: - Durante 2023 el CRF ha impartido 18 actividades formativas, 7 de ellos de manera presencial, destacando la fase presencial de la 4ª edición del curso PIB-M (Paquete de Instrucción Básica para Meteorólogos), el curso más importante que imparte el CRF y que cumple las directrices impuestas por la OMM. - El número total de participantes en los cursos del CRF en 2023 ha sido de 760 de 32 países distintos, frente a los 264 de 30 países en 2022, lo que supone un incremento en la participación de casi el 200%, con una tasa de aprobados del 91,5%.				
4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones: Interoperabilidad entre distintas organizaciones o con los Grupos de Interés para intercambio de información (servicios de validación y terceros, acceso a registros, bases de datos, archivos, gestores, etc.).	- AEMET distribuye automáticamente su información meteorológica a terceros a través de diversos canales telemáticos: servidores dedicados FTP, líneas dedicadas, etc. - AEMET dispone del Sistema de Conmutación de Mensajes (SCM) para difundir internacionalmente las observaciones y predicciones realizadas en AEMET y para poner a disposición de las unidades de AEMET y de los sistemas de distribución a las partes interesadas las observaciones y predicciones internacionales.	93		- AEMET distribuye automáticamente su información meteorológica a terceros a través de diversos canales telemáticos: servidores dedicados FTP, líneas dedicadas, etc. - AEMET dispone del Sistema de Conmutación de Mensajes (SCM) para difundir internacionalmente las observaciones y predicciones realizadas en AEMET y para poner a disposición de las unidades de AEMET y de los sistemas de distribución a las partes interesadas las observaciones y predicciones internacionales.	92



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.). - Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	• AEMET establece convenios de intercambio de datos con otras organizaciones para ampliar sus fuentes de información: - En 2023 AEMET firma un convenio con el que lleva a cabo un intercambio de datos bidireccionales con el Organismo Autónomo Parques Nacionales y la Oficina Española de Cambio Climático para facilitar el seguimiento del cambio global en la Red de Parques Nacionales https://www.boe.es/boe/dias/2023/12/26/pdfs/BOE-A-2023-26321.pdf - En 2023 se prorroga el convenio para instalar equipamiento meteorológico en buques del ISM (Instituto Social de la Marina). https://www.boe.es/boe/dias/2023/03/17/pdfs/BOE-A-2023-7041.pdf • AEMET dispone de un API REST desarrollado por AEMET "OpenData" que permite la difusión y la reutilización de la información meteorológica y climatológica de la Agencia, en el sentido indicado en la Ley 18/2015, de 9 de julio. En 2023 hubo 837.913.260 accesos. https://opendata.aemet.es/centrodedescargas/inicio			• AEMET establece convenios de intercambio de datos con otras organizaciones para ampliar sus fuentes de información. En 2022 firmó un convenio para facilitar la operación con los observatorios del Teide, el Roque de los Muchachos y el centro Atmosférico Izaña con el Astrofísico de Canarias. • AEMET dispone de un API REST desarrollado por AEMET "OpenData" que permite la difusión y la reutilización de la información meteorológica y climatológica de la Agencia, en el sentido indicado en la Ley 18/2015, de 9 de julio. https://opendata.aemet.es/centrodedescargas/inicio	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 4		90			



ASPECTO 5:

ADOPTAR FÓRMULAS ORGANIZATIVAS Y DE COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA AGENCIA

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
5.1 Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: - Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones. - Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia. - Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	- En 2023 se firma el Protocolo de actuación en diferentes fases de una erupción volcánica en el ámbito de aviación por parte de AEMET, AENA, Agencia Estatal de Seguridad Aérea, Dirección General de Aviación Civil, Estado Mayor del Ejército del Aire y del Espacio, ENAIRE, Instituto Geográfico Nacional y Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana - AEMET colabora con las asociaciones profesionales de sus grupos de interés (COPAC y APROCTA) identificando áreas de mejora y mantiene el seguimiento de las acciones identificadas en las reuniones de la comisión mixta de los protocolos que tiene firmados. - AEMET intercambia con el resto de servicios meteorológicos experiencias de mejora de la calidad de los productos. - Asistencia a foros y jornadas organizadas por grupos de interés (AESA, AENA, ENAIRE,...) - La OMM (Organización Meteorológica Mundial) establece directrices de calidad y elabora guías de referencia para la implantación de sistemas de gestión de la calidad. AEMET, como el resto de miembros, comunica sus valoraciones y remite las correspondientes encuestas de nivel de implantación.	85		- AEMET colabora con las asociaciones profesionales de sus grupos de interés (COPAC y APROCTA) identificando áreas de mejora y mantiene el seguimiento de las acciones identificadas en las reuniones de la comisión mixta de los convenios que tiene firmados. - AEMET intercambia con el resto de servicios meteorológicos experiencias de mejora de la calidad de los productos. - Asistencia a foros y jornadas organizadas por grupos de interés (AESA, AENA, ENAIRE,...) - La OMM (Organización Meteorológica Mundial) establece directrices de calidad y elabora guías de referencia para la implantación de sistemas de gestión de la calidad. AEMET, como el resto de miembros, comunica sus valoraciones y remite las correspondientes encuestas de nivel de implantación. https://library.wmo.int/opac/doc_num.php?explnum_id=4141 - La responsable de calidad es socio de la Asociación Española de la Calidad (AEC). - Las jornadas con las partes interesadas se publicitan en la web. Se organizó el Foro de Usuarios Aeronáuticos celebrado el 15 de marzo de 2022..	85



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	https://library.wmo.int/opac/doc_num.php?explnum_id=4141 - La responsable de calidad es socio de la Asociación Española de la Calidad (AEC). - En 2023 se firma el Procedimiento de colaboración entre AEMET y ENAIRE en materia de seguridad operacional y ante cambios entre las partes. - En 2023 AEMET firma con los proveedores ATS los siguientes procedimientos: - Procedimiento entre los proveedores ATS (ENAIRE, SAERCO y SKYWAY) y AEMET para el intercambio de información entre la dependencia ATS (TWR/AFIS) y la Estación Meteorológica Aeronáutica (EMAe) - Análisis y Mitigación de Fallos para el establecimiento de un Interfaz Formal (IF) entre proveedores de servicios ATS y proveedores de servicios MET.				
5.2 Cooperación interadministrativa en materia de calidad: Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.	- En 2023 se impartió formación en sistemas de gestión de calidad, compartiendo la experiencia en la implantación del sistema de gestión en AEMET en la formación presencial del PIB-M (Paquete de Instrucción Básica para Meteorólogos de la OMM). - En los contratos y convenios se identifican y siguen indicadores de rendimiento. - Algunos de los convenios vigentes de AEMET suscritos con otras administraciones públicas incluyen referencias a la calidad, si bien ésta no es el objetivo principal de los mismos. - En los convenios y acuerdos locales suscritos con los grupos de interés aeronáutico, se incluye como punto relevante “mejorar la	75		- En 2022 se ha aprobado un procedimiento de gestión del cambio (SGP-PRP-0106) en el que se recoge los estudios de seguridad conjuntos cuando los cambios afectan a los ATS. - En 2022 se impartió formación en sistemas de gestión de calidad, compartiendo la experiencia en la implantación del sistema de gestión en AEMET en la formación presencial del PIB-M (Paquete de Instrucción Básica para Meteorólogos de la OMM), los asistentes pertenecían a servicios meteorológicos de 10 países iberoamericanos - En los contratos y convenios se identifican y siguen indicadores de rendimiento.	75



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	calidad del servicio, el uso de la información meteorológica y la seguridad operacional". Además, en estos acuerdos y dentro del marco de la seguridad operacional se fijan análisis de riesgos conjuntos y medidas que ayuden aportar valor a los usuarios principales.			- Algunos de los convenios vigentes de AEMET suscritos con otras administraciones públicas incluyen referencias a la calidad, si bien ésta no es el objetivo principal de los mismos. - En los convenios y acuerdos locales suscritos con los grupos de interés aeronáutico, se incluye como punto relevante "mejorar la calidad del servicio, el uso de la información meteorológica y la seguridad operacional". Además, en estos acuerdos y dentro del marco de la seguridad operacional se fijan análisis de riesgos conjuntos y medidas que ayuden aportar valor a los usuarios principales. - Dentro del curso "Habilidades directivas y estratégicas para los Directores de los SMHN iberoamericanos" impartido por AEMET en el último trimestre de 2021 se incluyó una acción formativa del sistema de gestión de la calidad. Convenio AEMET-Ministerio de Defensa (de enero/2020, con una vigencia de 4 años). Dentro de las funciones del comité técnico está determinar los indicadores de rendimiento apropiados. ÁREA DE MEJORA - Determinar indicadores de rendimiento apropiados dentro de los convenios en los que proceda.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 5		80			



ASPECTO 6:

APLICAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA ACCIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
6.1 Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): - Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales. - Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados. - Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	• AEMET tiene segmentados todos los grupos de interés en la prestación de servicios meteorológicos a la navegación aérea. Identificadas sus expectativas y el mecanismo de relación (plan empresarial 2022-2026, Servicios Meteorológicos apoyo a la navegación aérea) http://www.aemet.es/es/conocermas/aeronautica/detalles/plan_empresarial#43 • AEMET realiza encuestas en los foros de usuarios. • AEMET tiene documentada la medida de la satisfacción: - OPCU-PRO-0105: Procedimiento de Medida de Satisfacción del Cliente - OPCU-GUI-0115: Guía de elaboración de encuestas. - OPCU-ANX-GUI-0115a: Encuestas de Satisfacción de Usuarios: directrices generales y preguntas comunes. Los resultados de todas estas encuestas se incorporan a la revisión por la dirección del sistema de calidad. • En 2023 se ha realizado una encuesta a usuarios estratégicos, entre ellos Protección Civil, sobre productos de predicción a muy corto plazo. En 2023 se realizó una encuesta a los 30 estados miembros de EUMETSAT sobre el uso de los	75		• AEMET tiene segmentados todos los grupos de interés en la prestación de servicios meteorológicos a la navegación aérea. Identificadas sus expectativas y el mecanismo de relación (página 43 del plan empresarial 2022-2026, Servicios Meteorológicos apoyo a la navegación aérea) http://www.aemet.es/es/conocermas/aeronautica/detalles/plan_empresarial • AEMET realizó una encuesta de satisfacción a finales de 2021 y principios del 2022 dirigida a los distintos grupos de interés identificados dentro del alcance a la prestación de servicios a la navegación aérea civil. • AEMET realiza encuestas en los foros de usuarios. • AEMET tiene documentada la medida de la satisfacción: - OPCU-PRO-0105: Procedimiento de Medida de Satisfacción del Cliente - OPCU-GUI-0115: Guía de elaboración de encuestas OPCU-ANX-GUI-0115a: Encuestas de Satisfacción de Usuarios: directrices generales y preguntas comunes. Los resultados de todas estas encuestas se incorporan a la revisión por la dirección del sistema de calidad. ÁREAS DE MEJORA	75



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	productos del SAF de Nowcasting (https://www.aemet.es/es/idi/SAF_Nowcasting).			Extender la evaluación de la satisfacción a otros servicios esenciales de AEMET	
6.2 Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: - Análisis de las actitudes de otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia estatal y de sus necesidades y expectativas respecto de los servicios públicos que presta.	• AEMET tiene identificadas las expectativas de todos los grupos de interés en la prestación de los servicios meteorológicos a la navegación aérea. El contexto y las expectativas se revisan a final de año para analizar si es necesario modificar el DAFO con el que arranca la revisión estratégica. • En el proceso de elaboración del plan empresarial 2022-2026 se tiene en cuenta el contexto y las expectativas de los grupos de interés.	70		• AEMET realizó un estudio de reputación en 2015, en el que se analizó su reputación en medios de comunicación, redes online, estudios sociológicos, con plan de acción. • Dentro del plan empresarial 2017-2021, AEMET identificó las expectativas de todos los grupos de interés en la prestación de los servicios meteorológicos a la navegación aérea. El contexto y las expectativas se revisan a final de año para analizar si es necesario modificar el DAFO con el que arranca la revisión estratégica. Este proceso se repitió en 2021 para el plan empresarial 2022-2026. En el proceso de elaboración del plan empresarial 2022-2026 se tiene en cuenta el contexto y las expectativas de los grupos de interés.	70
6.3 Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: - Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia. - Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	• AEMET realiza un informe anual en el que además de hacer una exposición resumida de los principales logros alcanzados y actividades desarrolladas a lo largo del último año, tiene por objeto informar a todos los ciudadanos, en el contexto de la evaluación de la eficiencia y efectividad de los servicios públicos, de cuál ha sido la evolución de los principales indicadores de prestación y mejora de la gestión. Además, elabora un informe anual específico para los servicios a la navegación aérea, en el que se incorporan la evaluación de los planes de acción anuales y se incluyen indicadores. https://www.aemet.es/es/conocenos/a_que_nos_dedicamos	75		• AEMET realiza un informe anual en el que además de hacer una exposición resumida de los principales logros alcanzados y actividades desarrolladas a lo largo del último año (2022), tiene por objeto informar a todos los ciudadanos, en el contexto de la evaluación de la eficiencia y efectividad de los servicios públicos, de cuál ha sido la evolución de los principales indicadores de prestación y mejora de la gestión. Además, elabora un informe anual específico para los servicios a la navegación aérea (2021), en el que se incorporan la evaluación de los planes de acción anuales y se incluyen indicadores. La alta Dirección de AEMET tiene establecidas revisiones mensuales de los cuadros de mando,	75



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	La alta Dirección de AEMET tiene establecidas revisiones mensuales de los cuadros de mando, trimestrales del plan estratégico y del plan anual aeronáutico, y anuales del sistema de gestión de calidad.			trimestrales del plan estratégico y del plan anual aeronáutico, y anuales del sistema de gestión de calidad.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 6		73			



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
7.1 Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): - Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios. - Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.). - Desarrollo de mecanismos de “cocreación” “codiseño” “codesarrollo” en los que participen grupos de interés y usuarios.	• AEMET participa en foros sectoriales anuales con usuarios aeronáuticos y no periódicos con otros usuarios, en los que se consulta sobre sus necesidades y expectativas. • El Consejo Rector cuenta con la participación de un profesional de la meteorología de reconocido prestigio. • Todos los convenios firmados por AEMET cuentan con una comisión mixta de seguimiento, que sirve de cauce para la detección de necesidades y establecimiento de planes de mejora. En la página web de AEMET están los convenios en vigor. http://www.aemet.es/es/conocenos/colaboracion_institucional/convenios • AEMET cuenta desde 2013 con el sistema de participación ciudadana SINOBAS. Este sistema recoge y pone a disposición de los ciudadanos la información sobre la ocurrencia de ciertos fenómenos singulares, que se caracterizan por ser locales, poco frecuentes, de intensidad significativa y con capacidad de provocar alto impacto social. La principal fuente de información es la observación visual directa, referenciada y/o documentada por cualquier ciudadano, que posteriormente será validada por AEMET, en la medida de lo posible. http://www.aemet.es/es/eltiempo/observacion/sinobas	90		• AEMET participa en foros sectoriales anuales con usuarios aeronáuticos y no periódicos con otros usuarios, en los que se consulta sobre sus necesidades y expectativas. • El Consejo Rector cuenta con la participación de un profesional de la meteorología de reconocido prestigio. • Todos los convenios firmados por AEMET cuentan con una comisión mixta de seguimiento, que sirve de cauce para la detección de necesidades y establecimiento de planes de mejora. En la página web de AEMET están los convenios en vigor. http://www.aemet.es/es/conocenos/colaboracion_institucional/convenios • AEMET cuenta desde 2013 con el sistema de participación ciudadana SINOBAS creado por esta Agencia. Este sistema recoge y pone a disposición de los ciudadanos la información sobre la ocurrencia de ciertos fenómenos que se han denominado singulares, que se caracterizan por ser locales, poco frecuentes, de intensidad significativa y con capacidad de provocar alto impacto social. La principal fuente de información es la observación visual directa, referenciada y/o documentada por cualquier ciudadano, que posteriormente será validada por AEMET, en la medida de lo posible.	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	SINOBAS tiene una cuenta de twitter https://twitter.com/aemet_sinobas?lang=es - AEMET ha desarrollado un sistema informático (Vialidad Invernal) de apoyo a las decisiones de la Unidad de Valoración del Riesgo de Protección Civil. (http://sectores.aemet.es/uvr) - AEMET dispone del servicio climático S-ClimWaRe para apoyo a la gestión de los embalses en España. Tiene un portal web diseñado conjuntamente por AEMET y los usuarios y anualmente se celebra un encuentro en forma de taller. http://embalses.aemet.es/embalses/sclimwar_eS5.html - En 2023 se han publicado 58 artículos científicos, en colaboración con otros organismos técnicos. https://www.aemet.es/documentos/es/idi/publicaciones_cientificas/2023_Articulos_IDI.pdf - En 2023 AEMET intervino en la presentación del Anuario de la Agricultura familiar que organizó UPA (Unión de Pequeños Agricultores y Ganaderos, https://www.upa.es/upa/inicio/), un sector que necesita servicios climáticos a medida. https://twitter.com/Aemet_Corpora/status/1680835876270624768?s=20 - En el marco de colaboración con Protección Civil, se han realizado simulacros compartidos, se ha participado en los gabinetes de crisis y se ha firmado un protocolo de intercambio de información entre el Centro Operativo Regional (COR) del INFOCA y el Grupo de Predicción y Vigilancia de Málaga.			http://www.aemet.es/es/eltiempo/observacion/sinobas SINOBAS tiene una cuenta de twitter https://twitter.com/aemet_sinobas?lang=es - AEMET ha desarrollado el sistema AEMET Vialidad Invernal (http://sectores.aemet.es/uvr) que es un sistema informático de apoyo a las decisiones de la Unidad de Valoración del Riesgo de Protección Civil. - AEMET dispone del servicio climático S-ClimWaRe para apoyo a la gestión de los embalses en España. Tiene un portal web diseñado conjuntamente por AEMET y los usuarios (actualizado en 2021) y anualmente se celebra un encuentro en forma de taller. http://embalses.aemet.es/embalses/sclimwar_eS5.html - Se ha desarrollado un prototipo de un servicio de ayuda a la toma de decisión del gestor aeroportuario en situaciones de condiciones adversas invernales en las pistas, evaluado durante la campaña invernal 2019-20 en el aeropuerto de Madrid-Barajas. El servicio proporciona predicciones automáticas de contaminantes en pista (nieve, escarcha, agua, etc.) que se presentan en una aplicación web desarrollada al efecto. - AEMET está desarrollando guías meteorológicas de aeródromos enfocadas al impacto sobre las operaciones de las condiciones meteorológicas específicas de cada aeropuerto. En el análisis de impacto colabora estrechamente con los grupos de interés de los diferentes aeródromos. En 2022	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- AEMET ha apoyado los diferentes Planes Invernales (Comunidades Autónomas, AENA...) - En 2023 AEMET ha participado como formador en el Plan de Formación de diferentes organismos (Sistema Nacional de Protección Civil (SNPC), Policía Nacional (TEDAX), ENAIRE). - En 2023 AEMET ha firmado un convenio con Salvamento Marítimo (SASEMAR). https://www.boe.es/boe/dias/2023/04/14/pdfs/BOE-A-2023-9197.pdf			se han aprobado las guías meteorológicas de aeródromo de Palma de Mallorca, en 2021 se han aprobado las guías meteorológicas de aeródromo del aeropuerto de Málaga, Tenerife Norte y Tenerife Sur. http://www.aemet.es/es/conocermas/aeronautica/detalles/Guias_aerodromo AEMET elaboró en 2020 un catálogo de servicios climáticos en el que se detalla toda la información disponible de clima y cómo acceder a ella, para que sirvan de apoyo a la ciudadanía a la hora de adoptar políticas estratégicas de adaptación al cambio climático en diferentes ámbitos y sectores. Está disponible en la web externa http://www.aemet.es/documentos/es/zona_portada_destacada/catalogo_servicios_climaticos.pdf	
7.2 Quejas y Sugerencias: - Desarrollo de la gestión del programa de Quejas y Sugerencias recogido en el RD 951/2005: - Nivel de respuesta al usuario y nivel de gestión en la resolución del problema - Realización de informes anuales que permitan seguimiento y adopción de medidas de mejora en relación con las quejas y sugerencias. - Análisis de datos y utilización de resultados de la gestión de las Quejas y Sugerencia para la mejora.	- AEMET cuenta con un Programa de Quejas y Sugerencias. El tratamiento de Quejas y Sugerencias está procedimentado, se realiza a través de mecanismos multicanal (presencial, electrónico, telefónico) y se analizan los resultados del mismo. https://sede.aemet.gob.es/AEMET/es/Gestion_Peticiones/incidenciaIntro - En el cuadro de mando integral (CMI) hay tres indicadores mensuales: “% peticiones atendidas en plazo”, “nº medio de días de espera en la atención de peticiones” y “número de quejas”. - AEMET dispone de la aplicación informática “Sistema de Gestión de Peticiones e Ingresos” (SGPI) con un módulo específico para la gestión	75		- AEMET cuenta con un Programa de Quejas y Sugerencias. El tratamiento de Quejas y Sugerencias está procedimentado, se realiza a través de mecanismos multicanal (presencial, electrónico, telefónico) y se analizan los resultados del mismo. https://sede.aemet.gob.es/AEMET/es/Gestion_Peticiones/incidenciaIntro - En el cuadro de mando integral (CMI) hay tres indicadores mensuales: “% Peticiones atendidas en plazo”, “nº medio de días de espera en la atención de peticiones” y “número de quejas”. - AEMET dispone de la aplicación “Sistema de Gestión de Peticiones e Ingresos” (SGPI) con un módulo específico para la gestión de quejas y	75



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
▪ Seguimiento y consulta informatizada de la queja. ▪ Medición del grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta de sus quejas y sugerencias.	de quejas y sugerencias con los metadatos suficientes para su posterior análisis.			sugerencias con los metadatos suficientes para su posterior análisis. • El SGPI dispone de una funcionalidad que recoge el grado de satisfacción del usuario con la respuesta que AEMET le ha dado a cada queja.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 7		83			



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
8.1 Formación: - Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia. - Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia. - La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias. - Existen Sistemas de evaluación de la formación: ▪ Medición de la satisfacción ▪ Medición del aprendizaje ▪ Medición del impacto de la formación - Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción, etc.).	• AEMET cuenta con una división de RRHH y Formación que gestiona un centro de formación propio con un campus presencial y online. • AEMET cuenta con un proceso de formación interna, continua y especializada. A partir de la detección de necesidades por las distintas unidades, el centro de formación elabora un Plan Anual de Formación (PAF) que tras ser revisado en el comité de dirección es aprobado por resolución del presidente. En 2023 se impartieron 60 cursos en el PAF de AEMET. • AEMET tiene procedimientos para la acreditación de competencias del personal de servicios a la navegación aérea, las acciones derivadas del mantenimiento de dicha acreditación se incorporan al PAF. • AEMET dispone de un procedimiento de evaluación de la formación en AEMET (RRHH-PRO-0110) que incluye distintos niveles de evaluación (reacción, aprendizaje y transferencia). Además, hay un seguimiento adicional de indicadores de formación incluidos en el CMI. • AEMET está registrado como Organización de Formación AVSAF (AViation SAFety) (en adelante, OFA) por parte de AESA, cuyo objeto es garantizar los conocimientos mínimos necesarios en materia de seguridad	90		• AEMET cuenta con una división de RRHH y Formación que gestiona un centro de formación propio con un campus presencial y online. • AEMET cuenta con un proceso de formación interna, continua y especializada. A partir de la detección de necesidades por las distintas unidades, el centro de formación elabora un Plan Anual de Formación (PAF) que tras ser revisado en el comité de dirección es aprobado por resolución del presidente. • AEMET tiene procedimientos para la acreditación de competencias del personal de servicios a la navegación aérea, las acciones derivadas del mantenimiento de dicha acreditación se incorporan al PAF. • AEMET dispone de un procedimiento de evaluación de la formación en AEMET (RRHH-PRO-0110) que incluye distintos niveles de evaluación y establece responsabilidades. Hay tres niveles implantados: 1- Evaluación de reacción: se evalúa mediante una encuesta de satisfacción con la acción formativa, incluida la valoración de los formadores. 2- Evaluación de aprendizaje: se evalúa mediante un examen tipo test al alumno al final de la acción formativa. 3- Evaluación de transferencia: se realiza un test al alumno antes de comenzar la acción	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	operacional para todo el personal con acceso al área de movimiento de un aeropuerto			formativa y se compara con el resultado del test final. Hay un cuarto nivel de evaluación que se está implantado mediante el seguimiento en CMI de indicadores de formación.	
8.2 Evaluación del desempeño: - Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo. - Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación. - Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	- AEMET ha definido los puestos de trabajo clave para los servicios a la navegación aérea y ha elaborado la DPT. - El seguimiento de las unidades de producción se realiza mediante indicadores de puntualidad/disponibilidad de distintos productos. - Hay un comité que realiza el seguimiento de los proyectos. - La comisión de Horarios Especiales de composición paritaria administración-sindicatos realiza el seguimiento del reglamento. - Existe un complemento de productividad (C2) asociado al cumplimiento de hitos que se consensuan con los representantes sindicales. Los criterios de concesión se regulan por resoluciones de la Presidencia. - En la intranet de AEMET se publica la lista con la percepción del complemento C2 (nombre del funcionario, cuantía y motivo).	60		- AEMET ha definido los puestos de trabajo clave para los servicios a la navegación aérea y ha elaborado la DPT. - El seguimiento de las unidades de producción se realiza mediante indicadores de puntualidad/disponibilidad de distintos productos. - Hay un comité que realiza el seguimiento de los proyectos. - La comisión de Horarios Especiales de composición paritaria administración-sindicatos para el seguimiento del reglamento se reúne periódicamente. - Existe un complemento de productividad (C2) asociado al cumplimiento de hitos que se consensuan con los representantes sindicales. Los criterios de concesión se regulan por resoluciones de la presidencia y en 2021. En la intranet de AEMET se publica la lista con la percepción del complemento C2 (nombre del funcionario, cuantía y motivo).	60
8.3 Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas: - Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta.	- AEMET tiene constituido un grupo de trabajo de la Mesa Delegada de la Mesa General de negociación de ámbito funcional y laboral en la AGE (MGNAGE) en el MITERD conformado por los responsables de las distintas direcciones de AEMET y las organizaciones sindicales más representativas que se reúnen como mínimo una vez al mes. - AEMET dispone de un Servicio propio de Prevención de Riesgos Laborales responsable	68	Establecer mecanismos colaborativos para fomentar participación del personal en la elaboración del Plan Estratégico	- AEMET dispone de un estudio de riesgos psicosociales (por perfil profesional) en el conjunto de la organización dentro del sistema de gestión de riesgos laborales. - AEMET tiene constituido un grupo de trabajo de la Mesa Delegada de la Mesa General de negociación de ámbito funcional y laboral en la AGE (MGNAGE) en el MITERD conformado por los responsables de las distintas direcciones de AEMET y las organizaciones	70



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados. - Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	del sistema de gestión de los mismos. Este servicio cuenta en el ámbito periférico con empleados públicos designados como figuras de colaboración y coordinación en materia de Prevención. • AEMET dispone de un equipo Teams donde se facilita la comunicación interna bidireccional entre la Dirección y el personal. • AEMET ha comenzado a implantar el uso de la red social Engage (antes Yammer), de Microsoft 365, para la interacción social entre los trabajadores. Su canal general cuenta con 1038 usuarios.			sindicales más representativas que se reúnen como mínimo una vez al mes. Las actas de dicho grupo de trabajo donde se especifican los asuntos tratados y los acuerdos alcanzados se publican en la intranet y se difunden a todo el personal. • AEMET tiene constituida una Comisión de Horarios Especiales de composición paritaria administración-sindicatos para el seguimiento, análisis de discrepancias y propuestas de modificación de la resolución 178/2018, de 22 de octubre, de la Presidencia de AEMET por la que se aprueba el Régimen de Horarios Especiales. • AEMET dispone de un Servicio propio de Prevención de Riesgos Laborales responsable del sistema de gestión de los mismos. Este servicio cuenta en el ámbito periférico con empleados públicos designados como figuras de colaboración y coordinación en materia de Prevención. El sistema de prevención se despliega a partir de la política de seguridad y salud en el trabajo. Cuenta con un plan de prevención de riesgos laborales, un protocolo de actuación frente al acoso laboral, procedimientos de actuación y evaluación de riesgos. Además, incluye recomendaciones para la promoción de la salud y medidas para la prevención de riesgos. • AEMET dispone, desde 2021, de un equipo Teams donde se facilita la comunicación interna bidireccional entre la Dirección y el personal. • AEMET ha comenzado a implantar en 2021 el uso de la red social Yammer para la interacción social entre los trabajadores.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				ÁREAS DE MEJORA Realización de una encuesta de clima laboral.	
8.4 Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión: - Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión. - Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa. - Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad. - Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.	- AEMET reconoce la labor de los empleados con rendimiento destacado, participación en grupos de trabajo, etc. a través de felicitaciones por parte de la Presidencia y los directores, reflejándose el reconocimiento en el expediente personal. - En la resolución 86/2023 se reconoce el complemento C2 para el personal que colabora con el área de Calidad en las auditorías internas de calidad ISO 9001:2015.	75		- En 2022, las condiciones para retribuciones de actividades extraordinarias se han recogido en resoluciones de la presidencia. - AEMET reconoce la labor de los empleados con rendimiento destacado, participación en grupos de trabajo, etc. a través de felicitaciones por parte del presidente y los directores, reflejándose el reconocimiento en el expediente personal. Entre otros en 2021 se ha reconocido al personal que intervino en la gestión del temporal Filomena, la puesta en marcha del superordenador Cirrus y en el apoyo a la situación de la erupción volcánica de La Palma. - En resolución 100/2018 del Presidente, de 28 de junio de 2018. se establecen condiciones para la retribución de actividades extraordinarias y para retribución de especial dedicación. La resolución 218/2018, de 20 de diciembre de 2018, modifica la anterior (proyectos de mejora). - En la resolución 111/2021 se reconoce el complemento C2 para el personal que colabora con el área de Calidad en las auditorías internas de calidad ISO 9001:2015.	75
8.5 Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.): Desarrollo de las medidas de conciliación.	- AEMET aplica las disposiciones contenidas en el plan CONCILIA. - AEMET aprueba anualmente su calendario laboral en el que se regula la flexibilidad laboral para facilitar la aplicación de las medidas de conciliación y la formación del personal.	90		- AEMET aplica las disposiciones contenidas en el plan CONCILIA. - AEMET aprueba anualmente su calendario laboral en el que se regula la flexibilidad laboral para facilitar la aplicación de las medidas de conciliación y la formación del personal.	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal. - Aplicación de fórmulas de teletrabajo. - Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.). - Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).	• AEMET cuenta con un plan de acción social anual propio. • En 2023 se han adquirido 120 portátiles y docking station, financiados con fondos PRTR, para facilitar la organización del teletrabajo voluntario y la flexibilidad laboral. • Se fomenta que todas las reuniones sean virtuales. • AEMET está incluida en el servicio de guardería y de actividades extraescolares gestionado por el MITERD. • En 2023 se ha procedimentado la implantación del teletrabajo en los Grupos Funcionales de Predicción aeronáuticos del SNP, en particular, se ha establecido una nueva Política Sectorial de Puesto de Trabajo Digital.			• AEMET cuenta con un plan de acción social anual propio. • Para facilitar la organización del teletrabajo voluntario y la flexibilidad laboral, se han adquirido 700 ordenadores portátiles, licencias de Microsoft Teams y Microsoft 365 para todos los trabajadores y se ha fortalecido la red privada virtual. • Se fomenta que todas las reuniones sean virtuales. • AEMET está incluida en el servicio de guardería y de actividades extraescolares gestionado por el MITERD. • En la intranet de la Dirección de Administración se encuentra una guía práctica para la tramitación de solicitudes de teletrabajo junto con los anexos que hay que presentar. Además, está disponible la resolución de la presidencia 111/2020 por la que se aprueba el teletrabajo y la resolución 70/2022 (aprobada en 2022) por la que se establece un nuevo anexo I Modelo de solicitud de teletrabajo.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 8		77			



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
9.1 Aplicación de las directrices metodológicas: - Desarrollo de la normativa general en la materia mediante la aplicación de las guías metodológicas que desarrollan el RD 951/2005 con relación a este programa. ▪ Definición de contenidos mínimos que las Cartas han de cumplir y, en especial, un plazo de vigencia. ▪ Inclusión de compromisos y estándares de calidad. ▪ Inclusión de indicadores y sistema de seguimiento. ▪ Inclusión de medidas de compensación/reparación/ subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.	• En 2020 se publicó la resolución de 11 de mayo de 2020, de la Subsecretaría, por la que se aprueba la Carta de servicios de la Agencia Estatal de Meteorología (BOE 142/2020, de 20 de mayo). • AEMET cuenta con la Guía MET para servicios meteorológicos a la navegación aérea. La edición 14 de la guía fue aprobada en agosto de 2021 (se aprobó también una versión en inglés). Esta guía recoge los servicios para el sector aeronáutico y puede usarse como punto de partida para la elaboración de una carta de servicios sectorial, incorporando a la misma los compromisos e indicadores de calidad que ya se vienen utilizando. http://www.aemet.es/es/conocermas/aeronautica/detalles/Guia_MET • AEMET cuenta con otras guías para otros servicios sectoriales: marítima, montaña y aludes. http://www.aemet.es/es/conocermas/maritimayaludes	90	Actualizar la carta de servicios.	• En 2020 se publicó la resolución de 11 de mayo de 2020, de la Subsecretaría, por la que se aprueba la Carta de servicios de la Agencia Estatal de Meteorología (BOE 142/2020, de 20 de mayo). • En 2022 se ha aprobado la guía meteorológica del aeródromo de Palma de Mallorca, que se une a las ya aprobadas de los aeródromos de Málaga, Tenerife Norte y Tenerife Sur, Madrid, Barcelona, Gran Canaria, Bilbao, Santiago y Coruña. El objetivo de estas guías es estudiar el aeródromo en un contexto meteorológico orientado a impactos de modo que, a partir de la información meteorológica se extraerá el conocimiento meteorológico que es de interés para los usuarios aeronáuticos. http://www.aemet.es/es/conocermas/aeronautica/detalles/Guias_aerodromo • AEMET cuenta con la Guía MET para servicios meteorológicos a la navegación aérea. La edición 14 de la guía fue aprobada en agosto de 2021 (se aprobó también una versión en inglés). Esta guía recoge los servicios para el sector aeronáutico y puede usarse como punto de partida para la elaboración de una carta de servicios sectorial, incorporando a la misma los compromisos e indicadores de calidad que ya se vienen utilizando.	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				http://www.aemet.es/es/conocermas/aeronautica/detalles/Guia_MET • AEMET cuenta con otras guías para otros servicios sectoriales: marítima, montaña y aludes. http://www.aemet.es/es/conocermas/maritima y http://www.aemet.es/es/conocermas/montana	
9.2 Seguimiento, Evaluación y Certificación: - Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando). - Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio. - Actualización y versiones de las Cartas de Servicios. - Certificación de cartas por parte de una entidad externa.	• Para el seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios AEMET cuenta con el procedimiento de gestión de indicadores, la definición de cada indicador y toda la información relacionada con su diseño se recoge en la correspondiente ficha del indicador. Además, AEMET tiene un procedimiento de gestión de cuadros de mando. • El módulo de quejas y sugerencias del sistema de Gestión de Peticiones e Ingresos permite realizar un seguimiento diferencial de las quejas que responden a los incumplimientos de la Carta de Servicios.	45	Certificar la carta de servicios	• Para el seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios AEMET cuenta con el procedimiento de gestión de indicadores (GCA-PRO-0106), la definición de cada indicador y toda la información relacionada con su diseño se recoge en la correspondiente ficha del indicador GCA-FRM-PRO-0106a. Además, AEMET tiene un procedimiento de gestión de cuadros de mando (PES-PRO-0021). • El módulo de quejas y sugerencias del sistema de Gestión de Peticiones e Ingresos permite realizar un seguimiento diferencial de las quejas que responden a los incumplimientos de la Carta de Servicios. • En 2021 se ha realizado una encuesta a los usuarios de los servicios aeronáuticos y en el foro de usuarios de marzo de 2022 se han presentado los resultados. AEMET dispone de un procedimiento para la elaboración y certificación de cartas de servicio aprobado por el Presidente el 30 de julio de 2018. ÁREA DE MEJORA • Elaborar y certificar la nueva carta de Servicios 2023-2025	65



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
9.3 Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: - Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia. - Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.	• La Carta de Servicios está accesible en la Sede Electrónica de AEMET. • En la asignatura de gestión de calidad de los cursos selectivos para ingreso en los tres cuerpos impartidos en 2023, se incluye una explicación de los programas del 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 remarcando la importancia de las cartas de servicio.	70		• La Carta de Servicios es accesible en la Sede Electrónica de AEMET. • Tras la aprobación de la carta de servicios en 2020 se realizó una comunicación interna a toda la organización. • En la asignatura de gestión de calidad de los cursos selectivos para ingreso en los tres cuerpos se ha incluido una explicación de los programas del 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 remarcando la importancia de las cartas de servicio.	80
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 9		68			



ASPECTO 10:

ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
10.1 Utilización de Modelos de gestión de calidad: - Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc., como referencias para la gestión. - Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, CYKLOS, Normas ISO, etc.).	• AEMET cuenta con Certificaciones ISO 9001:2015 en vigor para los servicios a la navegación aérea (Cámara Certifica) y para los procesos de gestión de las redes de observación (SGS). En 2023 superó la auditoría de certificación para la prestación de servicios a la navegación aérea y la de seguimiento del certificado de las redes de observación. • AEMET tiene el Certificado Cielo Único Europeo habilitante para la prestación de servicios a la navegación aérea desde 2006 (antiguo Instituto Nacional de Meteorología) por resolución del 20-dic-2006 publicada en el BOE de 23 de febrero de 2007. Este certificado es necesario para la prestación de servicios a la navegación aérea, según normativa europea, y se verifica de forma continua mediante vigilancia y auditorías.	85		• AEMET cuenta con Certificaciones ISO 9001:2015 en vigor para los servicios a la navegación aérea (Cámara Certifica) vigente desde el año 2011 y para los procesos de gestión de las redes de observación (SGS) vigente desde el año 2009. • AEMET tiene el Certificado Cielo Único Europeo habilitante para la prestación de servicios a la navegación aérea desde 2006 (antiguo Instituto Nacional de Meteorología) por resolución del 20-dic-2006 publicada en el BOE de 23 de febrero de 2007. Renovado en 2022. Certificado necesario para la prestación de servicios a la navegación aérea, según normativa europea, que va más allá de un certificado del SGC según ISO y que se verifica de forma continua mediante vigilancia y auditorías. ÁREA DE MEJORA • Utilizar herramientas de los modelos de excelencia en la gestión de AEMET	85
10.2 Seguimiento y Evaluación: - Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad.	• AEMET realiza de forma sistemática auditorías internas de calidad con personal propio y dispone de un procedimiento de auditorías internas de calidad para la prestación de servicios a la navegación aérea.	85	Diseño de nuevos indicadores	• AEMET realiza de forma sistemática auditorías internas de calidad con personal propio y dispone de un procedimiento, actualizado en 2020, de auditorías internas de calidad (GCA-	85



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia. - Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	• AEMET es auditada de forma continua por la Autoridad Nacional de Supervisión Meteorológica (ANSMET) y por entidades de certificación en los alcances ISO 9001:2015. • Las no conformidades identificadas en las auditorías, en el seguimiento de indicadores y en las revisiones de los grupos de mejora se resuelven a través de un análisis causal y del establecimiento de acciones de mejora conforme a lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas. • AEMET dispone de un portal de producción AEMET PKI (acceso a los indicadores de producción), desde donde se puede hacer un seguimiento detallado de los indicadores de producción.			PRO-0103) para la prestación de servicios a la navegación aérea. • AEMET es auditada de forma continua por la Autoridad Nacional de Supervisión Meteorológica (ANSMET) y por entidades de certificación en los alcances ISO 9001:2015. • Las no conformidades identificadas en las auditorías, en el seguimiento de indicadores, en las revisiones de los grupos de mejora,... se resuelven a través de un análisis causal y del establecimiento de acciones de mejora conforme a lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas (GCA-PRO-0104). • AEMET utilizó la herramienta "AEC AES 9001:2015" para realizar una autoevaluación previa a la implantación de ISO 9001:2015. • Desde 2020 se utilizan herramientas web propias que permiten realizar el seguimiento diario de las unidades de producción por los grupos de seguimiento que se crearon expresamente para garantizar la continuidad de la prestación del servicio durante el estado de alarma.	
10.3 Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones): - Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. - Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad.	• En 2023 se han recibido los siguientes reconocimientos: - Premio IGEAR, concedido a la Delegación Territorial de AEMET en Aragón. - Medalla al Mérito de la Protección Civil en su categoría de bronce y con distintivo azul a David Suárez, delegado territorial de AEMET en Canarias. http://www.seat.mpr.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/canarias.html.	70	Certificación ISO 9001:2015 de las unidades aeronáuticas sin personal in situ.	• "AEMET OpenData" fue finalista en la categoría accesibilidad de la información pública en la IX convocatoria de premios @aslan a administraciones y organismos públicos http://www.aemet.es/es/noticias/2017/02/Aemet_finalista_Premio_Aslan • OMM en su 69º Consejo Ejecutivo reconoció oficialmente como parte del patrimonio cultural y científico insustituible de la humanidad a cuatro estaciones centenarias de	70



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Certificaciones a la calidad.	- Premio VII Piquillo de Plata a Rubén del Campo, portavoz de AEMET. - El Centro de Investigaciones Atmosféricas de Izaña (CIAI) ha sido reconocido como Centro Líder de Medición de Aerosoles y Vapor de Agua para instrumentación de teledetección por la OMM. - AEMET ha superado las auditorias en los alcances certificados ISO 9001:2015. • En 2023, AEMET entregó los siguientes premios: - Premio a tres colaboradores de la red de observación de AEMET, por el que se reconoce su labor rigurosa y altruista. https://repositorio.aemet.es/handle/20.500.11765/14420 - Con motivo del Día internacional para la reducción del riesgo de desastres, AEMET reconoció la labor de EUMETSAT, Secretaria General de la Organización Meteorológica Mundial (Celeste Saulo), Meteohuelva (Daniel Zamora) y Meteosojuela (José Calvo). https://youtu.be/cel97gmtB44			observación meteorológica en España: Daroca (desde 1909), Tortosa (desde 1905), Izaña (desde 1916) y Madrid-Retiro (desde 1893), siendo éstas de gran importancia para el estudio de la variabilidad climática natural y el cambio climático. http://www.aemet.es/es/noticias/2017/06/Estaciones-centenarias • Reconocimiento de la OMM del observatorio de Santa Cruz de Tenerife por más de 100 años de observaciones continuadas durante el XVIII Congreso de la Organización Meteorológica Mundial (OMM) http://www.aemet.es/es/noticias/2019/06/Estacion-centanaria-omm-santa-cruz-de-tenerife • La <u>Sociedad Española de Documentación e Información Científica</u> (SEDIC) otorgó en 2022 el XVI Premio Nacional a la Calidad e Innovación Carmen Rodríguez Guerrero a RECIDA (en la que participa la biblioteca de AEMET).	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 10		80			



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
11.1 Mecanismos formales de rendición de cuentas: - Grado de cumplimiento de las directrices de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: ■ Contribuciones al portal de transparencia ■ Códigos éticos ■ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia - Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción): ■ Informes Anuales de Actividad, Contrato de Gestión y Planes de Acción ■ Publicación de los objetivos estratégicos, los compromisos de gobierno, proyectos y programas, y niveles de realización o logro alcanzados	• AEMET se rige por lo establecido en “Deberes de los empleados públicos. Código de Conducta” (Art. 52, Art.53 y Art. 54) dentro del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. • AEMET tiene establecido un registro de revisión de imparcialidad de las auditorías internas, donde un directivo independiente del proceso de auditoría interna deja constancia de que en cada auditoría interna el equipo auditor actúa con objetividad e imparcialidad. • AEMET publica en la página web externa: - Informes anuales (general y de servicios a la navegación aérea) con evaluación de resultados e indicadores. - Plan anual de servicios a la navegación aérea, con proyectos, indicadores, etc. - Planes empresariales de prestación de servicios a la navegación aérea. - Planes estratégicos de AEMET. - Encuestas satisfacción de los clientes aeronáuticos. - Perfil del contratante http://www.aemet.es/es/perfil/contratacion - Los presupuestos y las cuentas anuales, incluidos los accesos a los informes de las auditorías de cuentas	90	Impulsar el proceso de desarrollo del contrato de gestión.	• AEMET se rige por lo establecido en “Deberes de los empleados públicos. Código de Conducta” (Art. 52, Art.53 y Art. 54) dentro del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. • El manual de código ético y de responsabilidad ante el trabajo fue aprobado en el pleno del Consejo Rector de 20 de octubre de 2022. • La resolución 267/2022 de la Presidencia de la Agencia Estatal de Meteorología por la que se aprueba el código ético y de responsabilidad ante el trabajo de la Agencia Estatal de Meteorología fue aprobada por el pleno del Consejo de 3 de noviembre del 2022. • La política de calidad aprobada el 7 de abril de 2022 por el Consejo Rector incluye “<i>Las relaciones que AEMET establece con sus usuarios, colaboradores y con la sociedad en general, se sostienen en el cumplimiento de los principios éticos y de conducta regulados en los artículos 53 y 54 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público</i>” https://www.aemet.es/documentos/es/conocer_mas/aeronautica/planes_e_informes_aeronauticos/Politica_Calidad.pdf	95



- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística: ▪ Publicación de perfil del contratante ▪ Informe sobre cuentas anuales	• http://www.aemet.es/es/conocenos/recursos • En el índice DYNTRA (índice de transparencia dinámico) AEMET se sitúa en el segundo puesto de la AGE junto con el ICEX https://www.dyntra.org/indices/organismos-publicos-de-la-administracion-general-del-estado • Además, el plan estratégico, el plan empresarial y las cuentas anuales se publican en el Portal de Transparencia. • AEMET contribuye al Plan Estadístico Nacional (PEN) que lidera el Instituto Nacional de Estadística (INE). https://www.aemet.es/es/datos_abiertos/estadisticas.			• AEMET tiene establecido un registro de revisión de imparcialidad de las auditorías internas. Donde un directivo independiente de la gestión de la calidad deja constancia de que en cada auditoría interna: - El equipo auditor no pertenece a la unidad auditada/no es responsable del proceso auditado. - No existe ninguna comunicación, tras la recepción del plan de auditoría, del responsable de calidad de la unidad auditada respecto a una posible falta de garantía de objetividad en el proceso de auditoría de las unidades auditadas - Una vez revisado el informe de auditoría se infiere que se ha elaborado con objetividad. • AEMET publica en la página web externa: - Informes anuales (general y de servicios a la navegación aérea) con evaluación de resultados e indicadores. - Plan anual de servicios a la navegación aérea, con proyectos, indicadores, etc. - Planes empresariales de prestación de servicios a la navegación aérea. - Planes estratégicos de AEMET. - Encuestas satisfacción de los clientes aeronáuticos. - Perfil del contratante http://www.aemet.es/es/perfil/contratacion - Los presupuestos anuales y las cuentas anuales, incluidos los accesos a los informes de auditorías http://www.aemet.es/es/conocenos/recursos • En el índice DYNTRA (índice de transparencia dinámico) AEMET se sitúa en el segundo puesto de la AGE junto con el ICEX https://www.dyntra.org/indices/organismos-publicos-de-la-administracion-general-del-estado	



			<u>publicos-de-la-administracion-general-del-estado/</u> • Además, el plan estratégico, el plan empresarial y las cuentas anuales se publican en el Portal de Transparencia: - https://transparencia.gob.es/servicios-buscador/contenido/planesprogramas.htm?id=PLANESPROGRAMAS_161&lang=es - https://transparencia.gob.es/servicios-buscador/contenido/planesprogramas.htm?id=PLANESPROGRAMAS_174&lang=es - http://www.pap.hacienda.gob.es/VisorXBRL/pagRecibirToken.aspx?modulo=6&refer=E 23301 R 2020 ÁREAS DE MEJORA - Finalizar tramitación del contrato de gestión.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 11		90		



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
12.1 Existencia de Planes de Innovación en las Agencias: - Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos. - Participación en proyectos europeos. - Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI). - Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	- AEMET dispone de un Departamento de Desarrollo y Aplicaciones. - AEMET participa en proyectos de I+D+i internacionales y nacionales. http://www.aemet.es/es/idi - AEMET forma parte del consorcio ACCORD, integrado por 26 institutos medioambientales y servicios meteorológicos/hidrológicos nacionales que proveerá el gemelo digital de extremos a demanda (DE_330). De estos, 21 son Servicios Meteorológicos Nacionales que pertenecen al consorcio ACCORD (A Consortium for CONvection-scale modelling Resarch and Development). https://www.umn-cnrm.fr/accord/IMG/pdf/rwp2023_adopted.pdf - Durante 2022 y 2023 AEMET ha liderado el proyecto de modelización climática HCLIM, que desarrolla una versión climática del modelo Harmonie. https://repositorio.aemet.es/handle/20.500.11765/11784 - AEMET participa en el proyecto europeo KADI (Knowledge and Climate Services from an African Observation and Data Research Infrastructure), financiado por la Comisión Europea bajo el programa H2020. KADI tiene como objetivo mejorar el conocimiento sobre	95		- Portal web de tiempo espacial iniciado en 2022. Servicio de información en internet https://spaceweather.aemet.es que ofrece una visión rápida del estado del tiempo espacial (fenómenos consecuencia de la interacción Sol-Tierra). Es posible suscribirse. https://www.aemet.es/es/noticias/2022/04/nu-eva-web-tiempo-espacial - AEMET forma parte de un consorcio de 28 institutos medioambientales y servicios meteorológicos/hidrológicos nacionales que proveerá el gemelo digital de extremos a demanda (DE_330). De estos, 21 son Servicios Meteorológicos Nacionales que pertenecen al consorcio ACCORD. Destination Earth (DestinE) es una ambiciosa iniciativa de la UE para crear un gemelo digital -una simulación informática interactiva- de nuestro planeta. https://www.aemet.es/es/noticias/2021/03/Replicas-digitales-tierra-destination-earth - En 2022 AEMET ha liderado el proyecto HCLIM, que desarrolla una versión climática del modelo Harmonie y ha contribuido con evaluaciones exhaustivas de las simulaciones climáticas, colaborando con ACCORD en la reducción de sesgos detectados, en mejorar el esquema de difusión de humedad del suelo y en la inclusión de aerosoles en modo transitorio.	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	el cambio climático en África y desarrollar herramientas para combatir sus consecuencias negativas. - A través del Observatorio Atmosférico de Izaña, AEMET participa en el proyecto (ATMO-ACCESS Access to Atmospheric Research Facilities), financiado por la Comisión Europea bajo el programa H2020 en el que grupos de reconocido prestigio en investigación atmosférica se benefician del uso de una plataforma de observación a 2.400 m de altura. https://izana.aemet.es/atmo-access-isaf - En 2023, se creó el Observatorio de Rayos Cósmicos (ICaRO) en el Observatorio Atmosférico de Izaña, en colaboración con la Universidad de Alcalá, para la medida del flujo de rayos cósmicos, y el estudio de tormentas solares y cambios a largo plazo de la heliosfera solar. https://izana.aemet.es/creacion-del-nuevo-observatorio-de-rayos-cosmicos-de-izana-icaro - En 2023 AEMET ha continuado con su participación en el proyecto Destination Earth, iniciativa de la UE para crear un gemelo digital de nuestro planeta. - En 2023 se han recopilado datos y campos previos que sirven de entrada para la realización del prototipo de reanálisis regional de alta resolución para la Península Ibérica y Baleares IBERA (IBerian ReAnalysis), - Durante 2023 se ha puesto en operación el modelo de alta resolución HARMONIE-AROME de Nowcasting con integraciones a 1.25 km de resolución y 12 horas de alcance de predicción.			- El proyecto europeo KADI (Knowledge and Climate Services from an African Observation and Data Research Infrastructure), financiado por la Comisión Europea bajo el programa H2020, comenzó su andadura en septiembre de 2022. KADI tiene como objetivo mejorar el conocimiento sobre el cambio climático en África y desarrollar herramientas para combatir sus consecuencias negativas. Está compuesto por numerosas instituciones y organizaciones de investigación africanas y europeas, entre las que se cuenta AEMET. - A través del Observatorio Atmosférico de Izaña, AEMET participa en un proyecto (ATMO-ACCESS Access to Atmospheric Research Facilities), financiado por la Comisión Europea bajo el programa H2020 en el que grupos de reconocido prestigio en investigación atmosférica se benefician del uso de una plataforma de observación a 2.400 m de altura. El primer acceso fue realizado en 2022, campaña de 3 meses de duración del INAR de la Universidad de Helsinki - En el contexto del proyecto europeo EMPIR-MAPP (Metrology for aerosol optical properties), financiado por EURAMET (European Association of National Metrology Institutes), en septiembre de 2022 AEMET ha organizado en Izaña una campaña de medidas en el que participan 24 organizaciones públicas y privadas de todo el mundo. - En 2022 se han incorporado a la página web de los mapas de probabilidad de sobrepasar los umbrales de concentración de polvo mineral en superficie elaborados diariamente a partir	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	Durante 2023 se ha continuado trabajando en el proyecto EC-Earth (desarrollo y evaluación del modelo climático global)			de los modelos recibidos en el Centro Regional SDS-WAS de la OMM. https://www.aemet.es/es/eltiempo/prediccion/polvo_mineral - AEMET dispone de un Departamento de Desarrollo y Aplicaciones. - AEMET participa en proyectos de I+D+i internacionales y nacionales. http://www.aemet.es/es/idi - Establecimiento en abril 2021 (hasta 2025) del convenio entre CSIC, AEMET, UGR, CIEMAT, BSC-CNS, CEAM, INTA, UVA, UMH, UV, UPC para la formalización de la Unidad Mixta de Investigación JRU ACTRIS-Spain para la colaboración en proyectos nacionales y europeos en el ámbito del estudio de aerosoles atmosféricos, nubes y gases reactivos de vida corta, las interacciones entre dichos componentes de la atmósfera, y sus efectos en la calidad del aire, la meteorología y el clima. - Desde 2020 se dispone de un visor web de escenarios de cambio climático para Centroamérica en el marco del proyecto EUROCLIMA+, programa insignia de la Unión Europea sobre sostenibilidad ambiental y cambio climático en América Latina. Dicho visor incluye proyecciones de cambio climático regionalizadas para el futuro próximo (2011-2040), futuro medio (2041-2070) y futuro lejano (2071-2100) generadas mediante diferentes técnicas estadísticas. https://centroamerica.aemet.es - En el marco del programa LAIF de la Unión Europea, y financiado por AECID, AEMET ha	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				implementado una red de detección de rayos en Centroamérica en colaboración con los Servicios Meteorológicos e Hidrológicos Nacionales de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. La red cubre toda la región centroamericana donde se producen fenómenos convectivos de alto impacto y formará parte de una red de vigilancia y alerta temprana de tormentas. https://www.eulaif.eu/es/home - Prototipo de servicio climático para la mejora del rendimiento de cosechas de cereal en Castilla y León	
12.2 Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio: - Iniciativas de innovación suficientemente formalizadas, consolidadas e implantadas a lo largo del año que hayan supuesto un cambio significativo en la forma de actuar de las Agencias y dirigidas a aportar valor a los Grupos de Interés. - La definición más simple de lo que representa la innovación en el sector público se refiere a ideas nuevas que contribuyen a crear “valor	- AEMET dispone de un repositorio de documentación institucional, científica y docente de libre acceso (Arcimís) destinado a reunir, conservar y difundir a través del acceso abierto los documentos resultantes de la actividad científica, institucional y docente de la agencia. También se incluye el patrimonio bibliográfico digitalizado por la Biblioteca de AEMET. https://repositorio.aemet.es/ - AEMET presta el servicio API REST “AEMET OpenData”, que permite la difusión y la reutilización de la información meteorológica y climatológica de la Agencia, conforme a la Ley 18/2015. En 2023 se registraron 837.913.260 descargas. https://opendata.aemet.es/centrodedescargas/inicio - AEMET ha desarrollado herramientas para suministrar datos georreferenciados e interoperables (modelos numéricos, radar y productos derivados de satélites meteorológicos) a los proveedores ATS a partir	62	Participación en la convocatoria de Premios a la Ciudadanía 2024	- El repositorio de información institucional, científica y docente de libre acceso (Arcimís) destinado a reunir, conservar y difundir a través del acceso abierto los documentos resultantes de la actividad científica, institucional y docente de la Agencia Estatal de Meteorología. También se incluye el patrimonio bibliográfico digitalizado por la Biblioteca de AEMET. https://repositorio.aemet.es/ - El servicio API REST desarrollado por AEMET OpenData que permite la difusión y la reutilización de la información meteorológica y climatológica de la Agencia, en el sentido indicado en la Ley 18/2015, de 9 de julio https://opendata.aemet.es/centrodedescargas/inicio - AEMET ha desarrollado las herramientas necesarias para suministrar datos georreferenciados e interoperables a los proveedores ATS a partir de los requisitos	62



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
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.	de los requisitos definidos por los propios proveedores.			definidos por los <u>propios proveedores</u>. Se <u>suministran datos de modelos numéricos, radar y productos derivados de satélites meteorológicos</u>.	
12.3 Creación de Grupos de trabajo para la innovación: - Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”. - Grupos de trabajo para la innovación.	• AEMET participa en el acuerdo del Cross Border Convection Forecast System for Network Manager (CBCF), proyecto transfronterizo para la provisión de información meteorológica de fenómenos convectivos a EUROCONTROL. • España alberga el Centro Regional para el norte de África, Oriente Medio y Europa, del Sistema de Evaluación y Avisos de Tormentas de Polvo y Arena de la OMM (SDS-WAS; http://dust.aemet.es) proyecto conjunto de	90.		• AEMET y la Oficina Española de Cambio Climático OECC colaboran estrechamente en muchas actividades ordinarias y extraordinarias relacionadas con el cambio climático como son el cumplimiento de las obligaciones de información que tiene España en el contexto de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático o la participación en iniciativas internacionales como Systematic Observations Financing Facility (SOFF), Climate Risk and Early Warning	92



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Espacios para el trabajo compartido "coworking".	AEMET y el Centro de Supercomputación de Barcelona (BSC). - AEMET coordina el Foro Regional de Perspectivas Climáticas del Mediterráneo (MedCOF). Durante 2023 se organizaron dos eventos MedCOF (MedCOF-20 y MedCOF-21), donde se reunió a expertos de la Región VI (Europa) y la Región I (África). http://medcof.aemet.es/ - AEMET representa a España en todos los grupos de trabajo científicos en materia meteorológica y climatológica, en particular en OMM, CEPPM y EUMESAT y especialmente: - Actúa como vicepresidente del subgrupo de GEO (Grupo de Observación de la Tierra) que trabaja para reducir el riesgo de desastres. - Ocupa la presidencia del grupo de infraestructuras de la Asociación Regional VI (AR VI) de la Organización Meteorológica Mundial (OMM) cuya misión es la identificar las necesidades de mejora de los miembros de la AR VI en colaboración con la Comisión de Infraestructuras de la OMM. - Lidera la sección de Meteorología y Climatología de la Comisión Española de Geodesia y Geofísica reportando las actividades nacionales, apoyando la organización de la Asamblea hispano-portuguesa de Geodesia y Geofísica. - El Reglamento (EU) 2021/696 prevé que el programa Copernicus establezca el foro de usuarios como grupo de trabajo y herramienta de asesoramiento. Dentro de este foro de			Systems (CREWS), etc. En 2022 han definido un plan de trabajo hasta el año 2025 dentro del PNACC 2021-2030. - En 2022 se han firmado los acuerdos del SAF de Nowcasting de EUMETSAT con los servicios meteorológicos de Suecia (SMHI), Francia (MF), Rumanía (NMA) y Austria (ZAMG) para la fase CDOP 4 (2022-2027) del SAF de Nowcasting (https://www.nwcsaf.org). Proyecto financiado por EUMETSAT y liderado por AEMET. En 2022 se han desarrollado actividades para integrar los datos del Meteosat de Tercera Generación (MTG) que se lanzó el 13 de diciembre de 2022 en el software desarrollado por el SAFNWC. Entre los usuarios de este software se encuentran los servicios meteorológicos de los estados miembros de EUMETSAT y de otros países, así como universidades y centros de investigación y empresas. - En septiembre de 2022 se ha renovado el MoU de EC-Earth para el periodo 2022-25, con la participación de AEMET. - AEMET participa en el acuerdo del Cross Border Convection Forecast System for Network Manager (CBCF), proyecto transfronterizo para la provisión de información meteorológica de fenómenos convectivos a EUROCONTROL. - España alberga desde 2010 el Centro Regional para el norte de África, Oriente Medio y Europa, del Sistema de Evaluación y Avisos de Tormentas de Polvo y Arena de la OMM (SDS-WAS; http://dust.aemet.es) proyecto conjunto de AEMET y el Centro de Supercomputación de	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	usuarios, AEMET actúa como Delegado Principal ante la Unión Europea. - AEMET lidera un consorcio de servicios meteorológicos (Francia, Suecia, Austria y Rumanía) para desarrollar el proyecto “SAF de Nowcasting” cuyo objetivo es optimizar el uso de datos de satélite para la Predicción Inmediata y a muy corto Plazo. http://www.aemet.es/es/idi/SAF_Nowcasting - Desde 2020, AEMET está integrada en el consorcio ARISTOTLE para la prestación de asesoría científica al Centro Europeo de Coordinación de Respuesta ante Emergencias (ERCC) sobre un conjunto de riesgos naturales a nivel global: erupciones volcánicas, terremotos, tsunamis, meteorología adversa, inundaciones e incendios forestales. En 2023 participó en el workshop del proyecto. https://events.ecmwf.int/event/368/page/247-programme - AEMET participa en CAMS (Copernicus Atmosphere Monitoring Service), en el marco nacional, proyecto financiado por la UE e iniciado en 2023. Su objetivo es generar productos para la gestión de la calidad del aire en España. https://atmosphere.copernicus.eu/cams-national-collaboration-programme - En 2023 se han publicado 58 artículos en revistas con revisión por pares (varios de ellos en colaboración con otros organismos científicos) y 19 publicaciones del programa editorial.			Barcelona (BSC). En 2022 se mejoró la web mostrando todos los productos y dando acceso a la información de las actividades del centro, de manera efectiva y sencilla. Dispone de una interfaz gráfica interactiva que permite la visualización de todos los modelos disponibles en el Centro Regional. - AEMET coordina el Foro Regional de Perspectivas Climáticas del Mediterráneo (MedCOF, por sus siglas en inglés). Durante 2022 se organizaron dos eventos MedCOF (MedCOF-18 y MedCOF-19), donde se reunió a expertos de la Región VI (Europa) y la Región I (África) para discutir y generar las predicciones de verano e invierno, respectivamente. - A instancias de la OMM, se ha organizado un taller en 2022 reuniendo a expertos mundiales en predicción estacional, variabilidad climática y modelización y a responsables de otros foros regionales de clima, con el objetivo de reunir el conocimiento disponible y discutir las posibles metodologías a seguir para implementar el sistema. El material del curso está disponible en http://medcof.aemet.es/ - En el marco de los proyectos de la ESA “Improving the Lunar Irradiance Model of ESA (LIME)” y “Maintenance of lunar photometer and lunar irradiance model in 2020-2023” se desarrolló una campaña de campo de 5 meses de duración (abril-agosto de 2022) liderada por el personal de la Universidad de Valladolid, en colaboración con el CIAI (AEMET) y el National Physical Laboratory (NPL) de Londres. - AEMET utiliza grupos de trabajo para la realización de los proyectos del plan anual y	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- El CIAI (Centro de Investigación Atmosférica de Izaña) participa activamente en 39 redes y programas de innovación. https://izana.aemet.es/partners-networks/ - AEMET participa en el proyecto piloto del Centro Europeo para la predicción a medio y corto plazo (ECMWF) sobre Machine Learning, que comenzó en 2023. - Inicio del proyecto COCCON-España (COCCON, <i>Collaborative Carbon Column Observing Network</i>), liderado por CIAI-AEMET, que tiene como objetivo la implantación del primer sistema nacional para la monitorización de la concentración atmosférica de gases de efecto invernadero, que se integra en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR). - AEMET coordina las actividades de ICOS-España (Integrated Carbon Observation System), una infraestructura de investigación paneuropea cuya finalidad es proporcionar datos científicos de alta precisión de la evolución del ciclo del carbono y los gases de efecto invernadero (ICOS-ERIC). https://icos-spain.aemet.es/es - AEMET lidera junto con el Servicio Meteorológico de Bélgica el programa SRNWP-EPS de EUMETNET. En 2023 se ha diseñado un índice de fenómenos extremos (software y guía de usuarios).			estratégico, la mayoría de los cuales son de innovación y mejora. Debido a la distribución territorial de AEMET la colaboración se apoya en plataformas telemáticas (Owncloud, Webex, Teams,...) - AEMET representa a España en todos los grupos de trabajo científicos en materia meteorológica y climatológica, en particular en OMM, CEPPM y EUMESAT. y especialmente: - Participa en el grupo de reducción de desastres de GEO (Grupo de Observación de la Tierra) y actúa como vicepresidente del subgrupo que trabaja para mejorar la capacidad de la comunidad de GEO para reducir el riesgo de desastres. - Ocupa la presidencia del grupo de infraestructuras de la Asociación Regional VI (AR VI) de la Organización Meteorológica Mundial (OMM) cuya misión es la identificar las necesidades de mejora de los miembros de la AR VI en colaboración con la Comisión de Infraestructuras de la OMM. - Lidera la sección de Meteorología y Climatología de la Comisión Española de Geodesia y Geofísica reportando las actividades nacionales y apoyando la organización de la Asamblea hispano-portuguesa de Geodesia y Geofísica. - El Reglamento (EU) 2021/696 prevé que el programa Copernicus establezca el foro de usuarios como grupo de trabajo y herramienta de asesoramiento. Dentro de este foro de usuarios, AEMET actúa como Delegado Principal ante la Unión Europea.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				- AEMET lidera un consorcio de servicios meteorológicos (Francia, Suecia, Austria y Rumanía) para desarrollar el proyecto “SAF de Nowcasting” cuyo objetivo es optimizar el uso de datos de satélite para la Predicción Inmediata y a muy corto Plazo. http://www.aemet.es/es/idi/SAF_Nowcasting - El consorcio gestionado por AEMET y el Barcelona Supercomputing Center - Centro Nacional de Supercomputación (BSC-CNS) coordina el Centro Regional para el Norte de África, Oriente Medio y Europa SDS-WAS (Sistema de Evaluación y Avisos de Tormentas de Polvo y Arena) creado en 2010. https://sds-was.aemet.es - Desde 2020, AEMET está integrada en el consorcio ARISTOTLE para la prestación de asesoría científica al Centro Europeo de Coordinación de Respuesta ante Emergencias (ERCC) sobre un conjunto de riesgos naturales a nivel global: erupciones volcánicas, terremotos, tsunamis, meteorología adversa, inundaciones e incendios forestales. En particular, AEMET se ha integrado dentro del grupo dedicado a la asesoría sobre los riesgos de los incendios forestales, aprovechando su experiencia en el pronóstico del riesgo de incendios y su seguimiento en territorio nacional. - AEMET lidera junto con el Servicio Meteorológico de Bélgica el programa SRNWP-EPS de EUMETNET que se desarrollará hasta 2023 analizando las ventajas de la predicción por conjuntos de fenómenos meteorológicos adversos de alto impacto.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				- En el marco del proyecto Copernicus IBI-MFC (Iberia-Biscay-Irish Monitoring Forecasting Centre), AEMET ha realizado un nuevo reanálisis en colaboración con Météo-France asimilando la altimetría satelital y abarcando un periodo de tiempo extenso (1993-2019) para disponer de la mejor descripción del estado del mar en aguas europeas, con alta resolución espacial (5 km) y temporal (1 hora). La comparación de los resultados con registros de boyas y satélites no asimilados ha dado como resultado que es mejor que otros productos existentes https://resources.marine.copernicus.eu/?option=com_csw&view=details&product_id=IBI_MULTIYEAR_WAV_005_006 - Desde 2020, España está en la Infraestructura de Investigación Europea ICOS ERIC (Integrated Carbon Observation System) cuya finalidad es proporcionar datos científicos armonizados y de alta precisión de las perturbaciones del ciclo del carbono y los gases de efecto invernadero (GEI) y sus anomalías. En virtud de un convenio firmado con el Ministerio de Ciencia e Innovación, AEMET representará a España en dicha infraestructura y liderará y coordinará técnicamente el consorcio ICOS España. Con la incorporación de España, ICOS cuenta con 13 estados miembros y cerca de 150 estaciones de medición en Europa. - La biblioteca de AEMET forma parte de la Red de Centros de Información y Documentación Ambiental (RECIDA).	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 12		82			



AEMPS

ASPECTO 1:

DETERMINAR ESTRATEGIAS, ESTRUCTURAS O MECANISMOS DE APOYO NECESARIOS PARA INTEGRAR CALIDAD EN LA GOBERNANZA Y EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.1.Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia: - Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos. - Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	<u>Mantenidas:</u> El Responsable de Calidad forma parte del Consejo de Dirección. <u>Implantadas:</u> Evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico 2019-2022. Plan Estratégico 2023-2026 que recoge los objetivos estratégicos y tácticos, así como 12 planes de acción. El Plan incluye: 1. Refuerzo del posicionamiento europeo 2. Plan de productos sanitarios (incluye todos los productos objeto de las actividades del Departamento de Productos Sanitarios) 3. Participación de pacientes y profesionales sanitarios 4. Apoyo al desarrollo de la Red EAMI /EAMVI (Encuentros de Autoridades de Medicamentos [Veterinarios] Iberoamericanas) 5. Plan de Garantía de Abastecimiento de Medicamentos de Uso Humano 2023-2026 6. Plan Estratégico 2022-2024 del PRAN (Plan Nacional frente a la Resistencia a los Antibióticos) 7. Plan de Calidad 8. Puesta en marcha de la Estrategia de Datos de la AEMPS	92		El Responsable de Calidad forma parte del Consejo de Dirección. Plan Estratégico 2019-2022 que recoge los objetivos estratégicos y tácticos, así como 11 planes de acción. El Plan incluye: 1. Plan de personas. 2. Plan de gestión por objetivos. 3. Implantación de la oficina de innovación y conocimiento sobre medicamentos. 4. Plan de sistemas de información. 5. Plan de comunicación externa. 6. Plan de transferencia del conocimiento a la Red EAMI. 7. Plan de gestión del conocimiento interno. 8. Plan de mejora de los procesos interdepartamentales. 9. Plan de posicionamiento internacional. 10. Plan de garantías de abastecimiento de medicamentos. 11. Plan de refuerzo de la coordinación institucional. Plan Anual de Trabajo 2021 que incluye los siguientes objetivos tácticos: - Mejorar la satisfacción de los usuarios. - Aumentar la transparencia y comunicación.	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	9. Plan de Mejora de Procesos 10. Elaboración de proyecciones económico-financieras 11. Implantación de la Evaluación del Desempeño 12. Plan de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Todas las actividades incluidas en los Planes de Transformación de Talento y el de Recursos Humanos se han trasladado al Plan de Calidad recogido en el Plan Estratégico 2023-2026. Plan Anual de Trabajo 2023 que incluye los siguientes objetivos tácticos: - Mejorar la satisfacción de los usuarios. - Aumentar la transparencia y comunicación. - Facilitar el acceso de los usuarios a los servicios online. - Conocer y mejorar la percepción de los grupos de interés. - Incrementar el apoyo a la I+D+i. - Mejorar la gestión de la carga de trabajo. - Simplificar procesos. - Potenciar los sistemas de información. - Mejorar la calidad de la gestión. - Aumentar la satisfacción del personal. Realización de un Plan de Calidad cuyos objetivos son: - Mantener y mejorar la satisfacción de los grupos de interés de la AEMPS, tanto internos como externos. - Aumentar la eficiencia y el impacto de las actuaciones en materia de calidad. Su planificación integrada permitirá una mejor previsión y coordinación de las actividades, los recursos necesarios y los resultados esperados.			- Facilitar el acceso de los usuarios a los servicios online. - Conocer y mejorar la percepción de los grupos de interés. - Incrementar el apoyo a la I+D+i. - Mejorar la gestión de la carga de trabajo. - Simplificar procesos. - Potenciar los sistemas de información. - Mejorar la calidad de la gestión. - Aumentar la satisfacción del personal. Planes de transformación: impulsan la estrategia de la AEMPS para hacer frente a nuevas necesidades y retos. Estos planes se articulan en siete líneas de trabajo: 1. Innovación 2. Talento 3. Recursos Humanos 4. Mejora de procesos 5. Presencia internacional 6. Ser referente 7. Autoridad administrativa ÁREAS DE MEJORA Realizar un Plan de Calidad.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- Facilitar la consolidación de un modelo de gestión de la AEMPS basado en la lógica de la mejora continua (Plan-Do-Check-Act o ciclo PDCA). Elaboración del DAFO de la AEMPS 2023 .				
1.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia): - Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización. - Comparecencias, en su caso.	<u>Implantadas:</u> El nuevo Plan Estratégico con sus planes de acción, los Planes de Trabajo y el seguimiento de los mismos se presentan al Consejo de Dirección en 2023. Temas tratados en Consejo de Dirección durante 2023: 1. Análisis de los compromisos de calidad de la carta de servicios. 2. Presentación de objetivos departamentales de 2023 y cumplimiento de los de 2022. 3. Plan de mejora de la satisfacción de los empleados 2020. 4. Plan de mejora de las encuestas de satisfacción 2022 a grupos de interés externos, así como a empleados y becarios. 5. Aprobación de la Política de Calidad de la AEMPS. 6. Declaración Pública de Intereses (DOI). 7. Encuesta de salida de empleados. 8. Plan de comunicación interna. 9. Plan de mejora BEMA IV. 10. BEMA V. Modelo CAF.	85		El nuevo Plan Estratégico con sus planes de acción, los Planes de Trabajo y el seguimiento de los mismos se presentan al Consejo Rector y al Consejo de Dirección en 2022. Temas tratados en Consejo Rector: 1. Renovación del modelo CAF. 2. Declaración previa de conflicto de intereses. 3. Principales avances acaecidos a lo largo del año 2021 en la AEMPS. 4. Nuevo Plan Estratégico 2023-2026. 5. Plan de Trabajo 2021.	80
1.3. Norma reguladora/Competencias:	<u>Mantenidas:</u> Estatuto de la AEMPS	80	<u>Mantenidas:</u> Inclusión de competencias	Estatuto de la AEMPS Art. 3: La Agencia implantará un modelo de gestión destinado a la prestación de los servicios	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora. - Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad. - Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	Art. 3: 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.		relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora en el nuevo Estatuto de la AEMPS.	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. Acuerdo de asistencia técnica con la extinguida AEVAL (Julio 2015) para la implantación de un plan de gestión de calidad mediante la realización de una autoevaluación según el Modelo CAF. ÁREAS DE MEJORA: Inclusión de competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora en el nuevo Estatuto de la AEMPS.	
1.4. Órganos/Unidades específicas para la gestión de calidad (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas): - Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad. - Existencia de un 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. - Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión de Calidad: adscrita a un órgano directivo que dinamiza en el plano operativo la coordinación y	<u>Mantenidas:</u> Artículo 14 q) del Estatuto: Es función de la Dirección definir la Política de calidad de la Agencia y liderar la implantación de sistemas de gestión de calidad mediante el compromiso e implicación activa en la consecución de los objetivos de la Agencia. Comité de Calidad con representación de todos los departamentos cuyas funciones principales son llevar a cabo propuestas de mejora, elaboración de propuestas y la evaluación y seguimiento de planes. Área de Calidad en la Unidad de Apoyo a la Dirección, con dependencia directa de la Dirección. Existencia de un Responsable de calidad de la Agencia y responsables de calidad en 2 Departamentos y 4 Divisiones (DICM, DMV, ON, FV, Laboratorios química y biología).	93	<u>Mantenidas:</u> Inclusión de competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora en el nuevo Estatuto de la AEMPS.	Artículo 14 q) del Estatuto: Es función de la Dirección definir la Política de calidad de la Agencia y liderar la implantación de sistemas de gestión de calidad mediante el compromiso e implicación activa en la consecución de los objetivos de la Agencia. Comité de Calidad con representación de todos los departamentos cuyas funciones principales son llevar a cabo propuestas de mejora, elaboración de propuestas y la evaluación y seguimiento de planes. Área de Calidad en la Unidad de Apoyo a la Dirección, con dependencia directa de la Dirección. Equipo de autoevaluación para el modelo CAF: Comité de Calidad Grupos de mejora: - del Plan de Talento en 2022: ▪ 10 <i>focus groups</i> de empleados y becarios para el análisis, evaluación y elaboración de	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
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. - Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones. - Existencia de 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.	Grupo de mejora para el análisis y evaluación de los resultados de una encuesta sobre los procesos transversales en 2023 y elaboración de un plan de mejora.			un plan de mejora tras la realización de las encuestas de satisfacción. ▪ Descripción de puestos de trabajo. ▪ Sistema de evaluación del desempeño. -para el análisis, evaluación y elaboración de un plan de mejora en los procesos transversales en 2022. -para el análisis e implantación de mejoras de seis procesos interdepartamentales (Plan de acción número 8 del Plan estratégico 2019-2022). -para la identificación de oportunidades de mejora a incluir en el contrato de los seguros de viaje en Comisiones de Servicio. -para agilizar los procesos relacionados directamente con la COVID (Ensayos clínicos y suministro de medicamentos). Plan de transformación de mejora de procesos: • Validación de nuevos medicamentos y variaciones • Autorización de cultivos de estupefacientes • Autorización de biocidas • Certificación de productos sanitarios (marcado CE) Existencia de un Responsable de calidad de la Agencia y responsables de calidad en 2 Departamentos y 4 Divisiones (DICM, DMV, ON, FV, Laboratorios química y biología). ÁREAS DE MEJORA Inclusión de competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora en el nuevo Estatuto de la AEMPS.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 1		88			



ASPECTO 2:

AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, OTRAS ORGANIZACIONES)

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
2.1. Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa): - Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal. - Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc., tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa. - Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	<u>Mantenidas:</u> La AEMPS tiene implantados el portafirmas general del estado y el registro electrónico general de la AGE. Dotación de los medios informáticos necesarios a los empleados/as para el teletrabajo (portátil, pantalla, teclado). <u>Implantadas:</u> Plan de mejora de procesos incluido en el Plan Estratégico 2023-2026 cuyos objetivos son: • Continuar con la extensión de la dinámica de mejora continua del Plan de mejora de procesos 2019-2022 en toda la organización, a través de grupos de mejora de procesos. • Mejorar el cumplimiento de los plazos legalmente establecidos, especialmente para los procedimientos de mayor relevancia. • Aliviar posibles cuellos de botella en los procesos afectados, incluyendo la posibilidad de equilibrar la carga de trabajo para resolverlos. Mejoras en aplicaciones informáticas recogidas en el Plan de simplificación y reducción de cargas 2023: 1. Codificación en el Nomenclátor veterinario de las posologías autorizadas de todos los medicamentos veterinarios autorizados para su comercialización en España.	90	<u>Implantadas:</u> Aplicación para las Declaraciones de intereses y confidencialidad de los expertos externos.	En 2022 la AEMPS tiene implantados el portafirmas general del estado y el registro electrónico general de la AGE. Dotación de los medios informáticos necesarios a los empleados/as para el teletrabajo (portátil, pantalla, teclado). Mejoras en aplicaciones informáticas recogidas en el Plan de simplificación y reducción de cargas 2022: 1. Registro de responsables de puesta en el mercado de productos sanitarios 2. Presentación de la Declaración responsable de actividades de fabricación y/o importación de productos cosméticos y productos de cuidado personal. 3. Autorización de importación y exportación de estupefacientes y psicótopos. Plan anual de trabajo 2021 Línea estratégica 4: Mejorar la gestión económica y organizativa: - Mejorar la gestión de la carga de trabajo. - Simplificar los procesos operativos. - Adecuar la gestión presupuestaria a las necesidades de la organización e incrementar la ejecución presupuestaria. - Mejorar la competitividad en relación a organismos similares. - Monitorizar los costes de actividad.	88



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	2. Implementar la solicitud, emisión y remisión de certificados (no Normas de Correcta Fabricación-Buenas Prácticas de Distribución) de control de medicamentos en la aplicación existente LABOFAR automatizando todo el proceso. Plan anual de trabajo 2023: Línea estratégica 4: Mejorar la gestión económica y organizativa: -Mejorar la gestión de la carga de trabajo. -Simplificar los procesos operativos. -Adecuar la gestión presupuestaria a las necesidades de la organización e incrementar la ejecución presupuestaria. -Mejorar la competitividad en relación a organismos similares. -Monitorizar los costes de actividad. Plan de simplificación y reducción de cargas 2023: incluye todas las mejoras mencionadas anteriormente en el punto de mejoras en aplicaciones informáticas. Mejora de los procesos interdepartamentales Estandarización de los procesos: - Programa Control Calidad Medicamentos en el Mercado. - Intercambio de información de ensayos clínicos de medicamentos de uso humano. - Intercambio de información en relación a inspección de normas de correcta fabricación. Mejoras en aplicaciones informáticas para mejora del proceso: -Ver medidas del Plan de simplificación y reducción de cargas 2023, incluido en este mismo apartado 2.1 -Volcado desde la aplicación GEMED (Gestión de Medicamentos) al Nomenclátor veterinario de los			Plan de simplificación y reducción de cargas 2021: 1. Implantación de una aplicación informática para el Programa de Acción Social. 2. Implantación de una aplicación informática para la Gestión de Quejas y Sugerencias internas. 3. Creación de una base de datos informatizada para las Declaraciones públicas de intereses y Declaraciones de confidencialidad. 4. Publicación de una guía de ayuda para la notificación de defectos de calidad a través de la aplicación LABOFAR. 5. Publicación directa en la web desde LABOFAR para las retiradas de medicamentos de uso humano por defectos de calidad. 6. Publicación de una guía de ayuda para la solicitud de registro de entidades de intermediación a través de LABOFAR. 7. Conexión entre LABOFAR y la BBDD de muestras del LOCM de la División de Productos Biológicos y Biotecnología para la tramitación de los informes analíticos y técnicos de productos sospechosos de ser medicamentos ilegales. 8. Implantación de una aplicación informática para la concesión del marcado CE de productos sanitarios. 9. Implantación de una aplicación informática para la concesión de la certificación de la norma UNE-EN ISO 13485. 10. Automatización del registro de empresas fabricantes y/o importadoras de productos cosméticos. Existencia en la Sede Electrónica de información relativa al uso de cada uno de los trámites o procedimientos, con documentos de consultas para los solicitantes.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	tiempos de espera de todos los medicamentos veterinarios autorizados para su comercialización en España. -Nueva versión de la aplicación para la gestión de importaciones de medicamentos de uso humano registrados en España e importaciones y exportaciones de hemoderivados, vacunas, alérgenos y certificados de productos farmacéuticos. -Mapeo de los diccionarios nacionales (sustancias activas, formas farmacéuticas, etc.) con los diccionarios de la EMA para medicamentos de uso humano y medicamentos veterinarios. -Adaptación de la Plataforma de Pago de tasas a la nueva ley de tasas. -En la aplicación COSMET2_DR (Declaración responsable de actividades de fabricación y/o importación de productos cosméticos), mejoras en la generación y solicitud de documentos e implantación de un sistema de pago de tasas. -Mejoras en la aplicación COSMET2_CPNP (Cosmetic Products Notification Portal) para que las Comunidades Autónomas (CCAA) tengan acceso a la notificación de productos cosméticos. Aplicación para las Declaraciones de Intereses y confidencialidad del personal que desarrolla sus actividades para la AEMPS.			Plan de mejora de los procesos interdepartamentales Estandarización de los procesos: - Gestión de muestras de laboratorio. - Toma de requerimientos de usuario para el desarrollo de aplicaciones y gestión de proyectos resultantes. - Quejas y Sugerencias interpuestas por los grupos de interés externos. - Ejecución del inventario general. - Coordinación interdepartamental para la gestión del programa de control de la calidad de los medicamentos en el mercado. - Quejas y Sugerencias interpuestas por empleados de la Agencia. - Evaluación de la formación. - Realización de sesiones informativas. - Gestión de Proyectos I+D+i. - Coordinación interdepartamental para el intercambio de información de BPFV en medicamentos veterinarios. Plan de mejora de procesos: • Reforzar su eficacia: cumplimiento de objetivos • Eficiencia: simplificación, liberación de recursos • Reducción de tiempos de tramitación • Cultura de mejora basada en datos y hechos Mejoras en aplicaciones informáticas para mejora del proceso: - Ver medidas 4, 5, 6, 7 y 10 del Plan de simplificación y reducción de cargas 2021, incluido en este mismo apartado 2.1 - Extender la aplicación informática para la gestión de vales de estupefacientes a todas las comunidades autónomas	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios): - Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia. - % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica. - Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad. - La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés. - Planes para la implantación de Administración Electrónica. - Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin.	Mantenidas: Todas las aplicaciones/procedimientos electrónicos de la AEMPS están desarrollados según los requisitos de seguridad que establece el Real Decreto 3/2010 que regula el Esquema Nacional de Seguridad, con el fin de garantizar la seguridad en el uso de medios electrónicos. La AEMPS está inmersa continuamente en varios proyectos que garantizan la interoperabilidad de los sistemas de información, tales como el Nomenclátor de medicamentos, Registro Español de Estudios Clínicos (REec) y Centro de Información online de medicamentos autorizados (CIMA y CIMA-vet). Redes sociales: - Presencia en twitter https://twitter.com/AEMPSGOB - Canal youtube - LinkedIn Redes sociales CNCps (Centro Nacional de Certificación de productos sanitarios): - Canal youtube - LinkedIn Plan de comunicación externa, con el fin de entre otros objetivos, reforzar la comunicación online a través de la página web, el correo electrónico, Twitter y YouTube. Implantadas: Plan de simplificación y reducción de cargas 2023: Desarrollo evolutivo y correctivo de aplicaciones informáticas. Sede Electrónica: 99% de los procedimientos de la AEMPS se pueden tramitar por vía telemática.	94	Mantenidas: Alcanzar el 100% de los procedimientos administrativos a través de la sede electrónica. Implantadas: Instagram de la AEMPS	Sede Electrónica: 98% de los procedimientos de la AEMPS se pueden tramitar por vía telemática. Implantación en 2022 de nuevos procedimientos electrónicos: - Medicamentos veterinarios: NOTIFICAVET, notificación electrónica de las SAA (Sospechas de Acontecimientos Adversos) al Sistema Español de Farmacovigilancia de Medicamentos Veterinarios. - Aplicación de registro de Productos e Instalaciones Biocidas y Productos de Cuidado Personal. - Modelo de estratificación de incidentes graves con Productos Sanitarios. - NotificaCS, el portal de notificación de efectos no deseados relacionados con productos cosméticos. Todas las aplicaciones/procedimientos electrónicos de la AEMPS están desarrollados según los requisitos de seguridad que establece el Real Decreto 3/2010 que regula el Esquema Nacional de Seguridad, con el fin de garantizar la seguridad en el uso de medios electrónicos. La AEMPS está inmersa continuamente en varios proyectos que garantizan la interoperabilidad de los sistemas de información, tales como el Nomenclátor de medicamentos, Registro Español de Estudios Clínicos (REec) y Centro de Información online de medicamentos autorizados (CIMA y CIMA-vet). Plan de simplificación y reducción de cargas 2021: Desarrollo evolutivo y correctivo de aplicaciones informáticas. Redes sociales: - Presencia en twitter https://twitter.com/AEMPSGOB - Canal youtube	91



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	Implantación en 2023 de nuevos procedimientos electrónicos: -Digitalización y emisión de certificados de exclusividad de medicamentos uso humano. -Nueva aplicación de Registro de Implantes Mamarios (SREIM). -Nueva aplicación para registro de tránsito. -Aplicación CERCOS. Certificados de libre venta de Cosméticos. -Aplicación para el registro de medicamentos alérgenos. Aumento de actividad en redes sociales, especialmente en LinkedIn. Celebración de eventos en streaming a través de LinkedIn Live y youtube. Habilitación de un teléfono y buzón institucional del Centro Nacional de Certificación de Productos Sanitarios (CNCps) para centralizar la gestión y tramitación de procesos externos y las comunicaciones de información general a las empresas. Plan de Comunicación externa: -Desarrollo de una acción conjunta entre la EMA, HMA y la Comisión Europea para la publicación la información electrónica (ePI) de medicamentos de uso humano por primera vez, en la que participa la Agencia. -Comunicación masiva dirigida a los agentes económicos del sector de productos sanitarios para informar sobre procesos de certificación. -Publicación de 4 informes nuevos del observatorio de uso de medicamentos de uso humano. -Creación de una red de información a las partes interesadas sobre problemas de suministro.			- LinkedIn Redes sociales CNCps (Centro Nacional de Certificación de productos sanitarios): - Canal youtube - LinkedIn Plan de comunicación externa, con el fin de entre otros objetivos, reforzar la comunicación online a través de la página web, el correo electrónico, Twitter y YouTube. Principales actividades en 2021: - Actualización de Campaña de vacunas frente a la COVID-19 incluyendo la Farmacovigilancia de vacunas frente a la COVID-19 - Participación en la redacción de contenidos de la web https://www.vacunacovid.gob.es - Campaña informativa sobre test de diagnóstico frente a la COVID-19 - Campaña de información de correcto etiquetado de medicamentos - Registro Renacer - Campaña de control de mercado de productos de protección solar. ÁREAS DE MEJORA: Alcanzar el 100% de los procedimientos administrativos a través de la sede electrónica.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Mejoras en la comunicación de problemas de suministro en las diferentes webs de la Agencia. -Creación y distribución de 8 infografías de contenido didáctico para la ciudadanía. -Elaboración del vídeo institucional de la AEMPS. -Mejora de los correos de listas de distribución para mejorar su accesibilidad y la calidad de la información.				
2.3.Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés: - Servicios integrales de atención a los grupos de interés: ▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia. ▪ Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: news letters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas. ▪ Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios. - Otras prestaciones: ▪ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.). ▪ Supresión de barreras arquitectónicas.	<u>Mantenidas:</u> -Informes técnicos que permiten consultar los datos de manera actualizada en todo momento: <u>Observatorio del uso de medicamentos.</u> -Informe sobre sospechas de reacciones adversas notificados a medicamentos de uso humano o acontecimientos adversos ocurridos después de la vacunación. Información a los Grupos de Interés a través de: - Web AEMPS - Redes Sociales - Posibilidad de inscripción a las listas de distribución de la AEMPS - Canal youtube que permite la visualización en streaming de las Jornadas Informativas organizadas por la Agencia. A su finalización son guardadas en el canal. Información facilitada a los grupos de interés a través de: - a)Boletines mensuales, trimestrales y anuales sobre productos regulados. - b)Notas informativas - c)Registros e información de acceso público: - CIMA y CIMA-Vet (Centro “on line” de Información de medicamentos de la AEMPS y versión para dispositivos móviles). - Nomenclátor de medicamentos.	98	<u>Implantadas:</u> Desarrollo de un asistente para la interpretación de prospectos y fichas técnicas.	En 2022: -Informes técnicos que permiten consultar los datos de manera actualizada en todo momento: <u>Observatorio del uso de medicamentos.</u> -Informe sobre sospechas de reacciones adversas notificados a medicamentos de uso humano o acontecimientos adversos ocurridos después de la vacunación. -Ensayos clínicos autorizados sobre COVID-19. -La AEMPS optimiza el <u>acceso y la consulta del Formulario Nacional</u> en formato electrónico. -Infografías relacionadas con los pasos que deben seguirse para realizar un <u>tratamiento de ortodoncia seguro.</u> Información a los Grupos de Interés a través de: - Web AEMPS - Redes Sociales - Posibilidad de inscripción a las listas de distribución de la AEMPS - Canal youtube que permite la visualización en streaming de las Jornadas Informativas organizadas por la Agencia. A su finalización son guardadas en el canal. Información facilitada a los grupos de interés a través de:	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- Registro Español de Estudios Clínicos (REec). - Listado de medicamentos con problemas de suministros. - Informes de posicionamiento terapéutico. - Observatorio del uso de medicamentos - Registro de Laboratorios Farmacéuticos - Registro Unificado de Empresas de Sustancias Activas (RUESA) - Registro de Entidades de Intermediación de Medicamentos de Uso Humano (Bróker) - Catálogo de Entidades de Distribución autorizadas - Registro Estatal de Empresas Fabricantes e Importadoras de Productos Cosméticos - Casos de sospechas de reacciones adversas notificadas con medicamentos de uso humano o acontecimientos adversos ocurridos después de la vacunación - Formulario Nacional Sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios: - Sistema JIRA para gestionar incidencias de las aplicaciones telemáticas con los grupos de interés. - Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) - que incluye un formulario online de consultas generales y otro de quejas y sugerencias. - Todas las consultas y quejas y sugerencias recibidas son gestionadas a través del sistema informático de la OIAC. - Call Center AEMPS - Puntos de contactos publicados en la web que permiten comunicación directa. - Servicios específicos para la COVID-19:			a) Boletines mensuales, trimestrales y anuales sobre productos regulados. b) Notas informativas c) Registros e información de acceso público: - CIMA y CIMA-Vet (Centro “on line” de Información de medicamentos de la AEMPS y versión para dispositivos móviles). - Nomenclátor de medicamentos. - Registro Español de Estudios Clínicos (REec). - Listado de medicamentos con problemas de suministros. - Informes de posicionamiento terapéutico. - Observatorio del uso de medicamentos - Registro de Laboratorios Farmacéuticos - Registro Unificado de Empresas de Sustancias Activas (RUESA) - Registro de Entidades de Intermediación de Medicamentos de Uso Humano (Bróker) - Catálogo de Entidades de Distribución autorizadas - Registro Estatal de Empresas Fabricantes e Importadoras de Productos Cosméticos - Casos de sospechas de reacciones adversas notificadas con medicamentos de uso humano o acontecimientos adversos ocurridos después de la vacunación Sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios: - Sistema JIRA para gestionar incidencias de las aplicaciones telemáticas con los grupos de interés. - Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) que incluye un formulario online de consultas generales y otro de quejas y sugerencias.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- Atención a consultas de la ciudadanía. - Respuestas a preguntas frecuentes. - Consultas y entrevistas a medios de comunicación. - Ruedas de prensa y materiales específicos para medios de comunicación. - Bases de datos actualizadas con información agregada (investigación clínica, alertas, farmacovigilancia...). - Reuniones periódicas con representantes de la industria, profesionales sanitarios y asociaciones de pacientes y usuarios. - Noticias AEMPS. - Habilitación de una sección en la página web. - Campañas de información y concienciación específicas. - Colaboración con entidades supranacionales para desarrollar mensajes y contenidos armonizados (EMA, HMA, Comisión Europea, OMS, Red EAMI, SEGIB). Lista de reproducción en el canal youtube con información en lengua de signos. Notas informativas accesibles y preparadas para ser leídas por los programas especiales para ciegos. Campañas de comunicación subtituladas. Implantación del código braille en los cartones y embalajes de determinados medicamentos veterinarios que se comercializan en España. Sin barreras arquitectónicas en el acceso a las instalaciones. Aseos adaptados a minusválidos. <u>Implantadas:</u>			Todas las consultas y quejas y sugerencias recibidas son gestionadas a través del sistema informático de la OIAC. Call Center AEMPS Puntos de contactos publicados en la web que permiten comunicación directa. Servicios específicos para la COVID-19: - Atención a consultas de la ciudadanía. - Respuestas a preguntas frecuentes. - Consultas y entrevistas a medios de comunicación. - Ruedas de prensa y materiales específicos para medios de comunicación. - Bases de datos actualizadas con información agregada (investigación clínica, alertas, farmacovigilancia...). - Reuniones periódicas con representantes de la industria, profesionales sanitarios y asociaciones de pacientes y usuarios. - Noticias AEMPS. - Habilitación de una sección en la página web. - Campañas de información y concienciación específicas. - Colaboración con entidades supranacionales para desarrollar mensajes y contenidos armonizados (EMA, HMA, Comisión Europea, OMS, Red EAMI, SEGIB). Lista de reproducción en el canal youtube con información en lengua de signos. Notas informativas accesibles y preparadas para ser leídas por los programas especiales para ciegos. Campañas de comunicación subtituladas.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	Reestructuración de la información sobre problemas de suministro en CIMA. Funcionamiento del Servicio de expedición de certificado digital . Campaña institucional sobre el uso racional de antibióticos subtitulada y en lengua de signos. Mejoras de accesibilidad de las webs de la Agencia para facilitar el uso con programas de lectura.			Implantación del código braille en los cartonajes y embalajes de determinados medicamentos veterinarios que se comercializan en España. Sin barreras arquitectónicas en el acceso a las instalaciones. Aseos adaptados a minusválidos.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 2		94			



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
3.1 Sistemas integrales de planificación, gestión y control: - Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal. - Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios. - Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros. - Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc. - Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc. - Cuadro de mando.	<u>Mantenidas:</u> Participación de la mayoría de las CCAA en la presentación electrónica de los vales de estupefacientes y en la sustitución de los libros de contabilidad de estupefacientes en soporte papel por formatos electrónicos. La AEMPS dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales. La Agencia gestiona a través de SOROLLA los expedientes de: gasto de pago directo, de pagos a justificar, de caja fija, pagos de expedientes de contratación, de comisiones de servicio y de subvenciones, así como el inventario. Participación de clientes/ grupos de interés para la prestación de servicios: - BIFAP: base de datos de registros médicos aportados por las CCAA con el fin de investigar la seguridad y efectividad de medicamentos. - Formulario electrónico para notificar sospechas de reacciones adversas a medicamentos del Sistema Español de Farmacovigilancia de Medicamentos de Uso Humano (SEFV-H). - Participación de las CCAA en el desarrollo de la presentación electrónica del libro y de los vales de estupefacientes. - Participación de las CCAA en el desarrollo del Portal de notificación de incidentes con productos sanitarios por parte de los pacientes y profesionales sanitarios.	92	<u>Implantadas:</u> -Elaboración de un Plan de Continuidad del Negocio para planificar, controlar y seguir la realización de las actividades prioritarias aseguran la protección de la salud y la prestación de garantías sobre los productos regulados por la AEMPS. -Creación de un Comité de profesionales sanitarios y pacientes de la AEMPS.	Acuerdos o Convenios elaborados en 2022: - Convenio con Castilla-La Mancha para la organización de las XVI jornadas de inspección farmacéutica. - Colaboración con el Ministerio de Defensa a través de su participación como observadores en el Comité Técnico de Inspección. - Convenio con el Instituto Nacional de Administración Pública para la cesión de uso de los servicios de la plataforma de formación basada en MOODLE del INAP - Convenio con el Instituto Nacional de Estadística para la cesión de información procedente de estadística de defunciones según causa muerte para el desarrollo proyecto base de datos para la investigación farmacoepidemiológica en el ámbito público BIFAP. - Convenio con la Intervención General de la Administración del Estado para la adhesión a los sistemas departamentales de la IGAE. - Convenio con la Federación de Distribuidores Farmacéuticos (FEDIFAR) en materia de intercambio de información de medicamentos. - Convenio con la Fundación Estatal, Salud, Infancia y Bienestar Social F.S.P. (FCSAI) en materia de participación conjunta en proyectos de cooperación. La AEMPS dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales.	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- Sistemas de notificación de Sospechas de Efectos Adversos (SAE) de medicamentos veterinarios (Consejo General de Colegios Veterinarios (CGCV) y Consejo Andaluz de Colegios Veterinarios. - Aplicación Web para notificar Desabastecimientos - Ampliar información que ofrece CIMA a las CCAA para incorporarlo a los prescriptores. Convenios (2): - Convenio con la Sociedad Española de Cirugía Plástica, Reparadora y Estética. - Convenio con la Fundación Casa del Corazón para la gestión y mantenimiento de los registros nacionales de marcapasos y desfibriladores implantables. Colaboración con FEDIFAR (Federación de Distribuidores Farmacéuticos) para la identificación precoz de posibles problemas de suministro mayorista de medicamentos de uso humano, Representación de organizaciones de consumidores en Comités que elaboran los Informes de Posicionamiento Terapéutico. Incorporación de pacientes como observadores en varios Comités (CMH y CSMUH). Incorporación de representantes de las organizaciones de consumidores y usuarios en el comité CODEM-VET. Presencia del MAPA en los Comités CODEM-VET, de seguridad, técnico del SEFV y de Disponibilidad de medicamentos veterinarios. Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, con los Juzgados y con las			La Agencia gestiona a través de SOROLLA los expedientes de: gasto de pago directo, de pagos a justificar, de caja fija, pagos de expedientes de contratación, de comisiones de servicio y de subvenciones, así como el inventario. Plan Estratégico 2019-2022 Plan anual de trabajo 2021: Línea estratégica 4: Mejorar la gestión económica y organizativa. Informe Anual de seguimiento de objetivos del Plan de trabajo Anual. Estrategia IT y Plan de implementación 2019-2021 con objetivos tales como: -Dar soporte a las actividades reguladoras de la Agencia. -Proporcionar información sobre los productos regulados a profesionales y pacientes. -Optimizar los procedimientos regulatorios. Participación de clientes/ grupos de interés para la prestación de servicios: -BIFAP: base de datos de registros médicos aportados por las CCAA con el fin de investigar la seguridad y efectividad de medicamentos. -Formulario electrónico para notificar sospechas de reacciones adversas a medicamentos del Sistema Español de Farmacovigilancia de Medicamentos de Uso Humano (SEFV-H). - Participación de las CCAA en el desarrollo de la presentación electrónica del libro y de los vales de estupefacientes. - Participación de las CCAA en el desarrollo del Portal de notificación de incidentes con productos sanitarios por parte de los pacientes y profesionales sanitarios.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	Comunidades Autónomas para la lucha contra los medicamentos ilegales. Colaboración con las CCAA para la recogida de muestras del programa de control del mercado de medicamentos. Colaboración con las áreas de sanidad y política social de las delegaciones y subdelegaciones del gobierno para la autorización de almacenes de medicamentos bajo control o vigilancia aduanera. Incorporación de una plataforma de representantes de pacientes al Comité de coordinación del PRAN. Inclusión de representantes de asociaciones de consumidores en el Comité de Productos Sanitarios. Participación de asociaciones del sector de productos sanitarios en la mejora de instrucciones para la tramitación de procedimiento de solicitud de licencia previa de funcionamiento. Procedimiento de Planificación estratégica y elaboración del presupuesto: Conecta el seguimiento del Plan Anual anterior con la planificación de la estrategia y la elaboración del presupuesto futuro, a través del seguimiento del cumplimiento de los objetivos anuales. Desarrollo de un Mapa y una Priorización de riesgos organizativos, operativos, de sistemas de información, reputacionales, legales y financieros. Procedimiento de Gestión de Crisis por el que se establece un Plan de Gestión de Crisis de la AEMPS para identificar y gestionar las situaciones calificadas como crisis referentes a los productos regulados por la Agencia que exceden las situaciones de alerta que se resuelven aplicando los procedimientos rutinarios.			- Sistemas de notificación de Sospechas de Efectos Adversos (SAE) de medicamentos veterinarios (Consejo General de Colegios Veterinarios (CGCV) y Consejo Andaluz de Colegios Veterinarios). -Aplicación Web para notificar Desabastecimientos - Ampliar información que ofrece CIMA a las CCAA para incorporarlo a los prescriptores. Convenios/ Memorandos (14) -Convenio con Sociedades Científicas para la distribución de notas Informativas y materiales de Seguridad. - Convenio con Sociedad Española de Cirugía Plástica, Reparadora y Estética para el registro electrónico de implantes mamarios. - Convenio con Sociedad Española de Cardiología para el registro de marcapasos. - Colaboración con el Sistema Nacional de Salud para recibir información de hospitales centinela vía electrónica. - Convenio marco con las CCAA para proporcionar un uso adecuado de antibióticos. - Memorándum de Entendimiento con el Servicio Agrícola Ganadero del Ministerio de Agricultura de Chile para la cooperación interinstitucional - Convenio marco de colaboración con el Consejo General de Colegios Farmacéuticos. - Convenio marco de colaboración con el Consejo General de Colegios Oficiales Veterinarios para el desarrollo de acciones de comunicación y formación en materia de medicamentos veterinarios. - Convenio con la CCAA de Cantabria para la consolidación y desarrollo del programa BIFAP - Convenio con el Instituto Nacional de Toxicología	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	Procedimiento de gestión de riesgos en las Unidades con Sistemas de Gestión de Calidad implementados. Planificación de la prórroga automática de los contratos de servicios. Manual del Sistema de Control Interno de la Información Financiera. Cuadro de Mando Integral: sistema de información actualizado para ayudar a medir y controlar los principales aspectos para una mejor toma de decisiones estratégicas y operativas. Implantación de una gestión integral del personal mediante el uso de la herramienta informática SIGP. Sistema de Contabilidad analítica implantado de forma integral en AEMPS que permite conocer ingresos, costes y márgenes por servicios y actividades. Seguimiento del grado de ejecución presupuestaria de ingresos y de gastos mediante el cuadro de mandos. Gestión de ingresos mediante NAVISION. <u>Implantadas:</u> Convenios (20): - Contrato administrativo de servicio de gestión y mantenimiento del Registro Nacional de Implantes de asistencia circulatoria y respiratoria para la AEMPS, entre la AEMPS y el Consorcio del Centro de Investigación Biomédica en Red (CIBER). - Convenios de colaboración entre la AEMPS y las Comunidades Autónomas (CCAA) del País Vasco, Extremadura, La Rioja y Principado de Asturias			- Convenio con la Administración General del Estado (Secretaría General de Administración Digital) para la prestación de los servicios asociados a la utilización de la "gestión integrada de servicios de registro" (GEISER) como aplicación integral de registro - Convenio con el Consejo General de Colegios Farmacéuticos en materia de medicamentos de uso humano y veterinarios, de productos sanitarios y cosméticos - Convenio con la consejería de salud y familias de la Junta de Andalucía para la organización de las XV jornadas de inspección farmacéutica - Convenio con el Instituto Nacional de Estadística para la cesión de información estadística de funciones según causa de muerte para desarrollo proyecto "Optimización y validación puntos de corte riesgo alto, intermedio y bajo para prevención cardiovascular primaria" Colaboración con FEDIFAR (Federación de Distribuidores Farmacéuticos) para la identificación precoz de posibles problemas de suministro mayorista de medicamentos de uso humano, Representación de organizaciones de consumidores en Comités que elaboran los Informes de Posicionamiento Terapéutico. Incorporación de pacientes como observadores en varios Comités (CMH y CSMUH). Incorporación de representantes de las organizaciones de consumidores y usuarios en el comité CODEM-VET. Presencia del MAPA en los Comités CODEM-VET, de seguridad, técnico del SEFV y de Disponibilidad de medicamentos veterinarios.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	en materia de inspección de Normas de Correcta Fabricación. - Convenio entre la AEMPS y la Fundació Hospital Universitari Vall D'Hebron-Institut de Recerca, en relación con las autorizaciones o modificaciones de ensayos clínicos de medicamentos de uso humano en territorio español. - Convenio entre la AEMPS y la Consejería de Sanidad de la CCAA de Castilla-La Mancha en materia de farmacovigilancia. - Convenio entre la AEMPS y la Comunidad de Madrid en materia de farmacovigilancia. - Convenio entre la AEMPS y la Consejería de Salud y Familias de la CCAA de Andalucía en materia de farmacovigilancia. - Convenio entre el Ministerio de Defensa y la AEMPS, para la custodia y gestión del depósito estatal estratégico de medicamentos y productos sanitarios para emergencias y catástrofes, el depósito estatal de antivirales, el depósito contra la viruela, el depósito de antitoxinas y medicamentos de urgencia, y la fabricación de medicamentos para situaciones especiales. - Convenio entre la AEMPS y la Consejería de Salud de la CCAA de Galicia para la implementación de los Programas de Optimización de uso de Antibióticos (PROA) en el ámbito hospitalario, de atención primaria y sociosanitario. - Convenio de colaboración entre la AEMPS y la Comunidad Autónoma de Castilla-León en relación con BIFAP (Base de Datos para la			Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, con los Juzgados y con las Comunidades Autónomas para la lucha contra los medicamentos ilegales. Colaboración con las CCAA para la recogida de muestras del programa de control del mercado de medicamentos. Colaboración con las áreas de sanidad y política social de las delegaciones y subdelegaciones del gobierno para la autorización de almacenes de medicamentos bajo control o vigilancia aduanera. Incorporación de una plataforma de representantes de pacientes al Comité de coordinación del PRAN. Inclusión de representantes de asociaciones de consumidores en el Comité de Productos Sanitarios. Participación de asociaciones del sector de productos sanitarios en la mejora de instrucciones para la tramitación de procedimiento de solicitud de licencia previa de funcionamiento. Plan de Personas incluido en el Plan estratégico 2019-2022, con el fin de: -Dimensionar las necesidades de la plantilla. -Potenciar el plan de formación. -Incentivar la mejora del rendimiento. -Medir la satisfacción de los empleados. Plan de Transformación de Recursos Humanos cuyos objetivos son: -Aumentar la satisfacción laboral y la calidad del trabajo. -Implantar políticas de RRHH que respondan a las demandas de los profesionales del siglo XXI Plan de Transformación de Talento que tiene como objetivos:	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	Investigación Farmacoepidemiológica en Atención Primaria). - Convenio entre la Universidad de Alcalá y la AEMPS para la realización de prácticas externas como complemento de formación. - Memorándum de Entendimiento entre la AEMPS y el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA). - Acuerdo Marco de cooperación, colaboración, coordinación y comunicación entre la AEPSAD y la AEMPS. - Convenio memorándum de entendimiento entre la DG de Cartera Básica del Servicio del SNS y Farmacia y la AEMPS por el que se establece la colaboración para la elaboración del Nomenclátor maestro. - Convenio de colaboración en materia de inspección de NCF entre la AEMPS del Ministerio de Sanidad y la CCAA de Cantabria a través de Consejería de Sanidad. - Convenio de colaboración en materia de inspección de NCF entre el Principado de Asturias, a través de la Consejería de Sanidad, y la AEMPS. - Convenio de colaboración entre la AEMPS y la CCAA de la Región de Navarra, en relación con BIFAP (Base de datos de Farmacoepidemiología en Atención Primaria). - Convenio de colaboración entre la AEMPS y la CCAA de Aragón en relación con BIFAP. - Convenio de colaboración entre la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior y de la AEMPS en materia de tráfico ilícito de medicamentos.			• Establecer planes de desarrollo profesional • Implantar acciones de atracción y mantenimiento del talento • Incentivar el talento y los resultados Procedimiento de Planificación estratégica y elaboración del presupuesto: Conecta el seguimiento del Plan Anual anterior con la planificación de la estrategia y la elaboración del presupuesto futuro, a través del seguimiento del cumplimiento de los objetivos anuales. Desarrollo de un Mapa y una Priorización de riesgos organizativos, operativos, de sistemas de información, reputacionales, legales y financieros. Procedimiento de Gestión de Crisis por el que se establece un Plan de Gestión de Crisis de la AEMPS para identificar y gestionar las situaciones calificadas como crisis referentes a los productos regulados por la Agencia que exceden las situaciones de alerta que se resuelven aplicando los procedimientos rutinarios. Identificación de las tareas esenciales y sus responsables para garantizar la actividad de la Agencia durante la crisis sanitaria COVID-19. Plan de reincorporación del personal COVID-19 y publicación del Código de Buenas Prácticas de Seguridad en el centro de trabajo. Procedimiento de gestión de riesgos en las Unidades con Sistemas de Gestión de Calidad implementados. Reasignación de recursos humanos a determinadas áreas para garantizar las actividades prioritarias frente a la COVID-19. Crear procedimientos de la nueva Unidad de Productos Sanitarios de Diagnóstico in vitro para hacer frente a la crisis por COVID.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- Convenio de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la AEMPS para la recaudación en vía ejecutiva de los recursos de naturaleza pública. - Acuerdo marco de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del Estado, el MHAP, el Ministerio del interior y la AEMPS. Declaración de autoridad y compromiso de confidencialidad de la AEMPS para no divulgar información no pública compartida por la administración para alimentos y medicamentos de los Estados Unidos. Plan Estratégico 2023-2026. Plan anual de trabajo 2023: Línea estratégica 4: Mejorar la gestión económica y organizativa. Informe Anual de seguimiento de objetivos del Plan de trabajo Anual para identificar las causas de los no cumplidos y elaboración de mejoras.			Planificación de la prórroga automática de los contratos de servicios Manual del Sistema de Control Interno de la Información Financiera Cuadro de Mando Integral: sistema de información actualizado para ayudar a medir y controlar los principales aspectos para una mejor toma de decisiones estratégicas y operativas. Implantación de una gestión integral del personal mediante el uso de la herramienta informática SIGP. Sistema de Contabilidad analítica implantado de forma integral en AEMPS que permite conocer ingresos, costes y márgenes por servicios y actividades. Seguimiento del grado de ejecución presupuestaria de ingresos y de gastos mediante el cuadro de mandos. Gestión de ingresos mediante NAVISION.	
3.2 Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos: - Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo. - Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio. - Sistemas de medición y redistribución de cargas.	<u>Mantenidas:</u> Movilidad de personal entre diferentes Unidades dependiendo de las necesidades por carga de trabajo. Análisis de la dedicación de personas a procesos y actividades (Informe nº 25 del Cuadro de Mando). Análisis de costes de procesos y actividades (Informe nº 68 del Cuadro de Mando). Análisis de la carga de trabajo y de las tramitaciones por persona del DMUH (Informe nº 74) y del DMV (Informe nº 84). <u>Implantadas:</u> Movilidad de personal entre diferentes Unidades dependiendo de las necesidades por carga de	75	<u>Mantenidas:</u> Descripción de Puestos de Trabajo de todos los puestos de la Agencia con el fin de establecer planes de desarrollo profesional.	En 2022: -Convocatoria de 14 becas de formación de la AEMPS. -Creación de nuevas áreas de control de mercado de productos sanitarios de diagnóstico in vitro (PSIVD) y de biocidas y productos de cuidado personal (BPCP). -Reorganización del servicio de comercio exterior de productos sanitarios. Plan de Personas incluido en el Plan estratégico 2019-2022, que pretende aumentar la orientación de la función de recursos humanos a las necesidades de los departamentos potenciando las fortalezas y contribuyendo a superar las debilidades identificadas.	75



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	trabajo como, por ejemplo, refuerzo del Área de Internacional para dar apoyo a las reuniones de la Presidencia Española. Distribución de las incorporaciones de 52 nuevos ETGOAs y 20 Farmacéuticos Titulares conforme a un análisis previo de detección de necesidades por Área.			Movilidad de personal entre diferentes Unidades para cubrir necesidades por COVID-19, como, por ejemplo: - Evaluación de Ensayos Clínicos. - Tramitación de Medicamentos especiales. - Importación de Productos Sanitarios. - Control de stock de medicamentos críticos COVID-19. - Control de Declaración Responsable de empresas para la fabricación de geles hidroalcohólicos. - Farmacovigilancia y Farmacoepidemiología. Plan de gestión por objetivos del Plan estratégico 2019-2022 para conseguir una implantación de una dinámica de gestión por objetivos y de medición de resultados. Plan de Transformación de Talento: desarrollo de un sistema de evaluación de desempeño con el fin de fijar productividades según rendimiento individual. Análisis de la dedicación de personas a procesos y actividades (Informe nº 25 del Cuadro de Mando). Análisis de costes de procesos y actividades (Informe nº 68 del Cuadro de Mando). Análisis de la carga de trabajo y de las tramitaciones por persona del DMUH (Informe nº 74) y del DMV (Informe nº 84). ÁREAS DE MEJORA Descripción de Puestos de Trabajo de todos los puestos de la Agencia con el fin de establecer planes de desarrollo profesional.	
3.3 Planes de eficiencia y austeridad:	<u>Mantenidas:</u> Aplicación de medidas CORA: compras centralizadas.	65		Autofinanciación AEMPS: 155% Aplicación de medidas CORA: compras centralizadas.	65



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- % de autofinanciación de la Agencia. - Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto. - Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento. - Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas. - Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	Establecimientos de acuerdos marco: suministro de papelería, material informático, etc. Instrucción de Contratación de la AEMPS cuyo objetivo es conseguir una adecuada planificación económico – financiera. Plan de simplificación administrativa y reducción de cargas 2023; previsión de ahorro de 2.246.400 euros. Captación de financiación a través de expedientes EMA. Procedimiento de reintegro de Comisiones de Servicio nacionales de inspectores. <u>Implantadas:</u> Autofinanciación AEMPS: 158%			Establecimientos de acuerdos marco: suministro de papelería, material informático, etc. Instrucción de Contratación de la AEMPS cuyo objetivo es conseguir una adecuada planificación económico – financiera. Plan de simplificación administrativa y reducción de cargas 2022; previsión de ahorro de 355.560 euros. Reestructuración de la Unidad de productos sanitarios más acorde con los requisitos del nuevo reglamento. Creación de un área para productos sanitarios de diagnóstico in vitro. Captación de financiación a través de expedientes EMA. Procedimiento de reintegro de Comisiones de Servicio nacionales de inspectores.	
3.4 Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social: - Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000), campañas internas con medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc. - Existencia de programas para la protección del medioambiente. - Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura.	<u>Mantenidas:</u> -Incentivación del uso del transporte público y alquiler de bicicletas (BiciMAD) a través del Plan de acción social. -Colaboración en el proyecto solidario “Árbol de Navidad” con la “Asociación de Amigos de la Fundación Vida para Todos”. -Colaboración en la campaña “Ningún niño sin regalo de Reyes Magos” con la asociación “Ayuda en Red”. - Celebración del Día de la Mujer. -<u>Cosmetovigilancia desde la Farmacia Comunitaria</u> dirigido a los profesionales farmacéuticos. -Curso del “Diploma Experto Universitario en PROA” (Programas de Optimización del Uso de Antibióticos: formación entre la AEMPS y UNED de	96	<u>Mantenidas:</u> -Realizar un Plan de Igualdad para la AEMPS -Formalizar un Plan de Compromiso Social.	En 2022: -Incentivación del uso del transporte público y alquiler de bicicletas (BiciMAD) a través del Plan de acción social. -Colaboración en el proyecto solidario “Árbol de Navidad” con la “Asociación de Amigos de la Fundación Vida para Todos”. -Colaboración en la campaña “Ningún niño sin regalo de Reyes Magos” con la asociación “Ayuda en Red”. -Celebración del Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia. -Eventos AEMPS 2022 para la difusión del conocimiento en temas de interés, dirigidos tanto a los profesionales como a la ciudadanía. -<u>Cosmetovigilancia desde la Farmacia Comunitaria</u> dirigido a los profesionales farmacéuticos.	96



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Cooperación con Organizaciones Gubernamentales o proyectos sociales. No	más de 750 sanitarios para frenar la resistencia a los antibióticos. La AEMPS lleva a cabo Programas de Formación con la Red de Autoridades de Medicamentos de Iberoamérica (Red EAMI). Aplicación ORDEN PRE/116/2008, de 21 de enero <i>“Plan de Contratación pública verde”</i> -Habilitación del encendido y apagado automático de los ordenadores al inicio y finalización de la jornada laboral. -Instalación de sensores de luz automáticos en los baños. -Entrega a cada trabajador y trabajadora de una botella reutilizable con la finalidad de reducir el consumo de botellas de plástico. -Proyecto piloto de la AEMPS que impulsa el acceso a la información electrónica de medicamentos de ámbito hospitalario y la supresión del prospecto en papel. -La sede AEMPS dispone de puntos de carga de vehículos eléctricos. -Reducción de papel como consecuencia de la gestión telemática de los servicios y de otras medidas como la implantación del portafirmas de la AEMPS y una aplicación telemática para la valoración de funcionarios interinos y becarios/as. -Sectorización de espacios para el alumbrado. -Limitación de climatización en el interior de edificio. -Ahorro de agua mediante cambio de grifos con temporizador. -Equipos de oficina nuevos con etiqueta <i>Energystar</i>. -Suscripciones a revistas en formato electrónico.			-Curso de “Corresponsabilidad y conciliación de la vida personal, familiar y laboral incluido en el Plan de Formación 2022 de la Agencia. -La AEMPS lleva a cabo Programas de Formación con la Red de Autoridades de Medicamentos de Iberoamérica (Red EAMI). Aplicación ORDEN PRE/116/2008, de 21 de enero <i>“Plan de Contratación pública verde”</i> - Reducción de papel como consecuencia de la gestión telemática de los servicios y de otras medidas como la implantación del portafirmas de la AEMPS y una aplicación telemática para la valoración de funcionarios interinos y becarios/as. - Sectorización de espacios para el alumbrado. -Limitación de climatización en el interior de edificio. - Ahorro de agua mediante cambio de grifos con temporizador. - Equipos de oficina nuevos con etiqueta <i>Energystar</i>. - Suscripciones a revistas en formato electrónico. - Bombillas de bajo consumo. -Exigencia de certificación ISO 14001 (Sistemas de Gestión ambiental) al proveedor de la ruta de autobuses, al servicio de recogida de residuos biosanitarios y químicos peligrosos y al proveedor de gases comprimidos. - Cumplimiento de la normativa medioambiental y de seguridad de los laboratorios. - Reciclaje de tóner, cartón, papel confidencial, equipos eléctricos, vidrio, plástico y pilas. - Sustitución de los vasos de plástico de las fuentes de agua por vasos de cartón.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Bombillas de bajo consumo. -Exigencia de certificación ISO 14001 (Sistemas de Gestión ambiental) al proveedor de la ruta de autobuses, al servicio de recogida de residuos biosanitarios y químicos peligrosos y al proveedor de gases comprimidos. -Cumplimiento de la normativa medioambiental y de seguridad de los laboratorios. -Reciclaje de tóner, cartón, papel confidencial, equipos eléctricos, vidrio, plástico y pilas. -Sustitución de los vasos de plástico de las fuentes de agua por vasos de cartón. -Sustitución de palos de plástico por palos de madera en las máquinas de café. -Reparto de bolsa de tela, botella de cristal y vaso de corcho reutilizable entre el personal de la AEMPS. -Ampliación del comedor por COVID-19. -Campaña para concienciar sobre el uso responsable de papel y tóner en la impresión. Conciliación de la vida laboral y personal: -Medidas previstas en el EBEP. -En caso de paternidad o maternidad se permite retrasar la toma de posesión de personal interino y la incorporación de becarios. -Ampliación de la jornada de verano para personal con hijos menores de 12 años. -Autorización a todos los empleados de la Agencia, independientemente de la naturaleza de su nombramiento, de la excedencia por cuidado de hijos menores de 3 años. -Trabajo no presencial. Donación a ONG's de los medicamentos y productos sanitarios del depósito estratégico próximos a caducar.			- Sustitución de palos de plástico por palos de madera en las máquinas de café. - Reparto de bolsa de tela, botella de cristal y vaso de corcho reutilizable entre el personal de la AEMPS. - Ampliación del comedor por COVID-19. - Campaña para concienciar sobre el uso responsable de papel y tóner en la impresión. Conciliación de la vida laboral y personal: -Medidas previstas en el EBEP. -En caso de paternidad o maternidad se permite retrasar la toma de posesión de personal interino y la incorporación de becarios. -Ampliación de la jornada de verano para personal con hijos menores de 12 años. -Autorización a todos los empleados de la Agencia, independientemente de la naturaleza de su nombramiento, de la excedencia por cuidado de hijos menores de 3 años. - Trabajo no presencial debido a COVID-19. Participación en la Semana de la Ciencia por tercer año consecutivo. En 2021 se ha realizado una sesión informativa: - Escarabajos y medicamentos: una historia de biodiversidad Curso del "Diploma Experto Universitario en PROA" (Programas de Optimización del Uso de Antibióticos: formación entre la AEMPS y UNED de más de 750 sanitarios para frenar la resistencia a los antibióticos. Donación a ONG's de los medicamentos y productos sanitarios del depósito estratégico próximos a caducar.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	Aportación de medicamentos, productos sanitarios y material sanitario para la operación paso del estrecho. Campaña anual de recogida de alimentos en colaboración con la Fundación Banco de Alimentos de Madrid. Participación en carreras populares benéficas. Participación en la Campaña de donación de sangre con la Cruz Roja. Celebración del día internacional de la mujer con una campaña informativa realizada por trabajadoras de la AEMPS en twitter y web de la Agencia sobre la visibilidad de la mujer en la sociedad. <u>Implantadas:</u> Mercadillo solidario de la asociación Hogar Talibé. Inicio de la sustitución de los equipos informáticos con “torre” por portátiles más eficientes, evitando el encendido de dos equipos simultáneamente en la modalidad de trabajo a distancia y reduciendo consecuentemente el consumo energético. Colaboración en el proyecto solidario “Árbol de Navidad” con la “Asociación de Amigos de la Fundación Vida para Todos”, en la que en este año se ha añadido a la “Asociación Española Síndrome de Prader-Willi. Eventos AEMPS 2023 para la difusión del conocimiento en temas de interés, dirigidos tanto a los profesionales como a la ciudadanía. Entre otros: Proyecto UNICOM e integración con el Sistema SPOR de la EMA con respecto a la identificación de medicamentos.			Aportación de medicamentos, productos sanitarios y material sanitario para la operación paso del estrecho. Campaña anual de recogida de alimentos en colaboración con la Fundación Banco de Alimentos de Madrid. Participación en carreras populares benéficas. Participación en la Campaña de donación de sangre con la Cruz Roja. Celebración del día internacional de la mujer con una campaña informativa realizada por trabajadoras de la AEMPS en twitter y web de la Agencia sobre la visibilidad de la mujer en la sociedad. Visita de alumnos de institutos de enseñanza a la Agencia Implantadas en 2022: - Habilitación del encendido y apagado automático de los ordenadores al inicio y finalización de la jornada laboral. - Instalación de sensores de luz automáticos en los baños. - Entrega a cada trabajador y trabajadora de una botella reutilizable con la finalidad de reducir el consumo de botellas de plástico. - Proyecto piloto de la AEMPS que impulsa el acceso a la información electrónica de medicamentos de ámbito hospitalario y la supresión del prospecto en papel. - La sede AEMPS dispone de puntos de carga de vehículos eléctricos. ÁREAS DE MEJORA	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	<u>Semana de la Administración Abierta 2023</u> con el objetivo de reforzar los vínculos entre los poderes públicos y la ciudadanía mediante una sesión informativa titulada “Herramientas Notifica: sistemas de notificación de la AEMPS y la participación de la ciudadanía”.			Realizar un Plan de Igualdad para la AEMPS Formalizar un Plan de Compromiso Social.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 3		82			



ASPECTO 4:

APOSTAR POR LA MEJORA EN LA GESTIÓN MEDIANTE LA DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y LA INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍAS ORIENTADAS A LA CIUDADANIA Y GRUPOS DE INTERÉS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
4.1. Gestión por procesos: - Existencia de un mapa con los procesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo). - Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos. - Catálogo de procedimientos asociados a los procesos. - Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia. - Existencia de un Manual de Calidad.	<u>Mantenidas:</u> Mapa de los procesos de la Agencia. Ficha de cada uno de los procesos operativos que recoge entre otros aspectos, la misión, entradas, participantes, salidas, indicadores de actividad y de resultado. Descripción y documentación de procesos en PNT's. Formalización de la estrategia revisada, con objetivos operativos y tácticos (Plan anual de trabajo). El cuadro de mandos automatiza los principales indicadores de gestión y actividad de la AEMPS. Seguimiento de los indicadores de actividad anualmente. Manuales de Calidad en 2 Departamentos y 4 Divisiones. <u>Implantadas:</u> El 75% de procesos están descritos y documentados en PNT's.	74	<u>Mantenidas:</u> -Aumentar el número de procesos documentados. -Centralización y coordinación de los procedimientos comunes relativos al SGC (auditorías internas, gestión de la documentación, etc.). <u>Implantadas:</u> -Centralización y coordinación de los procedimientos operativos de las unidades que no tienen implantados su SGC en el Área de Calidad de la	Mapa de los procesos de la Agencia. Ficha de cada uno de los procesos operativos que recoge entre otros aspectos, la misión, entradas, participantes, salidas, indicadores de actividad y de resultado. El 60% de procesos están descritos y documentados en PNT's. Formalización de la estrategia revisada, con objetivos operativos y tácticos (Plan anual de trabajo). El cuadro de mandos automatiza los principales indicadores de gestión y actividad de la AEMPS. Seguimiento de los indicadores de actividad anualmente. Manuales de Calidad en 2 Departamentos y 4 Divisiones. ÁREAS DE MEJORA Aumentar el número de procesos documentados. Centralización y coordinación de los procesos comunes de SGC (auditorías internas, gestión de la documentación, etc.).	70



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
			Unidad de Apoyo a la Dirección-		
4.2.Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: - Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental, etc. - Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs, etc. - Se organizan y se participa en foros, conferencias, congresos y otras acciones que supongan adquisición de conocimiento para la mejora de la actividad de la Agencia.	<u>Mantenidas:</u> Plan de gestión del conocimiento interno para ponerlo al servicio de los empleados, así como al de los profesionales y pacientes. Se comparte información a través de carpetas comunes. Acceso desde intranet a revistas científicas, aplicaciones informáticas, instrucciones y procedimientos de la AEMPS, así como cualquier otra información relevante. Realización de Sesiones Informativas Internas para conocer más en profundidad el trabajo que lleva a cabo la Agencia. Participación en proyectos de Benchmarking con otras Agencias europeas de medicamentos (BEMA). Previsión de participación en BEMA V para 2024. Campañas institucionales Participación en curso de formación de expertos nacionales para auditorías de Organismos Notificados. <u>Implantadas:</u> Realización de nuevas Jornadas informativas y participación en Congresos en ámbitos relacionados con la actividad de la Agencia. Entre otras: XVI Jornadas de Inspección Farmacéutica, Jornada informativa sobre SPOR, Jornada informativa sobre el Sistema CTIS, Jornada informativa sobre el nuevo Real Decreto de Productos Sanitarios 192/2023, X Seminario	90		Plan de gestión del conocimiento interno para ponerlo al servicio de los empleados, así como al de los profesionales y pacientes. Se comparte información a través de carpetas comunes. Acceso desde intranet a revistas científicas, aplicaciones informáticas, instrucciones y procedimientos de la AEMPS, así como cualquier otra información relevante. Realización de Sesiones Informativas Internas para conocer más en profundidad el trabajo que lleva a cabo la Agencia. Participación en proyectos de Benchmarking con otras Agencias europeas de medicamentos (BEMA). Previsión de participación en BEMA V para 2024. Realización de Jornadas informativas y participación en Congresos en ámbitos relacionados con la actividad de la Agencia. En 2022 participación de la AEMPS en el “Combating Falsified and Other Illegal Medicines – 4th Symposium for OMCLs: New Trends, New Frontiers”, simposio trienal organizado por EDQM (Dirección Europea para la Calidad de los Medicamentos y cuidado de la Salud, del Consejo de Europa) en colaboración con ISS (Istituto Superiore di Sanità). Participación de la AEMPS en el “Medtech Forum 2022”, Congreso anual Europeo organizado por MedTech Europe, la Asociación Europea de empresas de productos sanitarios. Campañas institucionales 2022	86



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	Nacional de farmacovigilancia y 34th WGEO meeting. Campañas institucionales 2023 como el MedSafety Week 2023 y la Campaña para el uso prudente de los antibióticos “Antibióticos, protegernos es su trabajo. El tuyo, usarlos bien”. Mejora de las plantillas de presentación y póster para la intervención del personal de la AEMPS. Presentación del cuadro de mandos en la reunión de los responsables de calidad de la Unión Europea como buena práctica, realizada bajo la Presidencia Española del Consejo de la UE. Realización de 26 reuniones bajo la Presidencia Española del Consejo de la UE con el fin de reforzar el intercambio de opiniones, la armonización, la cooperación entre Estados y la protección de los pacientes. En dichas reuniones han participado figuras clave de la CE, la EMA y las agencias europeas, además de científicos, investigadores, profesionales sanitarios, pacientes e industria.			Presentación del cuadro de mandos de la reunión de los responsables de calidad de la Unión Europea como buena práctica. Participación en curso de formación de expertos nacionales para auditorías de Organismos Notificados.	
4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes: - Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia. - Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales. - Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	<u>Mantenidas:</u> Liderazgo de la AEMPS en el grupo europeo Working Group of Comunicación Professionals (WGCP). Liderazgo de la AEMPS en el grupo europeo Infectious Diseases Working Party. La AEMPS ostenta la secretaría de la HMA Grupos de trabajo en los que participa el CNCps: - Grupo europeo TEAM. - Grupo de trabajo de software y en el de productos de la regla 21 y regla 14 del Anexo VIII del MDR, así como en las encuestas del proyecto del Coordinating Research and Evidence for Medical Devices (CORE-MD),	84		Liderazgo de la AEMPS en el grupo europeo Working Group of Comunicación Professionals (WGCP). Liderazgo de la AEMPS en el grupo europeo Infectious Diseases Working Party. La AEMPS ostenta la secretaría de la HMA Grupos de trabajo en los que participa el CNCps: - Grupo europeo TEAM. - Grupo de trabajo de software y en el de productos de la regla 21 y regla 14 del Anexo VIII del MDR, así como en las encuestas del proyecto del Coordinating Research and Evidence for Medical Devices (CORE-MD), - Grupo europeo de coordinación de organismos notificados de la Comisión Europea (NBCG-MED)	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Grupo europeo de coordinación de organismos notificados de la Comisión Europea (NBCG-MED) y forma parte del grupo de trabajo de armonización de productos de diagnóstico in vitro (WG 12 IVD Harmonization). Participación en Redes europeas: HMA (Head Medicines Agency), EMA, Consejo de Europa, Comisión Europea e Iberoamericanas (EAMI). Participación en numerosos grupos de trabajo europeos (más de 56) e Iberoamericanos (5). <u>Ver memoria de actividades 2018</u> Participación en el International Medical Device Regulators Forum (IMDRF). Coordinación y/o participación en grupos de trabajo con las CCAA y áreas de Sanidad de las Delegaciones de Gobierno, a través de los Comités (Ver apartado 5.2) Participación en el programa BEMA. Participación en el Grupo de responsables de calidad de la red Head of Medicines Agencies (HMA) denominado Working Quality Managers Group. <u>Implantadas:</u> Reunión de corresponsales CAF en la que se explican los beneficios que ha aportado la implantación del modelo de gestión de la calidad total CAF en la AEMPS. Organización de una reunión de responsables de calidad de las agencias nacionales europeas donde se expone la experiencia de la AEMPS con el modelo de calidad CAF, así como las herramientas para evaluar la satisfacción de los empleados, el			y forma parte del grupo de trabajo de armonización de productos de diagnóstico in vitro (WG 12 IVD Harmonization). Participación en Redes europeas: HMA (Head Medicines Agency), EMA, Consejo de Europa, Comisión Europea e Iberoamericanas (EAMI). Participación en numerosos grupos de trabajo europeos (más de 56) e Iberoamericanos (5). <u>Ver memoria de actividades 2018</u> Participación en el International Medical Device Regulators Forum (IMDRF). Coordinación y/o participación en grupos de trabajo con las CCAA y áreas de Sanidad de las Delegaciones de Gobierno, a través de los Comités (Ver apartado 5.2) Participación en el programa BEMA. Participación en el Grupo de responsables de calidad de la red Head of Medicines Agencies (HMA) denominado Working Quality Managers Group. Asistencia a la conferencia de calidad de la DGGP.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	cuadro de mandos y las aplicaciones CIMA y CIMAVet.				
4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones: - Interoperabilidad entre distintas organizaciones o con los Grupos de Interés para intercambio de información (servicios de validación y terceros, acceso a registros, bases de datos, archivos, gestores, etc.). - Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.). - Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	<u>Mantenidas:</u> Interoperabilidad a través de los siguientes sistemas de información: Industria: BPCP, CIMA y CIMA-vet, RAEFAR y RAEVET, Nomenclátor de medicamentos de uso humano y veterinarios, VIGIA-VET REec, Labofar, CTIS, Eudamed, Cosmet 2 DR, Entidades de distribución autorizadas, Laboratorios fabricantes e importadores, etc. CCAA: plataforma de intercambio de información “eroom”, Cosmet 2 CPNP, InfoLabofar, Cosmet2 DR, IPS, etc. Áreas de Sanidad: BPCP, “e-room”, SIFAEX, InfoLabofar, Cosmet2 DR e IPS. Sistema de Vales electrónicos y Libro de estupefacientes. Interoperabilidad con grupos de interés para pago de tasas (pasarela bancaria). Integración de INSIDE para la remisión de expedientes electrónicos a la Subdirección General de Recursos y Publicaciones del MS. Utilización del servicio de validación de certificados electrónicos del MS. Interoperabilidad con Europa (Agencias reguladoras, Comisión Europea, Consejo de Europa y HMA) a través de múltiples herramientas informáticas para gestión de información y documentación (EUDAMED, EUDRAVIGILANCE, EUDRAGMDP, EUDRACT, EPITT, PSUR-repository, VIGIA-VET, etc.). Interoperabilidad con organismos /autoridades internacionales (JIFE, Uppsala).	96		Interoperabilidad a través de los siguientes sistemas de información: Industria: BPCP, CIMA y CIMA-vet, RAEFAR y RAEVET, Nomenclátor de medicamentos de uso humano y veterinarios, VIGIA-VET REec, Labofar, CTIS, Eudamed, Cosmet 2 DR, Entidades de distribución autorizadas, Laboratorios fabricantes e importadores, etc. CCAA: plataforma de intercambio de información “eroom”, Cosmet 2 CPNP, InfoLabofar, Cosmet2 DR, IPS, etc. Áreas de Sanidad: BPCP, “e-room”, SIFAEX, InfoLabofar, Cosmet2 DR e IPS. Sistema de Vales electrónicos y Libro de estupefacientes. Interoperabilidad con grupos de interés para pago de tasas (pasarela bancaria). Integración de INSIDE para la remisión de expedientes electrónicos a la Subdirección General de Recursos y Publicaciones del MS. Utilización del servicio de validación de certificados electrónicos del MS. Interoperabilidad con Europa (Agencias reguladoras, Comisión Europea, Consejo de Europa y HMA) a través de múltiples herramientas informáticas para gestión de información y documentación (EUDAMED, EUDRAVIGILANCE, EUDRAGMDP, EUDRACT, EPITT, PSUR-repository, VIGIA-VET, etc.). Interoperabilidad con organismos /autoridades internacionales (JIFE, Uppsala). Interoperabilidad con Iberoamérica:	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	Interoperabilidad con Iberoamérica: -Sistema FALFRA: Sistema de intercambio rápido y confidencial de información sobre medicamentos falsificados y fraudulentos. -Observatorio de lucha contra los medicamentos falsificados y fraudulentos. -Transferencia tecnológica del sistema FEDRA (Farmacovigilancia Española, Datos de Reacciones Adversas) a su equivalente para Centroamérica, FACEDRA (Farmacovigilancia Centroamérica, Datos de Reacciones Adversas). <u>Implantadas:</u> Facilitar el registro de las notificaciones de sospechas de reacciones adversas creando pasarelas que permiten el envío a la aplicación FEDRA desde bases de datos de centros sanitarios y programas específicos de notificación como la pasarela con la Comunidad Valenciana. Integración con la UPD (union product database). Integración con la Base de datos de Cosméticos de la Comisión CPNP. Sincronización con "Referentials" (diccionarios de formas farmacéuticas, RoA, Unidades, etc.) de la Plataforma SPOR de la EMA.			-Sistema FALFRA: Sistema de intercambio rápido y confidencial de información sobre medicamentos falsificados y fraudulentos. -Observatorio de lucha contra los medicamentos falsificados y fraudulentos. -Transferencia tecnológica del sistema FEDRA (Farmacovigilancia Española, Datos de Reacciones Adversas) a su equivalente para Centroamérica, FACEDRA (Farmacovigilancia Centroamérica, Datos de Reacciones Adversas).	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 4		86			



ASPECTO 5:

ADOPTAR FÓRMULAS ORGANIZATIVAS Y DE COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA AGENCIA

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
5.1 Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: - Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones. - Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia. - Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	<u>Mantenidas:</u> Participación en el Grupo de responsables de calidad de la red Head of Medicines Agencies (HMA) denominado Working Quality Managers Group: foro para la promoción de sistemas de gestión de calidad y contribución para el desarrollo y benchmarking de las mejores prácticas relacionadas con sistemas de calidad. Intercambio de buenas prácticas mediante: -Benchmarking BEMA (EMA). -Mutual Joint Audits con Laboratorios. -Joint Audit Program de la HMA. -Exchange Program de Farmacovigilancia Humana como resultado del SCOPE. -Auditorías de control a Autoridades Designadoras de Organismos Notificados. Participación en comités técnicos de normalización para el desarrollo de normas UNE de productos sanitarios. Grupos de trabajo internacionales: EAMI. <u>Implantadas:</u> Reunión de corresponsales CAF en la que se explican los beneficios que ha aportado la implantación del modelo de gestión de la calidad total CAF en la AEMPS. Organización de una reunión de responsables de calidad de las agencias nacionales europeas	82		Participación en el Grupo de responsables de calidad de la red Head of Medicines Agencies (HMA) denominado Working Quality Managers Group: foro para la promoción de sistemas de gestión de calidad y contribución para el desarrollo y benchmarking de las mejores prácticas relacionadas con sistemas de calidad. Intercambio de buenas prácticas mediante: -Benchmarking BEMA (EMA). -Mutual Joint Audits con Laboratorios. -Joint Audit Program de la HMA. -Exchange Program de Farmacovigilancia Humana como resultado del SCOPE. -Auditorías de control a Autoridades Designadoras de Organismos Notificados. Participación en comités técnicos de normalización para el desarrollo de normas UNE de productos sanitarios. Grupos de trabajo internacionales: EAMI. ÁREAS DE MEJORA Participación en programas y foros para el desarrollo de la gestión de la calidad.	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	donde se ha expuesto la experiencia de la AEMPS con el modelo de calidad CAF, así como las herramientas para evaluar la satisfacción de los empleados, el cuadro de mandos y las aplicaciones CIMA y CIMAVet.				
5.2 Cooperación interadministrativa en materia de calidad: - Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.	<u>Mantenidas:</u> Colaboración con la Dirección General de Gobernanza Pública para la certificación por el modelo CAF. Benchmarking con Red de Agencias europeas (HMA): Desde 2004 la AEMPS participa de forma continua en el programa de Benchmarking de Agencia Europeas de Medicamentos (BEMA). Previsión de la participación en BEMA V en 2024. Colaboración con los servicios de inspección de las CCAA en las auditorías internas a los SGC conforme a la norma ISO 9001. Grupos de trabajo: 1. Calidad: -Sistemas de Gestión de Calidad en Servicios de Inspección del Comité Técnico de Inspección (CTI): para la coordinación de actuaciones y criterios entre la AEMPS y CCAA. -Laboratorio y Calidad del grupo de Control de Drogas del Comité de Coordinación de Servicios Farmacéuticos Periféricos (CCSFP) de las Áreas de Sanidad y Política Social que tiene como objetivo la implementación de un sistema de gestión de calidad en estos laboratorios con base en la ISO 17025. 2. Formación: -Grupo de Formación y Coordinación del CTI para la promoción de la formación del personal de las CCAA y de la AEMPS.	80		Colaboración con la Dirección General de Gobernanza Pública para la certificación por el modelo CAF. Benchmarking con Red de Agencias europeas (HMA): Desde 2004 la AEMPS participa de forma continua en el programa de Benchmarking de Agencia Europeas de Medicamentos (BEMA). Previsión de la participación en BEMA V en 2024. Colaboración con los servicios de inspección de las CCAA en las auditorías internas a los SGC conforme a la norma ISO 9001. Grupos de trabajo: 1. Calidad: -Sistemas de Gestión de Calidad en Servicios de Inspección del Comité Técnico de Inspección (CTI): para la coordinación de actuaciones y criterios entre la AEMPS y CCAA. -Laboratorio y Calidad del grupo de Control de Drogas del Comité de Coordinación de Servicios Farmacéuticos Periféricos (CCSFP) de las Áreas de Sanidad y Política Social que tiene como objetivo la implementación de un sistema de gestión de calidad en estos laboratorios con base en la ISO 17025. 2. Formación: -Grupo de Formación y Coordinación del CTI para la promoción de la formación del personal de las CCAA y de la AEMPS.	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Grupo de Formación y Coordinación del CCSFP para la promoción de la formación del personal de los Servicios Farmacéuticos Periféricos de las Áreas de Sanidad y Política Social.			-Grupo de Formación y Coordinación del CCSFP para la promoción de la formación del personal de los Servicios Farmacéuticos Periféricos de las Áreas de Sanidad y Política Social.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 5		81			



ASPECTO 6:

APLICAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA ACCIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
6.1 Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): - Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales. - Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados. - Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	<u>Mantenidas:</u> Reuniones de Comités donde participan grupos de interés como los Centros Autonómicos de Farmacovigilancia o Servicios Periféricos donde se recoge su feed-back. Reuniones con agentes del sector farmacéutico como Farmaindustria, Fedifar, etc. <u>Implantadas:</u> Encuesta de satisfacción dirigida a los grupos de interés sobre aspectos relacionados con la comunicación en la web. Plan de mejora de las encuestas de satisfacción con los servicios prestados a los grupos de interés realizada en 2022 que incluye: • Crear un comité de pacientes y profesionales. • Realizar un focus group con los Servicios Periféricos de Inspección Farmacéutica y con la industria. • Llevar a cabo un estudio para determinar en qué procesos se demoran más los plazos de resolución para implantar medidas mitigadoras. • Determinar acciones encaminadas a facilitar la accesibilidad a los interlocutores de la AEMPS. Plan de mejora de las encuestas de satisfacción a los empleados 2022 que incluye: • Realizar un estudio para proporcionar los medios tecnológicos necesarios a los empleados/as para efectuar videoconferencias, así como para llevar	99	<u>Mantenidas:</u> -Del Plan de mejora de las encuestas de procesos transversales (cliente interno):Simplificar el proceso de las comisiones de servicio. -Agilizar el nombramiento de expertos nacionales de la AEMPS. -Desarrollo de grupos focales para medir la satisfacción y valorar necesidades específicas de determinados clientes.	Realización en 2022 de la encuesta de satisfacción con los servicios prestados a los grupos de interés para el desarrollo de un Plan de mejora: -Industria. -Organizaciones de consumidores, usuarios y pacientes. -Centros de Farmacovigilancia de las CCAA. -Red de expertos. -Áreas de Sanidad de las Delegaciones del Gobierno (servicios periféricos). -Sociedades científicas. -Organizaciones profesionales. -Servicios de Inspección de las CCAA. -Comités Técnicos. -PRAN. Realización de encuestas específicas como la del uso de CIMA o la encuesta de satisfacción sobre la información publicada en la web y PRAN (Plan Nacional frente a la Resistencia a los Antibióticos). A partir de los resultados obtenidos de las encuestas del PRAN se han identificado nuevos objetivos y acciones entre las que destacan: en relación a la salud humana mejorar las herramientas de indicadores hospitalarios y mapas de consumo, su desagregación por grupos de edad y población, la elaboración de un marco de trabajo en centros sociosanitarios, desarrollar acciones específicas de trabajo en colaboración con otros profesionales de la salud como enfermeros y odontólogos, así como una nueva organización de	98



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	a cabo las actividades de auditoría e inspección fuera de la oficina. • Llevar a cabo una sesión informativa sobre la Actividad del Laboratorio Oficial de Control de la División de Productos Biológicos, Terapias Avanzadas y Biotecnología. • Ofertar internamente puestos de trabajo que se deseen cubrir. Realización de una encuesta sobre el conocimiento de las medidas de minimización de riesgos de fluoroquinolonas.			los grupos de trabajo relacionados con la sanidad animal. En 2022 en relación a la salud humana se han mejorado las herramientas de indicadores hospitalarios y mapas de consumo, su desagregación por grupos de edad y población, la elaboración de un marco de trabajo en centros sociosanitarios, se han desarrollado acciones específicas de trabajo en colaboración con otros profesionales de la salud como enfermeros y odontólogos, así como una nueva organización de los grupos de trabajo relacionados con la sanidad animal. Incorporación de los resultados de las encuestas en el cuadro de mandos para permitir su evolución y comparación. Reuniones de Comités donde participan grupos de interés como los Centros Autonómicos de Farmacovigilancia o Servicios Periféricos donde se recoge su feed-back. Reuniones con agentes del sector farmacéutico como Farmaindustria, Fedifar, etc. ÁREAS DE MEJORA - Desarrollo de unas instrucciones para la conexión al trabajo a distancia. - Agilizar el nombramiento de expertos nacionales de la AEMPS. - Desarrollo de grupos focales para medir la satisfacción y valorar necesidades específicas de determinados clientes.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
6.2 Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: - Análisis de las actitudes de otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia estatal y de sus necesidades y expectativas respecto de los servicios públicos que presta.	<u>Mantenidas:</u> Organizaciones de consumidores, usuarios y pacientes se incluyen en la Encuesta de satisfacción. Evaluación periódica de las necesidades de información y la satisfacción de los usuarios con la información facilitada a través de la página web así como medición del número de accesos. Análisis y evaluación de las quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía a través de la Oficina de información y atención al ciudadano con el fin de implantar medidas de mejora.	73		En 2022 realización de las encuestas de satisfacción tras la visita de alumnos de instituto y realización de un Plan de mejora que incluye entre otras acciones de mejora reducir la parte teórica y dejar tiempo suficiente para visitar los laboratorios de la AEMPS. Organizaciones de consumidores, usuarios y pacientes se incluyen en la Encuesta de satisfacción. Evaluación periódica de las necesidades de información y la satisfacción de los usuarios con la información facilitada a través de la página web así como medición del número de accesos. Análisis y evaluación de las quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía a través de la Oficina de información y atención al ciudadano con el fin de implantar medidas de mejora.	75
6.3 Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: - Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia. - Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	<u>Mantenidas:</u> Informes sobre las Campañas de control de mercado de medicamentos autorizados, productos sanitarios y cosméticos. Informe sobre la actividad de los Laboratorios Oficiales de Control. Informe del comité de disponibilidad de medicamentos veterinarios (CODI-VET) sobre vacíos terapéuticos y otras necesidades prioritarias. Informes de Farmacovigilancia. Informe de los planes anuales de inspección. Informes anuales de los planes coordinados de inspección y de los planes de inspecciones conjuntas con las CCAA.	84		Memoria anual de actividades 2022. Informe Valoración del cumplimiento del Plan de Trabajo 2021. Informe semanal de acciones relevantes frente a la COVID-19 durante el 2020. Informes sobre las Campañas de control de mercado de medicamentos autorizados, productos sanitarios y cosméticos. Informe sobre la actividad de los Laboratorios Oficiales de Control. Informe del comité de disponibilidad de medicamentos veterinarios (CODI-VET) sobre vacíos terapéuticos y otras necesidades prioritarias. Informes de Farmacovigilancia, incluyendo los Informes sobre Vacunas COVID-19. Informe de los planes anuales de inspección.	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	Informe semestral sobre la situación de los problemas de suministro de medicamentos registrados en España. Informe de Revisión por la Dirección de la AEMPS en aquellos Departamentos y Áreas que cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad implantado. Informe de evaluación de la satisfacción de la formación. Informe satisfacción reconocimiento médico general y específico. Seguimiento de las actuaciones del Área de Calidad. Memoria anual de actividades 2023. Informe Valoración del cumplimiento del Plan de Trabajo 2022. Informe Quejas y Sugerencias externas e internas 2022. <u>Implantadas:</u> Evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico 2019-2022. Informe preceptivo bienal en materia de Farmacovigilancia enviado a la Comisión Europea tras la realización de las auditorías.			Informes anuales de los planes coordinados de inspección y de los planes de inspecciones conjuntas con las CCAA. Informe semestral sobre actuaciones desarrolladas en el plan de garantías de abastecimiento de medicamentos 2019-2022. Informe de Revisión por la Dirección de la AEMPS en aquellos Departamentos y Áreas que cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad implantado. Informe Quejas y Sugerencias externas e internas 2021. Informe de evaluación de la satisfacción de la formación. Informe satisfacción reconocimiento médico general y específico. Seguimiento de las actuaciones del Área de Calidad.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 6		85			



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
7.1 Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): - Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios. - Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.). - Desarrollo de mecanismos de “cocreación” “codiseño” “codesarrollo” en los que participen grupos de interés y usuarios.	<u>Mantenidas:</u> Foros estables de participación para coordinar procesos y actividades: Comités AEMPS (ver organigrama AEMPS, Estatuto AEMPS, Memoria de actividades). Reuniones periódicas con los siguientes grupos de interés (Industria, CCAA, Profesionales Sanitarios), Agencias Europeas y Agencias Internacionales. Convenio marco de colaboración entre el MS y la plataforma de organizaciones de pacientes que incluye actividades desarrolladas por la AEMPS. Evaluación periódica de las necesidades de información y satisfacción de las personas usuarias con la información facilitada a través de la página web. - Representación en el Consejo Rector de la AEMPS de las personas consumidoras y usuarias, instituciones públicas de la Administración General del Estado y comunidades autónomas. - Integración en diferentes actividades de la AEMPS, como, por ejemplo: • Incorporación de pacientes, personas consumidoras y usuarias, asociaciones de profesionales e instituciones públicas, como miembros en determinados comités técnicos de asesoramiento y coordinación. • Participación de asociaciones de profesionales, sociedades científicas, comunidades autónomas e instituciones públicas de la Administración General del Estado a través de	95		En 2022 nueva edición, con la Sociedad Española de Cardiología, de la <u>Guía para la persona portadora de marcapasos</u>, que por primera vez contará con un nuevo sitio web donde estará disponible toda la información de manera más accesible e intuitiva. Foros estables de participación para coordinar procesos y actividades: Comités AEMPS (ver organigrama AEMPS, Estatuto AEMPS, Memoria 2021). Reuniones periódicas con los siguientes grupos de interés (Industria, CCAA, Profesionales Sanitarios), Agencias Europeas y Agencias Internacionales. Convenio marco de colaboración entre el MS y la plataforma de organizaciones de pacientes que incluye actividades desarrolladas por la AEMPS. Realización de la encuesta de satisfacción con los servicios prestados a los grupos de interés Ver apartado 3.1. Evaluación periódica de las necesidades de información y satisfacción de las personas usuarias con la información facilitada a través de la página web. - Representación en el Consejo Rector de la AEMPS de las personas consumidoras y usuarias, instituciones públicas de la Administración General del Estado y comunidades autónomas.	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	convenios encaminados al diseño de sistemas de la información y al fomento de la colaboración en la prestación de servicios. • Incorporación de pacientes como miembros de los comités de ética de la investigación con medicamentos (CEIm) de los ensayos clínicos. • Participación de pacientes en la elaboración de los informes de posicionamiento terapéutico de medicamentos. • Incorporación de una plataforma de representantes de pacientes en el comité de coordinación del PRAN.			- Integración en diferentes actividades de la AEMPS, como, por ejemplo: • Incorporación de pacientes, personas consumidoras y usuarias, asociaciones de profesionales e instituciones públicas, como miembros en determinados comités técnicos de asesoramiento y coordinación. • Participación de asociaciones de profesionales, sociedades científicas, comunidades autónomas e instituciones públicas de la Administración General del Estado a través de convenios encaminados al diseño de sistemas de la información y al fomento de la colaboración en la prestación de servicios. • Incorporación de pacientes como miembros de los comités de ética de la investigación con medicamentos (CEIm) de los ensayos clínicos. • Participación de pacientes en la elaboración de los informes de posicionamiento terapéutico de medicamentos. • Incorporación de una plataforma de representantes de pacientes en el comité de coordinación del PRAN.	
7.2 Quejas y Sugerencias: - Desarrollo de la gestión del programa de Quejas y Sugerencias recogido en el RD 951/2005: ▪ Nivel de respuesta al usuario y nivel de gestión en la resolución del problema ▪ Realización de informes anuales que permitan seguimiento y adopción de medidas de mejora en relación con las quejas y sugerencias.	<u>Mantenidas:</u> Son analizadas por la Unidad de Calidad. Aplicación informática para gestión, seguimiento y consulta de Q y S. Procedimiento de gestión de todas aquellas quejas y sugerencias recibidas como consecuencia de los servicios prestados por la AEMPS. Inclusión de indicadores en el cuadro de mandos para monitorización de resultados. Informe anual QyS con análisis de datos y mejoras implantadas como por ejemplo las investigaciones	80	<u>Mantenidas:</u> Medición del grado de satisfacción con la respuesta proporcionada.	Informe anual 2022 de Grado de Cumplimiento: - Contestadas: 95% - Contestadas en el plazo de 20 días hábiles del total de recibidas: 83% - Contestadas fuera de plazo del total de recibidas: 12% El tiempo medio de resolución de las contestadas es de 9 días hábiles. <u>Mejoras implantadas e:</u> - Actualización de la información de la página web sobre los test COVID-19 para aclarar cómo afecta la vacunación a los resultados de los test.	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Análisis de datos y utilización de resultados de la gestión de las Quejas y Sugerencia para la mejora. - Seguimiento y consulta informatizada de la queja. - Medición del grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta de sus quejas y sugerencias.	de control de mercado, y adaptación de aplicaciones a navegadores web. <u>Implantadas:</u> Informe anual 2023 de Grado de Cumplimiento: -Contestadas: 96% -Contestadas en el plazo de 20 días hábiles del total de recibidas: 73% -Contestadas fuera de plazo del total de recibidas: 23% El tiempo medio de resolución de las contestadas es de 15 días hábiles. <u>Mejoras implantadas:</u> - Implementación de mejoras en la aplicación SIFAEX que utiliza la industria y los Servicios Farmacéuticos Periféricos para mejorar su funcionalidad. - Retirada del mercado de lotes de medicamentos afectados por un resultado fuera de especificaciones en el contenido de principio activo. - Investigación sobre la venta ilegal de medicamentos veterinarios sujetos a prescripción médica por internet. - Apertura de dos casos de control de mercado sobre un producto sanitario sin marcado CE y otro por incumplimiento de las especificaciones técnicas. - Inicio de un caso de control de mercado en el que se retiraron diez productos sanitarios para diagnóstico in vitro ofrecidos a través de plataformas telemáticas que no cumplían con los requisitos establecidos en la regulación.			- Actuaciones en relación a test COVID-19 que no cumplían con la normativa. - Actuaciones para requerir el cese de la actividad ilegal de venta por Internet de medicamentos veterinarios. - Apertura de un caso control de mercado de un producto cosmético denunciado. - Solicitud de las investigaciones realizadas por un fabricante en relación con el funcionamiento de un producto sanitario. Son analizadas por la Unidad de Calidad. Aplicación informática para gestión, seguimiento y consulta de Q y S. Procedimiento de gestión de todas aquellas quejas y sugerencias recibidas como consecuencia de los servicios prestados por la AEMPS. Inclusión de indicadores en el cuadro de mandos para monitorización de resultados. Informe anual QyS con análisis de datos y mejoras implantadas como por ejemplo las investigaciones de control de mercado, y adaptación de aplicaciones a navegadores web. ÁREAS DE MEJORA Medición del grado de satisfacción con la respuesta proporcionada.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	Investigación sobre la presencia de ácido retinoico en un producto cosmético detectado en una feria de muestras.				
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 7		88			



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
8.1 Formación: - Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia. - Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia. - La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias. - Existen Sistemas de evaluación de la formación: ▪ Medición de la satisfacción ▪ Medición del aprendizaje ▪ Medición del impacto de la formación - Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción, etc.).	<u>Mantenidas:</u> Ud. Responsable de formación: Servicio de RRHH de la Secretaría General en colaboración con el Área de Calidad. Plan de Formación interna, continua y especializada. Formación externa para cursos de desempeño de actividades específicas Análisis de necesidades formativas por los representantes de formación de cada Departamento que integran el grupo de formación de la AEMPS . Encuestas de evaluación de satisfacción con la formación recibida. Informe de evaluación de la satisfacción , donde además se proponen oportunidades de mejoras. Evaluación de la eficacia de la formación en aquellos Departamentos que cuentan con SGC implantados. Información anual de ejecución del Plan de formación facilitada en el seno del grupo de trabajo de formación del MS. Manual de bienvenida para los nuevos empleados. Plan de bienvenida a los becarios . Grupos de Formación: ver apartado 5.2. <u>Implantadas:</u> Plan de formación bienal que aumenta la eficiencia de la formación. Instalación de plataforma de formación Moodle .	95	<u>Mantenidas:</u> - Medición del aprendizaje e impacto de la formación a nivel global. - Diseño de una plataforma para la realización de la formación online. <u>Implantadas:</u> Bolsa de Máster, cursos de formación especializada, jornadas y congresos.	Ud. Responsable de formación: Servicio de RRHH de la Secretaría General en colaboración con el Área de Calidad. Plan de Formación interna, continua y especializada. Formación externa para cursos de desempeño de actividades específicas Análisis de necesidades formativas por los representantes de formación de cada Departamento que integran el grupo de formación de la AEMPS . Encuestas de evaluación de satisfacción con la formación recibida. Informe de evaluación de la satisfacción , donde además se proponen oportunidades de mejoras. Evaluación de la eficacia de la formación en aquellos Departamentos que cuentan con SGC implantados. Información anual de ejecución del Plan de formación facilitada en el seno del grupo de trabajo de formación del MS. Manual de bienvenida para los nuevos empleados. Plan de bienvenida a los becarios . Grupos de Formación: ver apartado 5.2. ÁREAS DE MEJORA Para aumentar la eficiencia, realizar un Plan de Formación bienal. Medición del aprendizaje e impacto de la formación a nivel global.	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				Diseño de una plataforma para la realización de la formación online.	
8.2 Evaluación del desempeño: - Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo. - Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación. - Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	<u>Mantenidas:</u> Descripción de los puestos de trabajo en 4 divisiones y 2 departamentos (DMV, DICM, ON, División de Farmacovigilancia y laboratorios de QTF y Biológicos). Plan de gestión por objetivos: Implantación de una dinámica de gestión por objetivos y de medición de resultados. Recompensar tanto los esfuerzos como de los resultados en cuanto a eficiencia, cumplimiento de plazos e incremento del nivel de actividad. Determinación de la productividad semestral en función de la evaluación semestral del cumplimiento de objetivos.	55	<u>Mantenidas:</u> -Desarrollar e implementar un plan de la evaluación de desempeño. -Definición de puestos de trabajo a nivel global.	Descripción de los puestos de trabajo en 4 divisiones y 2 departamentos (DMV, DICM, ON, División de Farmacovigilancia y laboratorios de QTF y Biológicos). Plan de gestión por objetivos: Implantación de una dinámica de gestión por objetivos y de medición de resultados. Recompensar tanto los esfuerzos como de los resultados en cuanto a eficiencia, cumplimiento de plazos e incremento del nivel de actividad. Plan de transformación de Talento: -Diseño de una plantilla y una instrucción de trabajo para definir los puestos de trabajo - Desarrollo de un sistema de evaluación del desempeño, con la realización de dos proyectos piloto. Determinación de la productividad semestral en función de la evaluación semestral del cumplimiento de objetivos. Reparto del incentivo económico obtenido por el modelo CAF en 2019 a todos los empleados, conforme a su desempeño y compromiso. ÁREAS DE MEJORA Desarrollar e implementar un plan de la evaluación de desempeño. Definición de puestos de trabajo a nivel global.	55
8.3 Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas:	<u>Mantenidas:</u> Política de “puertas abiertas” en la AEMPS. Correo de RRHH para consultas generales de empleados. Aplicación informática para permitir la gestión de las quejas y sugerencias recibidas.	90		Realización de la encuesta de satisfacción a todos los empleados públicos (Nivel de respuesta 46%) y a becarios (Nivel de respuesta 90%) con el posterior análisis y evaluación de los resultados mediante grupos focales compuestos por empleados, con el fin de realizar un Plan de mejora.	87



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta. - Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados. - Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	PNT Quejas y sugerencias internas de empleados. Plan de mejora tras las encuestas de satisfacción a los empleados/as y Plan de mejora tras las encuestas de procesos transversales. Servicio de PRL para recibir quejas, sugerencias, denuncias, peticiones, consultas, etc. En caso necesario, implantación de acciones de mejora tras su evaluación. <u>Implantadas:</u> Mejoras implantadas en 2023 a partir del Plan de Mejora de la Encuesta de procesos transversales realizada en 2021: • Desarrollo de unas instrucciones para la conexión al trabajo a distancia. • Agilizar la gestión de los tickets JIRA, identificando los cuellos de botella en el flujo de tickets y adoptando medidas para reducir el tiempo de resolución. • Facilitar el uso y el manejo de aplicaciones internas, impartiendo formación a los usuarios en nuevas aplicaciones antes de su puesta en producción, proporcionando cualquier material de apoyo. • Simplificación de las solicitudes de publicación de los informes de posicionamiento terapéutico. Encuesta procesos transversales 2023. Implantación de una encuesta de salida al personal que deja de trabajar en la AEMPS para expresar los motivos de su salida, así como mejoras a implantarse en la AEMPS para evitar la fuga de talentos. Implantación de mejoras tras la evaluación de las QyS recibidas:			Dicho Plan incluye 18 actuaciones enfocadas principalmente a conseguir un aumento de la satisfacción en aspectos como el reconocimiento y motivación, comunicación interna y formación. En 2022 se ha creado un equipo de comunicación interna. Política de “puertas abiertas” en la AEMPS. Correo de RRHH para consultas generales de empleados. Aplicación informática para permitir la gestión de las quejas y sugerencias recibidas. PNT Quejas y sugerencias internas de empleados. Realización de las encuestas de procesos transversales y posterior realización de un Plan de mejora que incluye: 1. Mejorar la coordinación con las áreas proponentes respecto al proceso de licitación de contratos. En 2022 se ha realizado una planificación anual de las necesidades de los distintos departamentos y mantenido una comunicación fluida con los encargados de la elaboración de los PPTs, estando al tanto de sus sugerencias y cuestiones a mejorar. 2. Simplificar el proceso de las comisiones de servicio. 3. Mejorar la planificación de las auditorías internas. En 2022: - Se ha aumentado el número de auditores respecto a años anteriores. - Se ha realizado un Plan de auditoría de Farmacovigilancia en base al riesgo de los procesos y se han auditado varios procesos anualmente.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	- Organizar la primera quedada/afterwork de la AEMPS para fomentar la relación personal entre compañeros/as de diferentes departamentos más allá del ámbito laboral. - Publicar en la intranet el manual de usuario de TRAMA (aplicación para el control horario) y crear un acceso directo para facilitar su localización. - Proporcionar información en la intranet para facilitar la tramitación de las comisiones de servicio del personal funcionario.			- Se han planificado las auditorías internas de Farmacovigilancia a lo largo del año, en lugar de realizar auditorías bienales. - Se ha ampliado en un día la auditoría del DICM y el DMV, en el que únicamente se audita el SGC. 4. Coordinar y centralizar los procesos comunes de los diferentes sistemas de gestión de calidad. En 2022 se ha agilizado el nombramiento de expertos nacionales de la AEMPS. (Ver punto 6.1) Encuesta de valoración sobre la nueva Intranet de la AEMPS. Como acciones de mejora se incluyen: - Actualización de la información de la “Sección “Sindicatos”. - Creación de accesos directos en la Intranet a aplicaciones de uso interno. - Informes mensuales sobre analíticas de la web de la AEMPS, donde se muestran las publicaciones más visitadas. Implantación de mejoras tras la evaluación de las QyS recibidas: - Elaboración de un documento informativo en materia preventiva sobre el uso seguro del aparcamiento de la sede de la AEMPS, a raíz de una queja por las condiciones del parking. - Habilitación de una sala de lactancia. - Facilitar la notificación de las sesiones informativas mediante citas del calendario de Outlook. Infografía de buenos hábitos para un ambiente laboral saludable. Servicio de PRL para recibir quejas, sugerencias, denuncias, peticiones, consultas, etc. En caso necesario, implantación de acciones de mejora tras su evaluación.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				Desayunos con la Directora para compartir sugerencias y reflexiones entre ambas partes, fomentando la escucha activa y la implementación de las ideas surgidas. ÁREAS DE MEJORA - Realización de una encuesta de salida al personal que deja de trabajar en la AEMPS. - Del Plan de mejora de las encuestas de procesos transversales: Simplificar el proceso de las comisiones de servicio.	
8.4 Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión: - Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión. - Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa. - Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad. - Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.	<u>Mantenidas:</u> Felicitaciones y reconocimiento sistemático de la Directora y del Consejo de Dirección por correo electrónico y en jornadas de diversa índole a empleados por el éxito en el cumplimiento de sus funciones. Reconocimiento al esfuerzo y trabajo a los empleados públicos por su implicación a la hora de afrontar retos sanitarios en la felicitación de Navidad de la Dirección. Felicitaciones y agradecimiento de clientes y usuarios (Industria). Incentivo económico a los miembros del grupo de calidad. <u>Implantadas:</u> Reconocimientos de grupos de interés a la labor de los trabajadores de la AEMPS compartidos a través de la web: -Premio Ennova Health 2023 a la aplicación NotificaCS. -Premios Nacionales de Informática de la Salud 2022 para la Agencia.	77		Reconocimientos de grupos de interés a la labor de los trabajadores de la AEMPS compartidos a través de la web: 1. Premios E-nnova Health 2022 de Diario Médico y Correo Farmacéutico al proyecto piloto de la AEMPS que impulsa el acceso a la información electrónica de medicamentos de ámbito hospitalario y la supresión del prospecto en papel. 2. Tercera edición de los premios anuales de la Asociación Española de Farmacéuticos de la Industria (AEFI) para reconocer la contribución de profesionales y distintas entidades al desarrollo técnico del sector (Administración, colegios de farmacéuticos, asociaciones, empresas, etc.). En esta ocasión se entregó el premio a una empleada por su trayectoria profesional y a otra empleada como mejor ponente por su charla "Taller de agentes económicos". 3. Premio a la Administración Sanitaria que otorga anualmente la Redacción Médica. 4. Premio en la categoría de "Órganos Permanentes" de la Plataforma de Organizaciones de Pacientes (POP) en reconocimiento de las	75



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	-Premio de La Razón a la Agencia por su labor durante la pandemia. Reconocimientos AEMPS 2023 con el fin de poner en valor el trabajo desempeñado por los empleados públicos y reconocido por nuestros grupos de interés: -Reconocimientos externos que proceden de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a los grupos de interés. -Reconocimientos internos que provienen de los resultados de la encuesta de satisfacción sobre los procesos transversales (cliente interno), así como de la valoración del personal a determinadas actividades internas de la Agencia, donde se reconoce a la mejor sugerencia interna recibida, curso y ponente de formación, sesión informativa y servicios transversales.			actividades que desde la Agencia se llevan a cabo para facilitar la participación formal de pacientes en su actividad. 5. Insignia de Oro 2021 de la Asociación de Médicos Gallegos (Asomega) a la Directora de la Agencia. 6. Encomienda con Placa del Ministerio de Sanidad por la contribución del jefe de área de la División de Productos Biológicos, Terapias Avanzadas y Biotecnología de la AEMPS, como evaluador y asesor científico en los ámbitos relativos a las vacunas frente a la COVID-19. Felicitaciones y reconocimiento sistemático de la Directora y del Consejo de Dirección por correo electrónico y en jornadas de diversa índole a empleados por el éxito en el cumplimiento de sus funciones. Reconocimiento al esfuerzo y trabajo a los empleados públicos por la pandemia en la felicitación de Navidad de la Dirección. Felicitaciones y agradecimiento de clientes y usuarios (Industria). Reconocimiento del esfuerzo y dedicación por el trabajo y desempeño en las actuaciones llevadas a cabo por los trabajadores de la AEMPS durante los meses de pandemia COVID-19, de la representación de los consumidores y usuarios y de los expertos de reconocido prestigio en el Consejo Rector. Reconocimientos AEMPS 2022 con el fin de poner en valor el trabajo desempeñado por los empleados públicos y reconocido por nuestros grupos de interés: - Reconocimientos externos que proceden de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a los grupos de interés.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				- Reconocimientos internos que provienen de los resultados de la encuesta de satisfacción sobre los procesos transversales (cliente interno), así como de la valoración del personal a determinadas actividades internas de la Agencia, donde se reconoce a la mejor sugerencia interna recibida, curso y ponente de formación, sesión informativa y servicios transversales.	
8.5 Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.):	- Desarrollo de las medidas de conciliación. - Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal. - Aplicación de fórmulas de teletrabajo. - Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.). - Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).	<u>Mantenidas:</u> Establecimiento de medidas encaminadas a facilitar la modalidad del trabajo a distancia, asegurando la atención presencial a la ciudadanía, de acuerdo al Plan de Medidas de Ahorro y Eficiencia Energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal. Dotación de los medios informáticos necesarios a los empleados/as para el teletrabajo (pantalla, portátil, teclado). Aplicación normativa AGE de carácter general en la materia. Ver medidas adoptadas en punto 3.4. Plan de acción social de ayudas a empleados que incluye ayudas sociales, al transporte y a estudios. Otras ayudas: Subvención para el comedor, ayudas para promover la formación, autobuses gratuitos para el transporte, servicio médico, de fisioterapia en el lugar de trabajo, campaña para el diagnóstico precoz de patologías dermatológicas, campaña de vacunación contra la gripe estacional y campaña para reconocimiento ginecológico y urológico. Flexibilidad laboral: existe un horario de presencia fijo, pero para el tiempo restante, se permite completar la jornada semanal en horario flexible,	82	Establecimiento de medidas encaminadas a facilitar la modalidad del trabajo a distancia, asegurando la atención presencial a la ciudadanía, de acuerdo al Plan de Medidas de Ahorro y Eficiencia Energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal. Dotación de los medios informáticos necesarios a los empleados/as para el teletrabajo (pantalla, portátil, teclado). Aplicación normativa AGE de carácter general en la materia. Ver medidas adoptadas en punto 3.4. Plan de acción social de ayudas a empleados que incluye ayudas sociales, al transporte y a estudios. Otras ayudas: Subvención para el comedor, ayudas para promover la formación, autobuses gratuitos para el transporte, servicio médico, de fisioterapia en el lugar de trabajo, campaña para el diagnóstico precoz de patologías dermatológicas, campaña de vacunación contra la gripe estacional y campaña para reconocimiento ginecológico y urológico. Flexibilidad laboral: existe un horario de presencia fijo, pero para el tiempo restante, se permite completar la jornada semanal en horario flexible,	82



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	entre las 7:00 y las 9:00 de lunes a viernes y entre las 14:30 y las 18:00 de lunes a jueves, así como entre las 14:30 y las 15:30 horas los viernes. Posibilidad de trabajo remoto de la jornada laboral de acuerdo a la normativa sobre teletrabajo en la Función Pública.			entre las 7:00 y las 9:00 de lunes a viernes y entre las 14:30 y las 18:00 de lunes a jueves, así como entre las 14:30 y las 15:30 horas los viernes. Posibilidad de trabajo remoto en el 100% de la jornada laboral debido a la pandemia COVID-19 y posterior aplicación de la normativa sobre teletrabajo en la Función Pública.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 8		80			



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
9.1 Aplicación de las directrices metodológicas: - Desarrollo de la normativa general en la materia mediante la aplicación de las guías metodológicas que desarrollan el RD 951/2005 con relación a este programa. ▪ Definición de contenidos mínimos que las Cartas han de cumplir y, en especial, un plazo de vigencia. ▪ Inclusión de compromisos y estándares de calidad. ▪ Inclusión de indicadores y sistema de seguimiento. ▪ Inclusión de medidas de compensación/reparación/ subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.	<u>Mantenidas:</u> Carta de Servicios AEMPS 2022-2025 (actualizada) en dos formatos: comunicativo (tríptico) y completo. <u>Implantadas:</u> Aprobación de la Carta de Servicios 2023-2026 del Centro Nacional de Certificación de Productos Sanitarios (CNCps).	100		Actualización de la Carta de Servicios AEMPS 2022-2025 en dos formatos: comunicativo (tríptico) y completo.	100
9.2 Seguimiento, Evaluación y Certificación: - Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).	<u>Mantenidas:</u> Carta de Servicios AEMPS 2022-2025 (actualizada) en dos formatos: comunicativo (tríptico) y completo. Seguimiento anual del cumplimiento compromisos Carta de Servicios.	80	<u>Mantenidas:</u> Certificación de la carta de servicios.	Actualización de la Carta de Servicios AEMPS 2022-2025 en dos formatos: comunicativo (tríptico) y completo. Seguimiento anual del cumplimiento compromisos Carta de Servicios.	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio. - Actualización y versiones de las Cartas de Servicios. - Certificación de cartas por parte de una entidad externa.	Análisis del informe anual sobre el grado de cumplimiento en el Comité de Calidad. Presentación del informe anual al Consejo de Dirección. En la encuesta de satisfacción a los grupos de interés, se ha preguntado por el conocimiento de la carta de servicios. Publicación en la web del grado de cumplimiento con los compromisos adquiridos. <u>Implantadas:</u> Grado de cumplimiento de los compromisos: de los 11 compromisos, se han cumplido el 100% en 9 de ellos y en 2 se ha cumplido el 98% y 50%.			Grado de cumplimiento de los compromisos: de los 11 compromisos, se han cumplido el 100% en 10 de ellos y en 1 se ha cumplido el 98%. Análisis del informe anual sobre el grado de cumplimiento en el Comité de Calidad. Presentación del informe anual al Consejo de Dirección. En la encuesta de satisfacción a los grupos de interés, se ha preguntado por el conocimiento de la carta de servicios. Publicación en la web del grado de cumplimiento con los compromisos adquiridos. ÁREAS DE MEJORA Certificación de la carta de servicios.	
9.3 Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: - Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia. - Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.	<u>Mantenidas:</u> Enlace a Carta de Servicios desde web AEMPS. Disponibilidad de los soportes en papel en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, en la recepción de la Agencia y reparto en diferentes jornadas y congresos.	100	<u>Mantenidas:</u> Carta de servicios electrónicos.	Enlace a Carta de Servicios desde web AEMPS. Disponibilidad de los soportes en papel en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, en la recepción de la Agencia y reparto en diferentes jornadas y congresos. ÁREAS DE MEJORA Carta de servicios electrónicos.	100
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 9		93			



ASPECTO 10:

ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
10.1 Utilización de Modelos de gestión de calidad: - Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc., como referencias para la gestión. - Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, CYKLOS, Normas ISO, etc.).	<u>Mantenidas:</u> Adopción de modelos: modelo CAF en 2019 (certificación renovada en 2022). Adopción de la norma ISO 9001, en el DICM y DMV (2001 y 2006 respectivamente). Implantación en 2012 de un sistema de gestión de calidad en la Unidad de Farmacovigilancia (Reglamento 520/2012). Certificación AENOR según Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 del proceso de Puesta en Mercado de lotes de Medicamentos Hemoderivados y Vacunas (en vigor desde 2011). Acreditación ENAC en base a la Norma UNE-EN-ISO/IEC 17025 Laboratorios Oficiales de Control de la AEMPS (en vigor desde 2004). Acreditación ENAC al Organismo Notificado 0318, de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17021 como organismo certificador de la Norma 13485 de Sistemas de Gestión de Calidad de Productos Sanitarios. Participación en el programa BEMA. <u>Implantadas:</u> Redacción de una Política de Calidad común para toda la Agencia.	96	<u>Mantenidas:</u> Utilización de normas de referencia en otras áreas.	Adopción modelos: modelo CAF en 2019, (certificación renovada en 2022 hasta 2025). Adopción de la norma ISO 9001, en el DICM y DMV (2001 y 2006 respectivamente). Implantación en 2012 de un sistema de gestión de calidad en la Unidad de Farmacovigilancia (Reglamento 520/2012). Certificación AENOR según Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 del proceso de Puesta en Mercado de lotes de Medicamentos Hemoderivados y Vacunas (en vigor desde 2011). Acreditación ENAC en base a la Norma UNE-EN-ISO/IEC 17025 Laboratorios Oficiales de Control de la AEMPS (en vigor desde 2004). Acreditación ENAC al Organismo Notificado 0318, de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17021 como organismo certificador de la Norma 13485 de Sistemas de Gestión de Calidad de Productos Sanitarios. Participación en el programa BEMA. ÁREAS DE MEJORA Redacción de una política de Calidad común para toda la Agencia Utilización de normas de referencia en otras áreas.	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
10.2 Seguimiento y Evaluación: - Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad. - Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia. - Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	<u>Mantenidas:</u> Programa anual de Auditorías internas de calidad conforme a Norma ISO 9001, ISO 17025, ISO 17021 y requisitos regulatorios a los Departamentos o Divisiones con Sistemas de Calidad implantados. Inclusión de objetivos operativos en el Plan de trabajo Anual tras la evaluación de resultados de las certificaciones y auditorías. Seguimiento de Planes de Acciones Correctivas y Preventivas. Inclusión en el plan de trabajo de propuestas de mejora detectadas en el programa BEMA IV. Plan de acción CAF con las oportunidades de mejora detectadas tras la certificación.	95		Programa anual de Auditorías internas de calidad conforme a Norma ISO 9001, ISO 17025, ISO 17021 y requisitos regulatorios a los Departamentos o Divisiones con Sistemas de Calidad implantados. Inclusión de objetivos operativos en el Plan de trabajo Anual tras la evaluación de resultados de las certificaciones y auditorías. Seguimiento de Planes de Acciones Correctivas y Preventivas. Inclusión en el plan de trabajo de propuestas de mejora detectadas en el programa BEMA IV. Plan de acción CAF con las oportunidades de mejora detectadas tras la certificación.	95
10.3 Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones): - Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. - Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad. - Certificaciones a la calidad.	<u>Mantenidas:</u> Certificación de nivel 300-399 conforme al modelo CAF de excelencia (DGGP) hasta 2025. Certificación y Acreditación de normas ISO (ver punto 10.1).	85		Renovación en 2022 hasta 2025 de la certificación de nivel 300-399 conforme al modelo CAF de excelencia (DGGP). Certificación y Acreditación de normas ISO (ver punto 10.1)	85
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 10		92			



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
11.1 Mecanismos formales de rendición de cuentas: - Grado de cumplimiento de las directrices de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: ■ Contribuciones al portal de transparencia ■ Códigos éticos ■ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia - Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción): ■ Informes Anuales de Actividad, Contrato de Gestión y Planes de Acción ■ Publicación de los objetivos estratégicos, los compromisos de gobierno, proyectos y programas, y niveles de realización o logro alcanzados	<u>Mantenidas:</u> Acceso al Portal de Transparencia desde Web Tramitación de los expedientes de solicitudes de acceso a la información a través de dicho portal. Declaración de conflicto de intereses y confidencialidad para los miembros del Consejo Rector, Consejo de Dirección, miembros de los comités técnicos, expertos externos de la red AEMPS y ON y personal externo. Publicación en web: -Información institucional. -Plan estratégico. -Plan de Trabajo Anual. -Programas de trabajo (PRAN, Plan de Control de mercado de medicamentos de uso humano y veterinario, informes semestrales sobre situación de problemas de suministros, etc.). -Memoria Anual. -Cuenta anual. -Perfil del Contratante. -Informe de seguimiento de los compromisos de calidad recogidos en la carta de servicios. <u>Implantadas:</u> Tramitación de 97 expedientes de solicitudes de acceso a la información a través de dicho portal. Aplicación de la AEMPS para las Declaraciones de intereses y confidencialidad de los empleados.	82	<u>Mantenidas:</u> -Publicación del grado de cumplimiento del plan de trabajo. -Código de conducta y de la política de valores. -Política de participación de empleados en Congresos y Jornadas en representación de la AEMPS -Política de aceptación de regalos.	Acceso al Portal de Transparencia desde Web Tramitación de 142 expedientes de solicitudes de acceso a la información a través de dicho portal. Declaración de conflicto de intereses y confidencialidad para los miembros del Consejo Rector, Consejo de Dirección, miembros de los comités técnicos, expertos externos de la red AEMPS y ON y personal externo. Publicación en web: -Información institucional. -Plan estratégico 2019-2022. -Plan de Trabajo Anual. -Programas de trabajo (PRAN, Plan de Control de mercado de medicamentos de uso humano y veterinario, Plan de garantías de abastecimiento de medicamentos 2019-2022, informes semestrales sobre situación de problemas de suministros, etc.). -Memoria Anual. -Cuenta anual. -Perfil del Contratante. -Informe de seguimiento de los compromisos de calidad recogidos en la carta de servicios. ÁREAS DE MEJORA Publicación del grado de cumplimiento del plan de trabajo. Código de conducta y de la política de valores.	80



- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística: ▪ Publicación de perfil del contratante ▪ Informe sobre cuentas anuales				Política de participación de participación de empleados en Congresos y Jornadas en representación de la AEMPS Política de aceptación de regalos.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 11		82			



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
12.1 Existencia de Planes de Innovación en las Agencias: - Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos. - Participación en proyectos europeos. - Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI). - Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	<u>Mantenidas:</u> Objetivo táctico 3.3 del Plan de Trabajo: Incrementar el apoyo a la I+D+i, mediante la asesoría, las consultas y la investigación propia. <u>Participación de la Agencia en proyectos I+D+i:</u> ▪ Proyectos europeos Horizonte 2021: -UNICOM -GRAVITATE-HEALTH -HARMONY-PLUS ▪ Participación en diferentes proyectos europeos: - VACDIVA - ACT EU (Accelerating Clinical Trials in the EU) - CT-CURE - EU4H11 (Joint Action on quality of medicines and implementation of the pharmaceutical legislation/strategy) - CT-SAFE - Proyecto EUnetHTA 21 - “Early-Covid-Vaccine-Monitor”. - Repurposing pilot project - Proyecto Horizon Scannig (HS) - Proyecto MIXOLEPUS - Proyecto SNSA (Asesorías científicas Nacionales simultáneas) Participar con la red EAMI en la lucha contra los medicamentos falsificados y fraudulentos a través del sistema FALFRA (sistema on-line de intercambio rápido de información y alertas sobre medicamentos falsificados y fraudulentos en Iberoamérica.	94	<u>Implantadas:</u> Estrategia de la introducción de sistemas de inteligencia artificial para mejora de productividad de procesos.	Objetivo táctico 3.3 del Plan de Trabajo: Incrementar el apoyo a la I+D+i, mediante la asesoría, las consultas y la investigación propia. Estrategia TIC y Plan de implementación 2019-2021. <u>Participación de la Agencia en proyectos I+D+i:</u> ▪ Proyectos europeos Horizonte 2021: -UNICOM -GRAVITATE-HEALTH -HARMONY -HARMONY-PLUS -STARS ▪ Participación en 3 proyectos FIS del Instituto de Salud Carlos III. ▪ Proyectos nacionales en 2022: - Riesgo de eventos tromboembólicos y trombocitopenia tras la vacunación frente a la COVID-19. ▪ Participación en diferentes proyectos europeos en 2022: - ACT EU (Accelerating Clinical Trials in the EU) - ROC12 CoVE - CT-CURE - EU4H11 (Joint Action on quality of medicines and implementation of the pharmaceutical legislation/strategy) - Recommendation paper on decentralised elements in clinical trials - CT-SAFE - EHDEN	94



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	Desarrollo de proyectos de innovación en 2022: -Inclusión de nuevos procesos gestionados a través de LABOFAR (aplicación para la gestión de los procesos del Departamento de Inspección y Control de Medicamentos), actualización RUESA, emisión de certificados genéricos, cambio titularidad de laboratorios. -Inclusión de mejoras en los procesos gestionados a través de LABOFAR. Desarrollo de proyectos de innovación: -PRAN: Plan Nacional de resistencia a los Antibióticos. -Inclusión de nuevos procesos gestionados a través de LABOFAR: libro y vales de estupefacientes -Proyecto de investigación sobre linfomas anaplásicos en la comisión asesora de productos sanitarios. -Información de sospechas de reacciones adversas a medicamentos de uso humano. -Aplicaciones informáticas y acceso telemático para los procedimientos sobre asesoramientos científicos y autorización y seguimiento de medicamentos veterinarios en investigación y ensayos clínicos veterinarios. -Adaptación de las aplicaciones y bases de datos de medicamentos veterinarios a la Base de Datos de la UE (UPD). -Realización de campañas de control de mercado sobre productos sanitarios en base al riesgo, a la información, o al interés poblacional. ▪ Participación en proyecto nacional: -Mapa epidemiológico de microorganismos patógenos clínicos Realización de Jornadas de Investigación Terapéutica.			- Manufacturers & Wholesale Distributors Database EMA project - Chessmen (Joint action) ▪ Participación en diferentes proyectos europeos: -- Novel Therapies Working Party para dispositivos de seguridad de la Comisión Europea (antiguo ADVENT) -JAMS (Joint action market surveillance of medical devices). - Joint Audit Programme (JAP). - EU-JAMRAI (Joint Action on Antimicrobial Resistance). - Proyecto EUnetHTA 21 -TENDER (Investigación farmacoepidemiológica). - ACCESS ("vACcine Covid-19 tracking readinESS"). - "Early-Covid-Vaccine-Monitor". - Repurposing - EU4health: joint actions - Proyecto Horizon Scannig (HS) - Proyecto MIXOLEPUS - Proyecto SNSA (Asesorías científicas Nacionales simultáneas) - Liderazgo en la EMA en relación a: Anexo 21 de Normas de correcta fabricación, Anexos de medicamentos veterinarios, terapias avanzadas e inspecciones remotas. - Comité organizador de la PIC/s para los grupos de trabajo de APIS y Buenas prácticas de distribución. - Dos ITF (Innovation taskforce-briefing meetings) para facilitar el desarrollo de nuevas terapias en veterinaria -Aplicación de la normativa de Dispositivos de seguridad y colaborar con los grupos de expertos de Safety features.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	<u>Implantadas:</u> Participación en la Joint Action Europea JAMS 2.0 del EU4Health. ▪ Participación en diferentes proyectos europeos nuevos: -CHESSMEN (Coordination and Harmonisation of the Existing Systems against Shortages of Medicines, European Network) -REDUAVET (Implementation of a system to collect and Report Data on sales and Use of Antimicrobials for VETerinary use) -AMR EDUCare (EduCation on Antimicrobial REsistance for the Health).			Participar con la red EAMI en la lucha contra los medicamentos falsificados y fraudulentos a través del sistema FALFRA (sistema on-line de intercambio rápido de información y alertas sobre medicamentos falsificados y fraudulentos en Iberoamérica. Desarrollo de proyectos de innovación en 2022: -Inclusión de nuevos procesos gestionados a través de LABOFAR, actualización RUESA, emisión de certificados genéricos, cambio titularidad de laboratorios. - Inclusión de mejoras en los procesos gestionados a través de LABOFAR (aplicación para la gestión de los procesos del Departamento de Inspección y Control de Medicamentos). Desarrollo de proyectos de innovación: -PRAN: Plan Nacional de resistencia a los Antibióticos. -Inclusión de nuevos procesos gestionados a través de LABOFAR: libro y vales de estupefacientes -Proyecto de investigación sobre linfomas anaplásicos en la comisión asesora de productos sanitarios. -Información de sospechas de reacciones adversas a medicamentos de uso humano. -Aplicaciones informáticas y acceso telemático para los procedimientos sobre asesoramientos científicos y autorización y seguimiento de medicamentos veterinarios en investigación y ensayos clínicos veterinarios. - Adaptación de las aplicaciones y bases de datos de medicamentos veterinarios a la Base de Datos de la UE (UPD).	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				- Realización de campañas de control de mercado sobre productos sanitarios en base al riesgo, a la información, o al interés poblacional. Realización de Jornadas de Investigación Terapéutica. ÁREAS DE MEJORA Desarrollo de las mejoras detectadas por el Plan de transformación de innovación.	
12.2 Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio: - Iniciativas de innovación suficientemente formalizadas, consolidadas e implantadas a lo largo del año que hayan supuesto un cambio significativo en la forma de actuar de las Agencias y dirigidas a aportar valor a los Grupos de Interés. - 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	En el 2023 se valoró la presentación de la iniciativa ARTEMIS, iniciativa que ha implementado la Agencia con el fin de prevenir el desabastecimiento de medicamentos de uso humano con la creación de un sistema de alerta temprana para identificar posibles problemas de suministro de medicamentos de uso humano en las farmacias.	65		Valoración de la presentación de las siguientes prácticas: - Agilización de la autorización de ensayos clínicos con medicamentos para la covid-19. - Validación de nuevos medicamentos y variaciones. - Certificación de productos sanitarios (marcado CE). - Identificación precoz de posibles problemas de suministro mayorista de medicamentos de uso humano. - Reducción del plazo de autorización de fichas técnicas, prospectos y envases para facilitar la llegada de medicamentos a los pacientes. - Participación en la XIV edición del Premio a la Innovación en la Gestión Pública, convocada por Orden TFP/16/2021, de 11 de enero, con la práctica: “Agilización de la autorización de ensayos clínicos con medicamentos para la covid-19”.	72



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
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.					
12.3 Creación de Grupos de trabajo para la innovación: - Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”. - Grupos de trabajo para la innovación. - Espacios para el trabajo compartido “coworking”.	<u>Mantenidas:</u> Oficina de innovación y soporte a la investigación para dar apoyo y asesoramiento. Plan de transformación de Innovación con el objetivo de: • Ampliar el apoyo a la innovación a todas las áreas • Estudio y seguimiento: horizon scanning • Disponer de perfiles expertos en la AEMPS • Atraer a agentes innovadores: Expertos, regulación y consultas Colaboración activa en la red de Oficinas de Innovación de la Unión Europea (EU Innovation Network).	65	<u>Implantadas:</u> Creación de un grupo de Inteligencia Artificial (IA).	La AEMPS ha organizado el <u>INNOMeeting 2022</u> donde se reúnen todos los grupos de autoridades regulatorias europeas que trabajan para auspiciar la innovación en medicamentos y productos sanitarios. Oficina de innovación y soporte a la investigación para dar apoyo y asesoramiento. Plan de transformación de Innovación con el objetivo de: • Ampliar el apoyo a la innovación a todas las áreas • Estudio y seguimiento: horizon scanning • Disponer de perfiles expertos en la AEMPS	60



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	<u>Implantadas:</u> - Creación del grupo de trabajo de innovación tecnológica aplicada a la Fv-ITAFv. - Evento organizado por la AEMPS y la Red europea de Innovación [EU Innovation Network – grupo formado por miembros de las Oficinas de Innovación de las Autoridades Nacionales Competentes y de la ITF (Innovation Task force) de la EMA] bajo el título “Shaping a European innovation ecosystem: EU-Innovation Network multi-stakeholder meeting”, centrado en la innovación farmacéutica para promover la investigación y el desarrollo de medicamentos innovadores y tecnologías relacionadas en la Unión Europea.			Atraer a agentes innovadores: Expertos, regulación y consultas Colaboración activa en la red de Oficinas de Innovación de la Unión Europea (EU Innovation Network).	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 12		75			



AESA

ASPECTO 1:

DETERMINAR ESTRATEGIAS, ESTRUCTURAS O MECANISMOS DE APOYO NECESARIOS PARA INTEGRAR CALIDAD EN LA GOBERNANZA Y EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.1.Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia: - Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos. - Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	-El Marco estratégico plurianual (MPE) 2021-2023 sigue vigente en 2023. -Se ha actualizado el plan de acción a 2024 así como el resto de planes anuales. -En vigor la certificación total de todas las actividades de AESA de acuerdo con la norma ISO 9001. -AESA continúa sin tener aprobado su contrato de gestión.	90		Elaborado el Plan de Acción Anual 2023 del Marco Estratégico 2021-23. Proyecto de desarrollos informáticos i-AESA, plan de inspección y proyecto de implantación de sistema de gestión de la Calidad según ISO 9001. Tras la certificación total de todas las actividades de AESA de acuerdo a la norma ISO 9001 en AESA, el Comité de Dirección se compromete a mantener la certificación y contribuir a la mejora continua del Sistema de Gestión. Presencia en el Marco estratégico plurianual 2021-2023 se incluyen capítulos específicos dedicados al Sistema de gestión y a la orientación de la Agencia al ciudadano. Se ha actualizado el plan de acción a 2023.	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.2.Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia): - Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización. - Comparecencias, en su caso.	El MEP sigue vigente en 2023.	70		En el Marco estratégico Plurianual 2021-2023, aprobado por el Consejo Rector, hay capítulos específicos dedicados al Sistema de gestión, y a la orientación de la Agencia al ciudadano.	70
1.3.Norma reguladora/Competencias: - Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora. - Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad. - Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	-Aunque se ha modificado el estatuto, la parte indicada no ha sufrido modificaciones. -Resto sin cambios.	50		- El estatuto recoge principios de actuación: <i>"2. La Agencia orientará la prestación de los servicios de su competencia hacia la mejora de la eficacia, la calidad y la productividad..."</i> e) <i>Desarrollar sus competencias atendiendo a las necesidades de la aviación civil, en términos de calidad, eficacia y eficiencia y competitividad"</i>. - No - Compromiso de la Dirección para la implantación y mejora en AESA de un Sistema de Gestión acorde con la norma internacional ISO 9001:2015. - Designada una unidad encargada de la gestión de la calidad, pero en 2022 su personal ha disminuido y no se han podido abordar nuevos proyectos por lo que no ha habido programas de inicio de herramientas de calidad.	50
1.4.Órganos/Unidades específicas para la gestión de calidad (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas): - Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad.	-Continúa siendo válido todo lo indicado en 2022 con el único cambio en el nombre de la Dirección donde se encuadra la División de Calidad y Planificación Estratégica que, después de la modificación del estatuto de AESA, ha pasado a denominarse Dirección de Gestión de la Seguridad y Personal de Vuelo. (DGSPV). -Grupos de mejora	60		- AESA asigna a la Dirección de Evaluación de Seguridad y Auditoría Técnica Interna (DESATI) el liderazgo en la Gestión de la Calidad. - Desde el año 2012 dispone de un Comité de Gestión (antes llamado comité de calidad) interdepartamental con representantes de todas las Direcciones. En él se tratan periódicamente temas relacionados con el Sistema de Gestión y su mejora. El Comité de Gestión en AESA no ha	55



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de un 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. - Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión 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. - Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones. - Existencia de 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.	Para llevar a cabo y desarrollar de manera colaborativa y basada en la experiencia de personal propio, las diferentes actuaciones del Plan de Transformación de la agencia, se nombraron una serie de personas que representan a todas las áreas de la agencia y cuya misión es la de coordinar el trabajo necesario dentro de sus respectivas direcciones operativas (unidades). Estas personas colaboran directamente con la Dirección de AESA en el desarrollo y puesta en marcha de las actuaciones de mejora.			tenido relevancia en 2022. Debido a la carga de trabajo de sus miembros no se ha reunido regularmente. Dada la rotación del personal no existe posibilidad de organizar ni grupos de mejora ni de autoevaluación, al requerir estos grupos de trabajo personal con experiencia en AESA. - La dinamización de las funciones de Gestión de Calidad se desarrollan desde la División de Calidad y Planificación Estratégica. - No existen. - Como grupos de mejora existen distintos comités permanentes: Comité de Gestión, Comité de Seguridad de la Información Corporativa, Comité de Sistemas y Tecnologías de la Información.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 1		68			



ASPECTO 2:

AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, OTRAS ORGANIZACIONES)

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
2.1. Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa): - Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal. - Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc., tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa. - Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	-Sin cambios respecto al año anterior. -En 2023 se ha puesto en marcha un proyecto de reingeniería de procesos con el que se busca simplificar aquellos procesos que inciden directamente con solicitudes realizadas por ciudadanos como son la emisión de licencias de pilotos, la tramitación de afecciones de servidumbres aeronáuticas y la tramitación de los derechos de los pasajeros por las dos vías disponibles.	45		En 2022, debido a una alta rotación de personal no se han puesto en marcha planes de simplificación, que requieren personal con experiencia en los procesos de la Agencia de cara a optimizar el uso de tiempos y recursos. -Durante la implantación de la norma ISO 9001 se han ido racionalizando los procesos. Se van incorporando tramitaciones de procedimientos a través de la Sede Electrónica lo que implica su simplificación. -En la Web de AESA y en su Sede Electrónica, se facilita al ciudadano información de los trámites para cursar solicitudes.	40
2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios): - Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia.	-Durante el 2023 se han actualizado las plataformas tecnológicas de aplicaciones y componentes horizontales de administración electrónica por obsolescencia de las aplicaciones que componen la Sede Electrónica (como Registro de Matrículas de Aeronaves, la aplicación para la tramitación y emisión de certificados médicos de profesionales aeronáuticos, el Portal de Radiobalizas, entre otros) y se ha implantado el nuevo sistema Servicio de Atención al Usuario para	95		- Durante el 2022 se han desarrollado mejoras a la Sede Electrónica que ya fue renovada el año anterior. Entre las actualizaciones se incluyen el cambio de motor de búsqueda, cambios en la navegación y menús para facilitar la experiencia de usuario y mejoras en la seguridad derivadas de la realización de una auditoría de seguridad por parte de un auditor externo. - En el año 2022 se han continuado poniendo a disposición de la ciudadanía nuevos	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica. - Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad. - La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés. - Planes para la implantación de Administración Electrónica. - Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, LinkedIn.	Resolución alternativa de litigios de los usuarios del transporte aéreo (ADR- Alternative Dispute Resolution). Se ha automatizado la revisión de exámenes online de UAS (drones) con herramientas de e-proctoring. Por otra parte, se han desplegado los RPA (robots) para la automatización de procesos relacionados con Eurocontrol y tasas. Por último, se han integrado las herramientas de Administración Electrónica en el tramitador del procedimiento sancionador. -En el año 2023 se han continuado poniendo a disposición de la ciudadanía nuevos procedimientos administrativos que pueden tramitarse telemáticamente a través de la Sede Electrónica (ver punto anterior). En la actualidad, la práctica totalidad de los procedimientos pueden ser accesibles a través de la Sede Electrónica. Hay más de 300 procedimientos administrativos y servicios de AESA registrados en el Sistema de Información Administrativa (SIA). -Durante el 2023 AESA ha continuado desarrollando su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con el objeto de certificarse en el ENS de nivel medio a principios de 2025 y se ha desarrollado una auditoría interna de cumplimiento del ENS con un proveedor de servicios de seguridad. -Se ha seguido mejorando e incrementando la base de conocimiento frente a preguntas frecuentes de la ciudadanía para mejorar la atención al ciudadano a través del "Chatbot". -Se ha liderado el subgrupo de Tecnologías (IT & Information, security, interoperability) del grupo europeo encargado de la tarea de regulación "RMT.0737 – Enabling electronic personnel			procedimientos administrativos que pueden tramitarse telemáticamente a través de la Sede Electrónica. En la actualidad, la práctica totalidad de los procedimientos pueden ser accesibles a través de la Sede Electrónica. Hay más de 300 procedimientos administrativos y servicios de AESA registrados en el Sistema de Información Administrativa (SIA). - Durante el 2022 se han puesto en marcha varias actuaciones para mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de cara a la implantación completa del ENS en la organización. Entre las mismas destaca la revisión de la Política de Seguridad, que introduce modificaciones que hacen más eficiente la gestión del sistema. - En 2022 se ha actualizado la plataforma tecnológica del sistema de claves concertadas e4F (eSignature for Foreigners), implantado en el año anterior y que se utiliza para la identificación, autenticación y firma electrónica de los ciudadanos extranjeros que no disponen del acceso al sistema CI@ve. Esta actualización redundará en una mayor eficiencia y seguridad del sistema. - También se ha mejorado la atención al ciudadano a través del "Chatbot" desplegado en el año anterior, incrementando la base de conocimiento del mismo frente a preguntas frecuentes de la ciudadanía. - En el 2022 se han continuado las acciones del Plan TIC de transformación digital de AESA 2021-2023, entre las cuales destacan las mejoras en la infraestructura (almacenamiento y capacidad de proceso) que da soporte a los procedimientos	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	licensing (EPL) in Europe”, con el objetivo de desarrollar y establecer los requisitos para la introducción e implementación de un sistema de licencias electrónicas para el personal (EPL) dentro del marco regulatorio de la Unión Europea (UE). -Durante el 2023 se han finalizado las acciones del Plan TIC de transformación digital de AESA 2021-2023, entre las cuales destacan las mejoras en la infraestructura (almacenamiento y capacidad de proceso) que da soporte a los procedimientos administrativos, lo que ha permitido gestionar más de un millón de documentos electrónicos y más de 200.000 expedientes administrativos. Se ha desarrollado el Plan Estratégico TIC 2024-2027 centrado en la relación digital con la ciudadanía, la calidad del software, la seguridad de las infraestructuras y el gobierno del dato. -El canal de YouTube lanzado en 2018 en 2023 cuenta con más de 6.500 suscriptores y 36 vídeos divulgativos. Esos vídeos cuentan con un total de 583.000 visualizaciones. El perfil de AESA en Twitter se lanzó en marzo de 2019 y en 2023 cuenta con 16.489 seguidores. -En el mes de julio de 2023 se lanzó la página de AESA de LinkedIn y se alcanzaron los 10.000 seguidores en diciembre.			administrativos, lo que ha permitido gestionar más de un millón de documentos electrónicos y más de 200.000 expedientes administrativos. - El canal de YouTube lanzado en 2018 en 2022 cuenta con 4719 suscriptores y 35 vídeos divulgativos. Esos vídeos cuentan con un total de 526.186 visualizaciones. El perfil de AESA en Twitter se lanzó en marzo de 2019 y en 2022 cuenta con 15.600 seguidores. - AESA ha renovado su Sede electrónica, establecida de conformidad con el artículo 38 de la Ley 40/2015, para facilitar el acceso a la ciudadanía a la información sobre los procedimientos y servicios en el ámbito de las competencias de la Agencia, así como a la tramitación electrónica de éstos. La nueva versión de la Sede electrónica está estructurada en ámbitos, igual que la web de AESA. Se ha simplificado el acceso al catálogo de procedimientos administrativos de la organización, permitiendo visualizar a través del mismo a toda la información relativa al trámite seleccionado. Se ha desplegado la Carpeta Ciudadana de la agencia según lo indicado en el Real Decreto 203/2021 - Durante el 2021 se han implantado 67 procedimientos administrativos más con acceso electrónico a los ciudadanos. Se han habilitado servicios electrónicos para permitir la tramitación electrónica con los ciudadanos del 100% de los trámites de la Agencia. - En 2021 se han llevado a cabo una serie de actuaciones para continuar la adaptación de la organización al Esquema Nacional de Seguridad. Se han implantado medidas contempladas en el	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				ENS tanto en el marco organizativo (revisión de varias políticas), como en el marco operacional (análisis de riesgos) así como medidas de protección (acciones de concienciación y monitorización de sistemas). - Se ha puesto en producción el sistema de claves concertadas e4F (eSignature for Foreigners) que habilita la identificación, autenticación y firma electrónica de los ciudadanos extranjeros comunitarios y no comunitarios que no dispongan del acceso en el sistema CI@ve. Dicho sistema está disponible en los procedimientos administrativos de AESA para los que se haya autorizado su uso en la sede electrónica de la Agencia. Se ha implantado un “chatbot” para la atención de los ciudadanos, actualmente programado con información relativa a dudas sobre Trámites de Drones y Firma Electrónica, que se irá alimentando con información de otros ámbitos de actuación de la Agencia en los próximos meses -Se han ejecutado correctamente las acciones del Plan TIC para la transformación digital de AESA 2021-2023 correspondientes al año 2021 y se ha puesto en producción el Archivo Electrónico con documentos y expedientes electrónicos según el Real Decreto 3/2010 del Esquema Nacional de Interoperabilidad. Durante 2021 se han creado 150.547 expedientes y 985.917 documentos electrónicos interoperables según el ENI - El canal de YouTube lanzado en 2018 cuenta con 3070 suscriptores en diciembre de 2021. En lo que respecta a los vídeos divulgativos, en la actualidad hay diecinueve Esos vídeos cuentan con un total de 82.390 reproducciones. El perfil de AESA en	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				Twitter se lanzó en marzo de 2019 y a 31 de diciembre de 2021 contaba con un total de 12.918 seguidores.	
2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés: - Servicios integrales de atención a los grupos de interés: ▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia. ▪ Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: newsletters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas. ▪ Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios. - Otras prestaciones: ▪ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.). ▪ Supresión de barreras arquitectónicas.	-Durante 2023 se han implementado nuevos instrumentos de información y atención a los grupos de interés, como la organización de jornadas temáticas tanto en la sede de AESA como online. -Además, se ha lanzado la página de LinkedIn que permite un trato más directo para facilitar información a la comunidad profesional. -AESA dispone de los siguientes servicios integrales de atención a los grupos de interés: ▪ Notas de prensa de su página Web. ▪ Noticias e información a través de redes sociales (Twitter, YouTube y LinkedIn) ▪ Jornadas específicas con el sector en la sede de AESA. ▪ Jornadas Online informativas con el sector y con la ciudadanía. -Se han iniciado los desarrollos de una aplicación móvil en iOS y Android para la consulta de licencias y certificados por parte de los diferentes grupos de interés. -Durante el 2023 se han continuado realizando auditorías de accesibilidad de las aplicaciones de sede electrónica y se ha preparado la declaración de accesibilidad de la aplicación móvil desarrollada para en iOS y Android para la consulta de licencias y certificados por parte de los diferentes grupos de interés. -El edificio de la sede de AESA cuenta con accesos para PMRs.	65		Durante 2022 no se han implementado nuevos e innovadores instrumentos de información y atención. Los canales existentes no son integrales si no departamentales. AESA dispone de los siguientes servicios integrales de atención a los grupos de interés: - Notas de prensa de su página Web. - Noticias e información a través de redes sociales (Twitter y YouTube) - Portales de comunicación con grupos de interés. - Reuniones técnicas (de técnicos de AESA) con los representantes de los grupos de interés que así lo soliciten. - Boletines en el ámbito del Programa Estatal de Seguridad Operacional (PESO) en la web de AESA. - Nueva web corporativa con información segmentada y categorizada entre los distintos ámbitos de los grupos de interés. - Buzones creados para comunicación con los usuarios: drones, servidumbres aeronáuticas, licencias, etc. para consultas técnicas y dudas de cualquier usuario. - Formulario de Consulta General en la web de AESA para tramitar desde la página peticiones diversas. - Formulario de Consulta Específico para cada uno de los grupos de interés en la web de AESA para tramitar desde la página peticiones diversas.	60



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				Se han puesto en producción los procedimientos administrativos de “Solicitud de información accesible y quejas” y “Reclamaciones en materia de accesibilidad”, como se recoge en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. Por otro lado, el edificio de la nueva sede de AESA cuenta con accesos para PMRs.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 2		68			



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
3.1 Sistemas integrales de planificación, gestión y control: - Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal. - Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios. - Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros. - Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc. - Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc. - Cuadro de mando.	-El Marco Estratégico Plurianual 2021-2023, ha continuado vigente durante 2023. En el segundo semestre de 2023 se ha comenzado a trabajar en un nuevo plan estratégico para los próximos 4 años (2024-2027). -AESa continúa manteniendo los grupos de trabajo con los distintos grupos de interés a nivel nacional. A nivel internacional, AESa ha incrementado su presencia participando de una forma activa en más de 210 paneles, grupos de trabajo, comités y foros similares de OACI, la CEAC, la Unión Europea, EASA y Eurocontrol. -Sin cambios respecto al año anterior. -Sin cambios respecto al año anterior. -Sin cambios respecto al año anterior. -Se continúa trabajando en la ampliación del cuadro de Mando. En el año 2023 se ha desarrollado un cuadro de mando efectivo de los encargos a medios propios y para la gestión de las comisiones de servicio de los empleados de AESa.	80		- AESa dispone de un Marco Estratégico Plurianual 2021-2023 con objetivos, que están de acuerdo con los objetivos generales y directrices del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y de otros organismos de los cuales depende esta estratégica. El propósito es proporcionar los parámetros generales que deben guiar las actividades propuestas para el sector aéreo, partiendo de una visión integral y armonizada. Estos objetivos estratégicos se desarrollan en objetivos de más bajo nivel (tácticos y operativos), de los cuales dependen actuaciones/ actividades con un responsable y un plazo de consecución para cada una. Muchos de estos objetivos tácticos y operativos del Marco Estratégico Plurianual 2021-2023 de AESa están orientados a la mejora en la Gestión. - AESa impulsa la organización y participación en diversos comités y foros, para establecer y fortalecer los lazos con los principales grupos de interés. A nivel nacional, forma parte de múltiples grupos de trabajo y de estudio sobre temas relacionados con las competencias que ejerce: • Comité de expertos en seguridad de aeronaves • Comisión asesora de RPAS (drones)	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				• Comité Nacional de Seguridad de la Aviación Civil • La Comisión de CIDETMA junto con sus ponencias (PREA/PNA). • Comité Estatal de Slots. • Foro Nacional de Aviación y Fauna • Foro nacional FDM (Flight Data Monitoring). • Foro de Seguridad Operacional en pista • Comité Español de Facilitación del Transporte Aéreo • Foros en el ámbito Security: Cadena de suministro; proveedores acreditados de provisiones de a bordo y compañías aéreas Además de múltiples grupos de estudio sobre temas más específicos: • Grupo de trabajo sobre la Implantación PBN • Grupo de trabajo de Helicópteros y trabajos aéreos (GEHTA) • Grupo de trabajo de Aviación general y deportiva. • Grupo de trabajo de Formación Básica en Seguridad Operacional (AVSAF) • Mesa de seguridad de la carga aérea y logística. • Mesa de seguridad de compañías aéreas. • Grupo de trabajo del Reglamento U-space • Grupo nacional de zonas geográficas UAS • Grupo de trabajo para la implantación Free Route A nivel internacional, AESA mantiene una presencia activa en más de 190 paneles, grupos de trabajo, comités y foros similares de OACI, la CEAC, la Unión Europea, EASA y Eurocontrol.	



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				- AESA dispone de un Manual de la Organización, donde se describe el Organigrama, sus interrelaciones, los servicios y la definición de funciones. - AESA mantiene un Plan Presupuestario, con una contabilidad de costes, que todos los años resume en su Informe de Contabilidad de Costes. - No. - Se hace un seguimiento de tesorería y un control de las previsiones de gastos e ingresos para anticipar riesgos económico-financieros. Se cuenta con sistemas informáticos que sirven al propósito de la gestión económica: los son principalmente los sistemas Sic3, Sorolla II y Canoa (Contabilidad analítica). - Dentro del proyecto del cuadro de mando integral de AESA, durante el año 2021, se ha implementado el módulo correspondiente a la Dirección de Aeropuertos y diferentes mejoras y actualizaciones en los ya existentes.	
3.2 Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos: - Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo. - Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio. - Sistemas de medición y redistribución de cargas.	-Sin cambios respecto al año anterior. -Concursos de traslados, procedimientos de libre designación y promociones internas. Así mismo, existen concursos internos de movilidad entre las direcciones operativas y la secretaría general al objeto de favorecer la movilidad interna de los funcionarios dentro de la Agencia. -No. -Se ha llevado a cabo el diseño de una nueva estructura de AESA con la que se pretende separar las diferentes áreas por competencias y niveles de especialización que permitan por un lado proveer un servicio más eficiente y con mayor calidad acorde al sector al que se prestan	50		- En AESA existe un Procedimiento común a todas las unidades para elaborar su Plan de Producción en base a plantillas comunes. De este modo, se puede consolidar la información de todas las unidades. Actualmente, todas las unidades disponen de Planes de Producción (carga de trabajo). Durante 2021 se ha aprobado el nuevo modelo que se va a utilizar en los años venideros. - Concursos de traslado y promociones internas. - No.	40



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	la mayoría de los servicios. Se implementará a partir del 2024.				
3.3 Planes de eficiencia y austeridad: - % de autofinanciación de la Agencia. - Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto. - Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento. - Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas. - Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	-AESa se ha autofinanciado al 100% gracias a distintas tasas, en especial la Tasa de Seguridad Aérea. En 2023 se ha vuelto a cerrar el ejercicio en positivo: AESA se ha financiado por entero a través de ingresos propios. -No procede. -Durante 2023 se ha adaptado alguna parte de la estructura de AESA para absorber nuevas competencias de AESA sin incrementar los efectivos disponibles racionalizando los recursos existentes. -Sin cambios respecto al año anterior.	50		- AESA se ha autofinanciado al 100% gracias a distintas tasas, en especial la Tasa de Seguridad Aérea. En 2022 se ha comenzado a recuperar el tráfico aéreo y con ello, se ha vuelto a cerrar el ejercicio en positivo: AESA se ha financiado por entero a través de ingresos propios y se ha cerrado el ejercicio con un remanente de tesorería de en torno a los 42 Millones de euros. - Durante 2022 no se ha podido trabajar en medidas de racionalización o simplificación de unidades operativas al no contar con personal experto en el análisis de las necesidades de AESA y sus posibilidades de optimización debido a la alta rotación de personal en distintas unidades.	50
3.4 Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social: - Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000), campañas internas con medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc. - Existencia de programas para la protección del medioambiente. - Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida	-Sin cambios respecto al año anterior. -Sin cambios respecto al año anterior. -El Plan sigue en vigor actualmente y posibilita al personal de la Agencia, cuyo puesto de trabajo es susceptible de desempeñarse en modalidad de trabajo a distancia, a solicitar hasta un máximo de tres días de teletrabajo. - Aportación, por parte de AESA, del 100% del importe del abono de transporte del Consorcio de Transportes de Madrid. Medida aplicable a todos los empleados públicos que lo soliciten, incentivando el uso del transporte público. -Participación en la implantación de la estrategia de igualdad aprobada por el Ministerio formando parte del programa: “embajador@s de la igualdad”	75		- En su SEDE, AESA ha implementado medidas de eficiencia y ahorro energético, con el objetivo de reducir el impacto medioambiental. AESA ha mantenido su compromiso continuo con la digitalización de todos sus procedimientos administrativos ofrecidos a la ciudadanía, así como con la optimización de los procesos internos para reducir el consumo de papel. - En el marco del Plan de Medidas de Ahorro y Eficiencia Energética de la Administración General del Estado y de las Entidades del Sector Público Institucional, en 2022 se aprobó la Resolución de la Dirección de AESA de adhesión del trabajo a distancia.	75



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura. - Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.	que tiene por objeto, entre otros, favorecer la igualdad en el ámbito periférico.			- Aportación, por parte de AESA, del 85% del importe del abono de transporte del Consorcio de Transportes de Madrid. Medida aplicable a todos los empleados públicos que lo soliciten, incentivando el uso del transporte público. - En 2022 continúa el esfuerzo iniciado hace unos años para digitalizar todos los procedimientos administrativos y servicios que la organización ofrece a la ciudadanía y también los procesos internos para reducir el consumo de papel, y permitir el trabajo en movilidad. Durante el 2022 se han implantado servicios TIC (herramientas e infraestructuras internas) para tramitar procedimientos y gestionar la operativa de la organización digitalmente, permitiendo la colaboración. - Colaboración con empresas del sector en programas de protección al medio ambiente. - Se ha desarrollado un mapa de aviación y fauna accesible a través de la web de AESA que ofrece información a los usuarios de la aviación (compañías aéreas, gestores de aeropuertos, proveedores de servicios de navegación aérea, pilotos privados, etc.) sobre la fauna susceptible de afectar a las operaciones aéreas. - AESA incorpora distintas medidas del Programa CORA (Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas) para favorecer la igualdad y la conciliación. - Se ha creado una unidad de Igualdad dentro del Gabinete de la Dirección de AESA.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 3		64			



ASPECTO 4:

APOSTAR POR LA MEJORA EN LA GESTIÓN MEDIANTE LA DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y LA INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍAS ORIENTADAS A LA CIUDADANIA Y GRUPOS DE INTERÉS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
4.1. Gestión por procesos: - Existencia de un mapa con los procesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo). - Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos. - Catálogo de procedimientos asociados a los procesos. - Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia. - Existencia de un Manual de Calidad.	- Continúa el mapa de procesos definido en 2022. - Sin cambios durante 2023. - En cada ficha de procesos se especifican los procedimientos asociados a los mismos. - AESA dispone de un Servicio de Auditoría interna que en 2023 ha llevado a cabo 23 auditorías. - Sigue en vigor el Manual de Gestión aprobado en 2022 con ligeras modificaciones. - En 2023 se ha puesto en marcha un proyecto de reingeniería de procesos con el que se busca simplificar aquellos procesos que inciden directamente con solicitudes realizadas por ciudadanos como son la emisión de licencias de pilotos, la tramitación de afecciones de servidumbres aeronáuticas y la tramitación de los derechos de los pasajeros por las dos vías disponibles. Actualmente se está trabajando en los mismos.	82		Se ha producido un retroceso en la gestión de los procesos ya que, por falta de recursos, no han sido actualizados los existentes, (quedando alguno de ellos obsoleto), ni se han documentado nuevos procesos aparecidos de nuevas competencias asumidas. - En 2022 se editó un nuevo Manual de Gestión de AESA, unificando los antiguos Manuales de Calidad y de Organización en un solo documento, definiendo un nuevo mapa de procesos, pero estos no se han podido adaptar a él. - AESA dispone de un Servicio de Auditoría interna que en 2022 ha llevado a cabo 24 auditorías.	80
4.2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: - Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental, etc. - Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs, etc.	- AESA utiliza plataformas /canales de trabajo colaborativo. Además, utiliza la intranet para realizar difusión del conocimiento. Así mismo, dispone de un procedimiento de gestión documental. - La formación es una de las principales vías de gestión y difusión del conocimiento. En 2023 se han ejecutado 147 acciones formativas - La segunda gran herramienta es la Intranet corporativa. En ella se publica toda la	85		- AESA utiliza plataformas /canales de trabajo colaborativo. Además, utiliza la intranet para realizar difusión del conocimiento. Así mismo, dispone de un procedimiento de gestión documental. - La formación es una de las principales vías de gestión y difusión del conocimiento. En 2022 se han ejecutado 207 acciones formativas. - La segunda gran herramienta es la Intranet corporativa. En ella se publica toda la	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Se organizan y se participa en foros, conferencias, congresos y otras acciones que supongan adquisición de conocimiento para la mejora de la actividad de la Agencia.	documentación formal, donde encontramos procedimientos y guías para inspectores. -Existen boletines informativos periódicos de distintas unidades de AESA donde se exponen conocimientos relevantes sobre el trabajo realizado en los distintos departamentos de AESA. -Relacionados con la calidad y la búsqueda de la excelencia desde 2015, AESA es socio de la Asociación Española de la Calidad, participando en las reuniones convocadas por esta asociación. -Desde AESA se ha continuado asistiendo a Foros y eventos durante 2023 -La dirección de AESA realizó en 2023 dos sesiones de Comunicación a todo el personal para trasladar las novedades de la Agencia y fomentar el diálogo y la transmisión de información. -En 2023 se realizaron también tres sesiones informativas temáticas sobre aspectos relevantes de la agencia para todo el personal. -AESA convocó también un encuentro entre los jefes de División para fomentar el intercambio de conocimiento entre los mandos intermedios. -AESA cuenta también boletines informativos periódicos de distintas unidades de AESA donde se exponen conocimientos relevantes sobre el trabajo realizado en los distintos departamentos de AESA.			documentación formal, donde encontramos procedimientos y guías para inspectores. -Existen boletines informativos periódicos de distintas unidades de AESA donde se exponen conocimientos relevantes sobre el trabajo realizado en los distintos departamentos de AESA. -Relacionados con la calidad y la búsqueda de la excelencia desde 2015, AESA es socio de la Asociación Española de la Calidad, participando en las reuniones convocadas por esta asociación. -Desde AESA se ha continuado asistiendo a Foros y eventos durante 2022 aunque con menor participación que en años anteriores debido a la falta de recursos. El Comité de Dirección utiliza varias herramientas de difusión de la información: - Canal de noticias en la intranet denominado "Comité de Dirección informa" a través del cual la Dirección traslada a toda la organización los temas y asuntos que les atañen de forma directa. Boletines informativos periódicos de distintas unidades de AESA donde se exponen conocimientos relevantes sobre el trabajo realizado en los distintos departamentos de AESA.	
4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes: - Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia. - Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales.	-Sí, ver punto 3.1 -Sí, ver punto 3.1. -AESA acogió en 2023 a 12 estudiantes del programa 4º ESO+Empresa. -En 2023 la Agencia participó en la feria AULA y Satelec para atraer el talento y fomentar el aprendizaje.	85		- Sí, ver punto 3.1 - Sí, ver punto 3.1. - Programa de cooperación educativa para la formación de estudiantes en prácticas en la Agencia en el marco del convenio suscrito con la Universidad Politécnica de Madrid.	85



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	La Agencia tuvo en 2023 dos alumnos en el marco del Programa de cooperación educativa para la formación de estudiantes en prácticas en la Agencia en el marco del convenio suscrito con la Universidad Politécnica de Madrid.				
4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones: - Interoperabilidad entre distintas organizaciones o con los Grupos de Interés para intercambio de información (servicios de validación y terceros, acceso a registros, bases de datos, archivos, gestores, etc.). - Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.). - Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	- AESA posibilita el acceso a distintas bases de datos como por ejemplo la de matrículas de aeronaves, a la Guardia Civil, al Servicio Aéreo de Rescate, a ENAIRE, al Ministerio del Interior y al Ministerio de Justicia. Se han iniciado los trabajos para desarrollar Web Services que permitan proporcionar directamente a las aplicaciones de dichas organizaciones la información requerida. - En 2023 se ha mantenido el trabajo en la implantación de la integración de las aplicaciones de AESA que dan soporte a la gestión de los procedimientos administrativos con los servicios ofrecidos por AGE a través de la SGAD (Cl@ve, Cl@ve firma, Notifica, DEHú, Carpeta Ciudadana, SIR...). En la actualidad la práctica totalidad de las aplicaciones está integrada con estos servicios, especialmente con los relacionados con registro, identificación y firma y notificaciones. Durante 2023 se ha trabajado en interoperabilidad con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y el servicio de Correo, así como la integración con el nuevo sistema de Cl@ve móvil. - Durante 2023 se ha realizado la integración con Servicios de Verificación y Consulta de Datos de Identidad (SVDI) y Servicio de Consulta de Inexistencia de antecedentes penales (Ministerio de Justicia).	60		- AESA posibilita el acceso a distintas bases de datos como por ejemplo la de matrículas de aeronaves, a la Guardia Civil, al Servicio Aéreo de Rescate, a ENAIRE, al Ministerio del Interior y al Ministerio de Justicia. - En 2022 se ha mantenido el trabajo en la implantación de la integración de las aplicaciones de AESA que dan soporte a la gestión de los procedimientos administrativos con los servicios ofrecidos por AGE a través de la SGAD (Cl@ve, Cl@ve firma, Notifica, DEHú, Carpeta Ciudadana, SIR...). En la actualidad la práctica totalidad de las aplicaciones está integrada con estos servicios, especialmente con los relacionados con registro, identificación y firma y notificaciones. - Durante 2022 no se ha trabajado en interoperabilidad con otro tipo de entidades u organizaciones.	60
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 4		78			



ASPECTO 5:

ADOPTAR FÓRMULAS ORGANIZATIVAS Y DE COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA AGENCIA

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
5.1 Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: - Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones. - Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia. - Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	Se mantiene todo lo indicado para el 2022.	20		-En años anteriores AESA participaba activamente en la Comisión Técnica de Seguimiento de la Calidad de los Servicios y de la Atención al Usuario del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (CTSCS) pero, durante 2022, su actividad ha sido mínima y sólo se ha trabajado en el sistema conjunto de gestión de quejas y sugerencias, - AESA es socio de la Asociación Española para la Calidad (AEC) ostentando una vicepresidencia en el comité aeroespacial.	20
5.2 Cooperación interadministrativa en materia de calidad:	Se mantiene todo lo indicado para el 2022.	60		- Creada la CTSCS en marzo de 2013 por acuerdo de varios organismos dependientes del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana como AENA, ENAIRE, SENASA, ADIF, RENFE, etc., además de varias Áreas del propio Ministerio. Dentro de éste, se trabaja en los grupos de desarrollo del	60



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.				Portal de los Servicios de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, de realización de estudios, y de quejas y sugerencias. - AESA como organismo perteneciente al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, forma parte de la plataforma RQS, aplicación informática que soporta el registro único de las quejas, reclamaciones y sugerencias de este Ministerio.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 5		40			



ASPECTO 6:

APLICAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA ACCIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
6.1 Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): - Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales. - Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados. - Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	-Se mantiene todo lo indicado para el 2022. -En 2023 AESA ha realizado un nuevo estudio de satisfacción global. -En 2023 se ha llevado a cabo un análisis que ha tenido una doble dimensión, enfocado tanto al capital humano, esto es, las personas de AESA, como a los procesos y procedimientos internos en los que se basa su gestión diaria. Para poder plasmar el diagnóstico interno, fue necesario realizar diferentes acciones, involucrando a todos los perfiles. Por otro lado, se consideró parte esencial realizar el diagnóstico externo a fin de averiguar lo que piensa de AESA el sector consultando a diferentes organizaciones con un cuestionario que posteriormente se completó con una entrevista. Se seleccionaron diferentes organizaciones dentro de los diferentes ámbitos.	88		- AESA ha realizado en años anteriores un Análisis de la Demanda (Julio 2010-Febrero 2011) y dos estudios de análisis de la satisfacción de los principales usuarios de la Agencia (2012 y 2018). Estos estudios globales se repetirán cada 4 o 5 años. - Además, y a partir del estudio global realizado en 2018, se repite anualmente el estudio orientado a los servicios de los pasajeros del transporte aéreo. - Todos los estudios se realizaron con metodologías que permite la comparación de resultados. - No	85
6.2 Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: - Análisis de las actitudes de otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia estatal y de sus necesidades y expectativas respecto de los servicios públicos que presta.		1			1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
6.3 Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: - Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia. - Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	-A nivel económico-financiero se continúan elaborando los informes reseñados en años anteriores. -En cuanto al cumplimiento de planes, durante 2024 se han elaborado los siguientes informes de evaluación: • Seguimiento de ejecución del Marco estratégico Plurianual (MEP) • Seguimiento trimestral del plan de actuaciones inspectoras • Seguimiento trimestral del plan de acción anual. • Informe general de Actividad. • Informe anual sobre quejas y sugerencias. Revisión del sistema de Gestión por la Dirección.	88		- En 2022, por falta de recursos se ha reducido el número de informes de seguimiento de planes y políticas realizando únicamente los más importantes. - En 2021 se han realizado los Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia: ▪ Memoria de cierre de los presupuestos, en concreto las aportaciones al Programa 455M de los PGE. Remisión anual al Tribunal de Cuentas de las relaciones certificadas comprensivas de toda la contratación y demás negocios jurídicos que se detallan en el epígrafe II.1 de la Resolución de 6 de abril de 2009, de la Presidencia del Tribunal de Cuentas, que aprueba la instrucción General.	82
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 6		59			



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
7.1 Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): - Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios. - Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.). - Desarrollo de mecanismos de “cocreación” “codiseño” “codesarrollo” en los que participen grupos de interés y usuarios.	-Se mantiene todo lo indicado para el 2022.	75		- Los Términos de Referencia de todos los Grupos y Comités promovidos por AESA regulan el intercambio de información entre los participantes. - En 2022, por falta de recursos ha bajado la actividad en este ámbito no estando implantada de forma global y estandarizada en toda la Agencia. - No.	75
7.2 Quejas y Sugerencias: - Desarrollo de la gestión del programa de Quejas y Sugerencias recogido en el RD 951/2005: ▪ Nivel de respuesta al usuario y nivel de gestión en la resolución del problema ▪ Realización de informes anuales que permitan seguimiento y adopción de medidas de mejora en relación con las quejas y sugerencias.	-Desde 2011 se dispone de un sistema de quejas y sugerencias. -Durante 2023 se recibieron 309 formularios de los cuales 297 eran quejas mientras que 12 proponían sugerencias. De estos formularios se desestimaron 178 (171 quejas y 7 sugerencias) por tratar aspectos ajenos a las competencias de este sistema (quejas contra otros organismos o empresas privadas, consultas y solicitudes a unidades de AESA, quejas repetidas o anónimas, etc.).	80		Desde 2011 se dispone de un sistema de quejas y sugerencias. - Durante el año 2022 se han recibido en la Unidad de Quejas y Sugerencias de AESA un total de 226 formularios de los cuales 125 eran quejas mientras que los 18 restantes proponían sugerencias. - En 2022 no se han podido ejecutar acciones de mejora como consecuencia de las quejas recibidas. Tampoco se ha medido el grado de satisfacción con las respuestas	80



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
▪ Análisis de datos y utilización de resultados de la gestión de las Quejas y Sugerencia para la mejora. ▪ Seguimiento y consulta informatizada de la queja. ▪ Medición del grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta de sus quejas y sugerencias.					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 7		78			



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
8.1 Formación: - Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia. - Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia. - La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias. - Existen Sistemas de evaluación de la formación: ▪ Medición de la satisfacción ▪ Medición del aprendizaje ▪ Medición del impacto de la formación - Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción, etc.).	-Se mantiene todo lo indicado para el 2022. -En 2023 se han ejecutado un total de 147 acciones formativas.	90		- AESA dispone de una unidad específica para la gestión de la formación técnica, dentro de la División de Recursos Humanos y Formación, adscrita a la Secretaría General. Esta formación es crítica debido a los perfiles de cualificación muy específicos asociados a los distintos puestos de trabajo de la Agencia. - Se dispone de un Plan de Formación anual, aprobado en el Comité de Dirección, ejecutándose durante 2022 un total de 207 acciones formativas. El Plan de Formación tiene carácter anual, pero hay una revisión que se hace en el mes de junio, en la que se incluyen aquellas acciones formativas que se ha desarrollado en el primer semestre del año fuera del Plan por necesidades sobrevenidas, así como las nuevas acciones a desarrollar en el segundo semestre que no se contemplaron inicialmente en el Plan. - Se realiza un estudio de la formación requerida en base a los requisitos establecidos en los perfiles de cualificación de los empleados de AESA. El Plan de Formación se orienta a cumplir con los perfiles de cualificación asignados a cada persona permitiendo, asimismo, solicitudes voluntarias que faciliten el desarrollo personal y profesional de los empleados. Todo ello se controla informáticamente para garantizar que el personal cumple los requisitos definidos. - La eficacia y aplicabilidad de la formación se mide a través de encuestas a los alumnos de los distintos cursos. En ellas se incluyen tres preguntas para	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				evaluar la aplicabilidad de los cursos al puesto de trabajo, el cumplimiento con los objetivos personales del alumno sobre conocimientos y el desarrollo personal y profesional.	
8.2 Evaluación del desempeño: - Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo. - Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación. - Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	-Se mantiene todo lo indicado para el 2022. -En el año 2023 se ha trabajado en la definición de la metodología del nuevo Sistema de evaluación del desempeño (SGD) que se implantará en el año 2024 y afectará a todas las unidades de AESA. El nuevo SGD afectará tanto al complemento de productividad como a la carrera profesional de los empleados públicos de AESA. -Distribución del complemento de productividad en función de los resultados del SGD.	52		- Existe una RPT actualizada donde se refleja la distribución de puestos por Direcciones/Secretaría General. Los puestos que requieren una cualificación especial tienen asociado un perfil de cualificación donde se recogen los requisitos formativos para el desempeño del puesto. - No existe metodología estandarizada para la evaluación del desempeño, distintas unidades usan distintos métodos. - El reparto inicial de complemento de productividad no está ligado al desempeño, aunque se tiene en cuenta en la asignación de complemento de productividad a cada persona.	45
8.3 Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas: - Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta. - Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados. - Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	-A lo largo del 2023 se han ido realizando encuestas de salida voluntarias y anónimas para las personas que pasaron a ocupar otros puestos de trabajo fuera de la Agencia. El objetivo es conocer los motivos de la salida. -Se han realizado encuestas al personal en jornadas informativas de la Dirección. -Continúa en funcionamiento un canal de recepción de sugerencias internas, sin actividad durante 2023. -En 2023 no ha habido planes de mejora relacionados con la gestión de las personas.	35		- En 2022 se realizó una encuesta voluntaria y anónima a las personas que salieron de AESA para ocupar otros puestos de trabajo, al objeto de conocer los motivos de salida. No se han realizado estudios de clima laboral en 2022. - Existe un buzón de correo electrónico para sugerencias internas, pero durante 2022 no se ha recibido ninguna. - En 2022 no ha habido planes de mejora relacionados con la gestión de las personas.	30
8.4 Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:	-No. -No. -No. -Premios de jubilación anuales	20		- Reconocimientos personales de manera puntual.	20



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión. - Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa. - Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad. - Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.					
8.5 Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.): - Desarrollo de las medidas de conciliación. - Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal. - Aplicación de fórmulas de teletrabajo. - Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.).	-Existe un convenio con el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible que da acceso a la Escuela Infantil y a las actividades culturales desarrolladas por la Escuela a los empleados públicos de AESA. -En verano de 2023 se dictó Resolución de la Directora de AESA para autorizar dos semanas completas de teletrabajo en el periodo comprendido entre el 15 de junio y el 15 de septiembre de 2023 fuera del domicilio habitual y previa solicitud de los empleados. -Se ha establecido una aportación por parte de AESA del 100% del importe del abono de transporte del Consorcio de Transportes de Madrid para todos los empleados públicos que lo soliciten. -El resto de medidas del 2022 continúan en vigor.	85		- De acuerdo a la legislación vigente. - La normativa de personal contempla la flexibilidad laboral. - Existe un convenio con el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana que da acceso a la Escuela Infantil del mismo a los empleados públicos de AESA. - En 2022, finalizaron las medidas extraordinarias por la pandemia de COVID-19 en cuanto a jornada de trabajo en modalidad mixta (presencial y no presencial). Se ha emitido una nueva Resolución de la Dirección de AESA de adhesión del trabajo a distancia. - Existe jornada flexible con horas fijas de presencia y cómputo mensual de la jornada laboral, pudiéndose acumular las horas correspondientes a las jornadas de tarde en 2 días a la semana.	85



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).				- Plan de Acción Social (ayudas a educación infantil y por familiares discapacitados). Se ha establecido una aportación por parte de AESA del 85% del importe del abono de transporte del Consorcio de Transportes de Madrid para todos los empleados públicos que lo soliciten.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 8		56			



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
9.1 Aplicación de las directrices metodológicas: - Desarrollo de la normativa general en la materia mediante la aplicación de las guías metodológicas que desarrollan el RD 951/2005 con relación a este programa. ▪ Definición de contenidos mínimos que las Cartas han de cumplir y, en especial, un plazo de vigencia. ▪ Inclusión de compromisos y estándares de calidad. ▪ Inclusión de indicadores y sistema de seguimiento. ▪ Inclusión de medidas de compensación/reparación/ subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.	Todas las cartas publicadas en años anteriores están fuera del periodo de vigencia establecido. No ha sido posible su actualización ya que, debido a falta de recursos no se pueden establecer unos compromisos adecuados. Se puede considerar que no existe en AESA ninguna carta de servicio en vigor.	1		Todas las cartas publicadas en años anteriores están fuera del periodo de vigencia establecido. No ha sido posible su actualización ya que, debido a falta de recursos no se pueden establecer unos compromisos adecuados. • Se puede considerar que no existe en AESA ninguna carta de servicio en vigor.	1
9.2 Seguimiento, Evaluación y Certificación: - Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).		1			1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio. - Actualización y versiones de las Cartas de Servicios. - Certificación de cartas por parte de una entidad externa.					
9.3 Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: - Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia. - Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.		1			1
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 9		1			



ASPECTO 10:

ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
10.1 Utilización de Modelos de gestión de calidad: - Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc., como referencias para la gestión. - Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, CYKLOS, Normas ISO, etc.).	-Sin cambios. -En Julio de 2023 se llevó a cabo la última auditoría de seguimiento del ciclo de 3 años de la certificación ISO 9001, por parte de la empresa certificadora.	85		- En septiembre de 2018 se culminó la certificación bajo la norma ISO 9001 de todas las actividades de AESA. En 2021 se renovó la certificación por otros tres años. - Certificado del sistema de calidad de AESA en base a la norma ISO 9001:2015 con alcance de un 100% de las actividades de la Agencia.	85
10.2 Seguimiento y Evaluación: - Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad. - Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia. - Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	-Se mantiene todo lo indicado para el 2022.	60		- En 2022 no ha habido planes de mejora específicos más allá de los planes estratégicos y de acción. - Realización sistemática de auditorías internas de calidad, así como externas de organismos internacionales (EASA, OACI, etc.). - En el Informe de Revisión del Sistema de Gestión (SdG) por la Dirección, se relacionan una serie de propuestas de mejora como consecuencia del análisis de los datos del SdG. - Se realiza seguimiento de implantación, de estas acciones de mejora y de su eficacia que se incorporan en el Informe de Revisión del SdG por la Dirección del siguiente año.	60
10.3 Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones):	-Se mantiene todo lo indicado para el 2022.	30		- No. - No. - Certificado ISO 9001 con alcance al 100% de las actividades de AESA.	30



- Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. - Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad. - Certificaciones a la calidad.					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 10		58			



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
11.1 Mecanismos formales de rendición de cuentas: - Grado de cumplimiento de las directrices de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: ▪ Contribuciones al portal de transparencia ▪ Códigos éticos ▪ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia - Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción): ▪ Informes Anuales de Actividad, Contrato de Gestión y Planes de Acción ▪ Publicación de los objetivos estratégicos, los compromisos de gobierno, proyectos y programas, y niveles de realización o logro alcanzados	-Se mantiene todo lo indicado para el 2022. -Se está gestionando una mejora en el portal web de la Agencia para ampliar la información en materia de contratación, presupuestaria y de contabilidad.	90		- Publicación en el Portal de Transparencia de la información requerida para cumplir la norma. - Mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión: ▪ Publicación en la web de AESA de información institucional, del Plan de acción anual y plurianual y su Política de Gestión ▪ Presentación al Consejo Rector, para su aprobación de los informes de actividad y cuentas anuales. ▪ La Intervención General del Estado (IGAE), bajo la modalidad de control financiero permanente y auditoría pública, realiza el control interno de la gestión económico-financiera de AESA a través de la Intervención Delegada del Departamento. AESA remite a ésta cuanto información precise para el ejercicio de dicho control mediante la aprobación de las cuentas de anticipos de caja fija y la reposición de los importes que se vaya a efectuar, enviando para el examen de ésta aquellas cuentas que se le requieran. ▪ Remisión a la IGAE de información semanal respecto a la información de su sistema de contabilidad financiera pública, información mensual y un avance anual, referente a los estados de ejecución del presupuesto de gastos, del de ingresos de las modificaciones presupuestarias y del estado de tesorería.	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística: ▪ Publicación de perfil del contratante ▪ Informe sobre cuentas anuales				▪ Presentación telemática a la IGAE de las Cuentas Anuales. ▪ Remisión al Tribunal de Cuentas de las Cuentas Anuales. ▪ Remisión anual al Tribunal de Cuentas de las relaciones certificadas comprensivas de toda la contratación y demás negocios jurídicos que se detallan en el epígrafe II.1 de la Resolución de 6 de abril de 2009, de la Presidencia del Tribunal de Cuentas, que aprueba la instrucción General. - Publicación del perfil del contratante, de las cuentas anuales y del informe de gestión en la web de AESA, en el portal de transparencia y en la plataforma de contratación del Estado.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 11		90			



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
12.1 Existencia de Planes de Innovación en las Agencias: - Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos. - Participación en proyectos europeos. - Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI). - Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	-No. -Participación en el Programa europeo para el intercambio y análisis de datos de seguridad aérea denominado Data4Safety, liderado por la Agencia Europea de Seguridad Aérea (EASA), cuya visión es que las partes interesadas de la comunidad aeronáutica establezcan una relación cooperativa para compartir datos, información y conocimiento a fin de obtener resultados que mejoren el rendimiento de seguridad operacional. El programa estará enmarcado dentro de las 5 etapas principales del ciclo de Gestión de Riesgos de Seguridad Operacional Europeo (European Safety Risk Management) y en particular dará soporte en las fases de identificación y evaluación de los problemas de seguridad operacional, así como a la medición del rendimiento en materia de seguridad operacional. -No. -Participación en programas SESAR (Single European Sky ATM Research) que aglutina, acompaña y armoniza todas las iniciativas en la Unión Europea, fundamentalmente actividades de investigación y desarrollo, encaminadas a la modernización y desarrollo del futuro sistema de la Gestión de Tránsito Aéreo en Europa. AESA participa en Proyectos de biocombustibles para la aviación. AESA forma parte del grupo de trabajo establecido en EASA para iniciar el desarrollo de un repositorio	55		-No. -Participación en el Programa europeo para el intercambio y análisis de datos de seguridad aérea denominado Data4Safety, liderado por la Agencia Europea de Seguridad Aérea (EASA), cuya visión es que las partes interesadas de la comunidad aeronáutica establezcan una relación cooperativa para compartir datos, información y conocimiento a fin de obtener resultados que mejoren el rendimiento de seguridad operacional. El programa estará enmarcado dentro de las 5 etapas principales del ciclo de Gestión de Riesgos de Seguridad Operacional Europeo (European Safety Risk Management) y en particular dará soporte en las fases de identificación y evaluación de los problemas de seguridad operacional, así como a la medición del rendimiento en materia de seguridad operacional. -No. -Participación en programas SESAR (Single European Sky ATM Research) que aglutina, acompaña y armoniza todas las iniciativas en la Unión Europea, fundamentalmente actividades de investigación y desarrollo, encaminadas a la modernización y desarrollo del futuro sistema de la Gestión de Tránsito Aéreo en Europa. AESA participa en Proyectos de biocombustibles para la aviación. AESA forma parte del grupo de trabajo establecido en EASA para iniciar el desarrollo de un repositorio	55



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
	central de información, que permita el intercambio de información (drones, exenciones,...) entre los países miembros de EASA.			central de información, que permita el intercambio de información (drones, exenciones,...) entre los países miembros de EASA.	
12.2 Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio: - Iniciativas de innovación suficientemente formalizadas, consolidadas e implantadas a lo largo del año que hayan supuesto un cambio significativo en la forma de actuar de las Agencias y dirigidas a aportar valor a los Grupos de Interés. - 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	-No. -No. -No. -No.	1		- No. - No. - No. - No.	1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
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.					
12.3 Creación de Grupos de trabajo para la innovación: - Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”. - Grupos de trabajo para la innovación. - Espacios para el trabajo compartido “coworking”.	-No. -Centros de Excelencia impulsados desde AESA En 2023, la actividad de los centros de excelencia ya creados se mantuvo con actividad similar al año anterior. -No.	60		- No. - Centros de Excelencia impulsados desde AESA En 2022, la actividad en los centros de excelencia ya creados ha descendido por falta de recursos - - No.	60
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 12		39			



AESF

ASPECTO 1:

DETERMINAR ESTRATEGIAS, ESTRUCTURAS O MECANISMOS DE APOYO NECESARIOS PARA INTEGRAR CALIDAD EN LA GOBERNANZA Y EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia: - Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos. - Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	- Estatuto AESF (Art. 17.1. b) - Memoria de creación de la AESF. - El Plan de Acción 2023 de la AESF, desarrollo del Plan de Acción 2021-2023, contiene varias actividades destinadas a una mejora de la gestión de calidad de los servicios. - Durante 2023, se ha continuado la tramitación de procedimientos para una mejor gestión de actividades y la aprobación de Guías de actuación para las entidades que se relacionan con la AESF.	65		- Estatuto AESF (Art. 17.1. b) - Memoria de creación de la AESF - Plan de Acción 2022 de la AESF, desarrollo del Plan de acción plurianual 2021-2023 que contiene varias actividades destinadas a una mejora de la gestión de calidad de los servicios. - Durante 2022, se ha continuado la tramitación de procedimientos para una mejor gestión de actividades y la aprobación de Guías de actuación para las entidades que se relacionan con la AESF.	65



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
1.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia): - Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización. - Comparecencias, en su caso.	- Aprobación del plan de actuaciones plurianual 2021-2023. - Aprobación de los Planes de Acción anuales. - Aprobación del Manual del Sistema de Gestión (Nov. 2015). - Aprobación de procedimientos de desarrollo. - Resolución de creación del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión y de Calidad. (Resolución de la AESF de 14/12/15). - Actividad del Grupo de trabajo de autoevaluación de la AESF constituido (14/03/2017). - Aprobación del Código de conducta de la AESF (03/07/2020). - En 2023, el Consejo Rector de la AESF ha realizado un seguimiento de la ejecución del Plan de Acción plurianual 2021-2023.	55		- Aprobación del plan de actuaciones plurianual 2021-2023 - Aprobación de los Planes de Acción anuales - Aprobación del Manual del Sistema de Gestión (Nov. 2015) - Aprobación de procedimientos de desarrollo. - Resolución de creación del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión y de Calidad. (Resolución de la AESF de 14/12/15). - Actividad del Grupo de trabajo de autoevaluación de la AESF constituido (14/03/2017) - Aprobación del Código de conducta de la AESF (03/07/2020) El Consejo Rector hace un seguimiento de las actividades del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión y de Calidad, en la coordinación de la calidad de los procedimientos internos, y de la actividad del Grupo de Trabajo de autoevaluación de la AESF, que mantienen una actividad continuada.	55
1.3. Norma reguladora/Competencias: - Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora. - Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad. - Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de	- El Estatuto AESF (Art. 17.1. b) contiene una referencia expresa a la gestión de la calidad. - Comité de Coordinación del Sistema de Gestión y de Calidad (Resolución de la AESF de 14/12/15). - Actividad del Grupo de trabajo de autoevaluación de la AESF (14/03/2017). - El Consejo Rector hace un seguimiento de las actividades del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión y de Calidad, en la coordinación de la calidad de los procedimientos internos, y de la actividad del	50		- El Estatuto AESF (Art. 17.1. b) contiene una referencia expresa a la gestión de la calidad. - Comité de Coordinación del Sistema de Gestión y de Calidad (Resolución de la AESF de 14/12/15). - Actividad del Grupo de trabajo de autoevaluación de la AESF (14/03/2017)	50



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	Grupo de Trabajo de autoevaluación de la AESF, que mantienen una actividad continuada.				
1.4. Órganos/Unidades específicas para la gestión de calidad (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas): - Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad. - Existencia de un 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. - Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión 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.	- El liderazgo en materia de calidad está atribuido al Consejo Rector en el Estatuto de la AESF (Art. 17.1. b). - Comité de Coordinación del Sistema de Gestión y de Calidad (Resolución de la AESF de 14/12/15). - Plan de Acción Plurianual 2021-2023 (Actividad SOP-8) - Plan de Acción 2021 (Actividad SOP-8) - Durante 2023, continuaron su actividad el Comité de Coordinación del Sistema de Gestión y de Calidad y el Grupo de Trabajo de autoevaluación de la AESF, que realizan de forma continuada su actividad. - Iniciada actividad de autoevaluación (en curso) de algunos procesos propios de la AESF.	65		- El liderazgo en materia de calidad está atribuido al Consejo Rector en el Estatuto de la AESF (Art. 17.1. b). - Comité de Coordinación del Sistema de Gestión y de Calidad (Resolución de la AESF de 14/12/15). - Plan de Acción Plurianual 2021-2023 (Actividad SOP-8) - Plan de Acción 2021 (Actividad SOP-8) - Grupo de Trabajo de autoevaluación de la AESF.	65



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones. - Existencia de 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.					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 1		59			



ASPECTO 2:

AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, OTRAS ORGANIZACIONES)

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
2.1. Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa): - Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal. - Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc., tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa. - Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	- En 2023 se han seguido aprobando nuevos procedimientos de actividad interna o revisando algunos aprobados anteriormente y se han aprobado nuevas Guías para facilitar a las entidades que se relacionan con la AESF la tramitación de expedientes - Se admite a los interesados en los expedientes sancionadores el envío de alegaciones a través de correo electrónico, para facilitar el proceso. - Los repositorios de documentos e información en la web se mantienen actualizados de forma continuada. - Manual del Sistema de Gestión de la AESF (25/11/15). - Procedimiento para la elaboración y aprobación del sistema de gestión (25/11/15). - Procedimientos internos de actuación. - Guías de uso del ciudadano. - Procedimientos electrónicos a través de la web de la AESF. - Uso de buzones electrónicos para la realización de trámites de audiencia. - Formulación de Modelos de instancias y documentos.	65		- En 2022 se han aprobado nuevos procedimientos de actividad interna o modificado algunos aprobados anteriormente (un total de 10) y se han aprobado 4 nuevas Guías para facilitar a las entidades que se relacionan con la AESF la tramitación de expedientes - Se admite a los interesados en los expedientes sancionadores el envío de alegaciones a través de correo electrónico, para facilitar el proceso. - Manual del Sistema de Gestión de la AESF (25/11/15). - Procedimiento para la elaboración y aprobación del sistema de gestión (25/11/15). - Procedimientos internos de actuación. - Guías de uso del ciudadano. - Página web de la AESF, con secciones de normativa aplicable y trámites a realizar que se mantienen actualizados de forma continuada. - Procedimientos electrónicos a través de la web de la AESF. - Uso de buzones electrónicos para la realización de trámites de audiencia. - Formulación de Modelos de instancias y documentos.	65



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios): - Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia. - % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica. - Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad. - La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés. - Planes para la implantación de Administración Electrónica. - Presencia de la Agencia en Redes Sociales: X, LinkedIn.	- Sede electrónica a través de la web de la AESF que está permanentemente disponible con 23 procedimientos electrónicos (2 de ellos se incorporaron en 2023). - Durante 2023 se mantuvo la relación electrónica con las personas jurídicas y, a través de la web pueden seguir teniendo acceso los particulares o entidades para realizar consultas. - Documentación e información a disposición de los grupos relacionados con la AESF de a través de la web.	62		- Sede electrónica a través de la web de la AESF que está permanentemente disponible con 21 procedimientos electrónicos. - Las personas jurídicas se relacionan exclusivamente con la AESF de forma electrónica. Los particulares se pueden relacionar electrónicamente o por otros medios. - Documentación e información a disposición de los grupos relacionados con la AESF de a través de la web.	62
2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés: - Servicios integrales de atención a los grupos de interés:	- En 2023 se mantuvieron los servicios de notificación a los grupos de interés que se relacionan con la AESF de las novedades normativas o de otro tipo. El buzón de “avisos normativos” se ha consolidado como un mecanismo de comunicación muy importante con	70		- Publicación de avisos en la web de la AESF. - Difusión de información a través de grupos de correo electrónico personalizados a los grupos de interés. - Existencia del Buzón de “Avisos Normativos”, con más de 600 abonados (incluyendo de otros países) en 2022.	70



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia. ▪ Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: newsletters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas. ▪ Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios. - Otras prestaciones: ▪ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.). ▪ Supresión de barreras arquitectónicas.	el sector, con casi 1000 abonados (incluyendo de otros países). -Durante 2023, la atención a los interesados a través del buzón de contacto en la web ha sido continuada con tiempos de respuesta muy bajos. -En 2023, se mantuvieron dos reuniones de retorno de experiencia con los grupos de interés de la AESF, al igual que en años anteriores. -Sede de la AESF totalmente adaptada sin barreras arquitectónicas. -Registro accesible			- Atención a los interesados y guías y modelos de presentación. - Grupos de trabajo y de retorno de experiencia con los diferentes grupos de interés (empresas ferroviarias, centros de formación, centros médicos...). - Dos reuniones de retorno de experiencia con los grupos de interés de la AESF. - Sede de la AESF totalmente adaptada sin barreras arquitectónicas. - Registro accesible	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 2		66			



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
3.1 Sistemas integrales de planificación, gestión y control: - Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal. - Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios. - Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros. - Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc. - Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc. - Cuadro de mando.	- Existe un Plan de Actuación plurianual que se desarrolla con Planes anuales. - En materia de Personal, existe un Plan Estratégico aprobado inicialmente 2021-2023 y ampliado a 2025 en 2022. - A través del Comité de Dirección se planifica la actividad económica y de costes. - En 2023, se ha continuado la gestión de gastos e ingresos y de personal a través de aplicaciones de AAPP y de la IGAE. - En 2023 se ha iniciado un encargo para desarrollar e implantar un sistema de gestión de la cualificación. - Las cuentas anuales se rinden electrónicamente.	65		- El Plan de actuación plurianual 2021-2023 contiene las líneas estratégicas y principales objetivos. - El Plan de actuación plurianual se desarrolla en Planes anuales que contienen la programación de las actuaciones anuales de la AESF. - Existe un Plan Estratégico aprobado inicialmente 2021-2023 y ampliado a 2025 en 2022. - La AESF se ha dotado de programas de gestión presupuestaria de la IGAE incluida la contabilidad analítica. - A través del Comité de Dirección se planifica la actividad económica y de costes. - Gestión de personal y económica a través de los programas de AAPP y la IGAE. - La gestión económica se realiza integralmente a través de los programas de la IGAE. - Las cuentas anuales se rinden electrónicamente	60



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
3.2 Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos: - Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo. - Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio. - Sistemas de medición y redistribución de cargas.	- Existe una colaboración continuada en la ejecución de actividades coordinadas entre las Subdirecciones. - Existe movilidad de personal para participar en actividades de otras Unidades. - Durante 2023 se ha iniciado una experiencia piloto de cálculo de cargas de trabajo en algunas de las actividades principales de la AESF para cálculo de FTE. - Los procedimientos internos contienen la definición de los puestos de trabajo y las competencias necesarias.	50		- Movilidad de efectivos en función de la estrategia y la necesidad de distribuir cargas. - Existe una colaboración continuada en la ejecución de actividades coordinadas entre las Subdirecciones. - Colaboración entre las Subdirecciones para la ejecución de competencias. - Se incrementa el número de actividades de la AESF en la que participa personal de más de una Unidad. Los procedimientos internos contienen la definición de los puestos de trabajo y las competencias necesarias.	45
3.3 Planes de eficiencia y austeridad: - % de autofinanciación de la Agencia. - Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto. - Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento. - Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas. - Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	- La AESF ha tenido en 2023 un % de autofinanciación del 100. - Se mantienen vigentes las medidas de reducción y racionalización del gasto de ejercicios anteriores.	55		- En 2022 se ha tenido un 60% de autofinanciación. - Medidas implantadas para control de gasto: - Control de fotocopias a través de tarjetas de impresión. - Control en solicitud de material de oficina. - Control centralizado de temperatura en el edificio. - Aplicación de medidas CORA. - Control de espacios vacantes mediante el cierre de despachos que reduce gastos.	55
3.4 Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social:	- Se mantiene la aplicación de las medidas de conciliación e igualdad efectiva de la ley 3/2007. - Se mantiene la aplicación de los planes de trabajo a distancia.	60		- En 2022 se ha publicado la resolución de la AESF sobre trabajo a distancia en el marco del Plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la	58



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000), campañas internas con medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc. - Existencia de programas para la protección del medioambiente. - Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura. - Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.	-El edificio sede de la AESF es un edificio inteligente con reguladores automáticos de energía eléctrica. -Prácticamente el 100% de los procedimientos son electrónicos lo que supone evitar el uso de papel. -En 2023 se ha llevado a cabo una renovación integral de las luminarias del edificio, sustituyéndolas por LED, para una mejora de la eficiencia energética. -Aplicación ORDEN PRE/116/2008, de 21 de enero "Plan de Contratación pública verde".			AGE, lo que ha generalizado la aplicación del teletrabajo. - Aplicación de las medidas de conciliación y Aplicación Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. - Aplicación de los planes de trabajo a distancia. - El edificio sede de la AESF es un edificio inteligente con reguladores automáticos de energía eléctrica. - Prácticamente el 100% de los procedimientos son electrónicos lo que supone evitar el uso de papel. - Aplicación ORDEN PRE/116/2008, de 21 de enero "Plan de Contratación pública verde".	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 3		58			



ASPECTO 4:

APOSTAR POR LA MEJORA EN LA GESTIÓN MEDIANTE LA DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y LA INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍAS ORIENTADAS A LA CIUDADANIA Y GRUPOS DE INTERÉS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
4.1. Gestión por procesos: - Existencia de un mapa con los procesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo). - Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos. - Catálogo de procedimientos asociados a los procesos. - Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia. - Existencia de un Manual de Calidad.	- Mapa de procesos, incluido en el Manual del Sistema de Gestión de la AESF (25/11/15). - Procedimiento para la elaboración y aprobación del sistema de gestión (25/11/15). - Incorporación de procedimientos electrónicos. - La AESF dispone de un Comité de Control de la Calidad en la elaboración de los procedimientos y de un comité de autoevaluación. - En 2023 se ha seguido desarrollando el Sistema de Gestión de la AESF con la aprobación de nuevos procedimientos y guías para uso de las entidades que se relacionan con la AESF en la tramitación de expedientes.	64		- Mapa de procesos, incluido en el Manual del Sistema de Gestión de la AESF (25/11/15). - Procedimiento para la elaboración y aprobación del sistema de gestión (25/11/15). - Incorporación de procedimientos electrónicos. - La AESF dispone de un Comité de Control de la Calidad en la elaboración de los procedimientos y de un comité de autoevaluación. - En 2022 se han aprobado 10 procedimientos nuevos y 4 Guías para uso de las entidades que se relacionan con la AESF en la tramitación de expedientes.	64
4.2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: - Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental, etc. - Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs, etc. - Se organizan y se participa en foros, conferencias, congresos y otras acciones que	- A través de la INTRANET, el personal de la AESF dispone de todos los procedimientos, guías, modelos de tramitación, etc. - Trabajo a través de carpetas compartidas. - Herramienta de gestión documental interno (Pixelware). - Externalización de la documentación (SEGIPSA). - Buzón interno de avisos normativos y documentos de interés. - Durante 2023, se organizaron dos reuniones con el sector para intercambio de conocimientos. - Durante 2023 la AESF desarrolló mediante convenios de colaboración dos cursos universitarios en cooperación con otras	74		- Trabajo a través de carpetas compartidas. - Herramienta de gestión documental interno (Pixelware). - Externalización de la documentación (SEGIPSA). - A través de la INTRANET, el personal de la AESF dispone de todos los procedimientos, guías, modelos de tramitación, etc. - Buzón interno de avisos normativos y documentos de interés. - Participación de foros, conferencias y congresos. En 2022: • la AESF colaboró en la organización del congreso internacional IRSC2022 de	70



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
supongan adquisición de conocimiento para la mejora de la actividad de la Agencia.	entidades ferroviarias, para la difusión de la cultura ferroviaria. - Personal de la AESF ha participado en foros, conferencias y congresos en los que se divulga el conocimiento de la actividad de la AESF.			seguridad ferroviaria celebrado en octubre en Sevilla. • se realizaron intercambios con otras Agencias para intercambio de procedimientos en actividades similares. - se organizaron dos reuniones con el sector para intercambio de conocimientos.	
4.3.Equipos/grupos de Mejora y Redes: - Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia. - Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales. - Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	- Dentro de la actividad habitual de la AESF, se mantienen reuniones de retorno de experiencias con organizaciones en España y con organismos europeos (Agencia Ferroviaria Europea, Comité RISC, OTIF...).	85		Se mantienen reuniones de retorno de experiencias con organizaciones en España y con organismos europeos (Agencia Ferroviaria Europea, Comité RISC, OTIF...).	85
4.4.Interoperabilidad con otras organizaciones: - Interoperabilidad entre distintas organizaciones o con los Grupos de Interés para intercambio de información (servicios de validación y terceros, acceso a registros, bases de datos, archivos, gestores, etc.). - Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.). - Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	- Se mantiene la conexión de algunas bases de datos de la AESF (Registro Especial Ferroviario) con los Registros Europeos, las empresas ferroviarias y Adif. - La AESF dispone de accesos para intercambio de información a algunas bases de datos propias de agentes del sector como Adif o Renfe.	50		- Conexión del Registro Especial Ferroviario (REF) con los Registros Europeos, las empresas ferroviarias y ADIF. - Conexión a través de la web de la AESF con las webs de las entidades del sector ferroviario.	50



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 4		68			



ASPECTO 5:

ADOPTAR FÓRMULAS ORGANIZATIVAS Y DE COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA AGENCIA

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
5.1 Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: - Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones. - Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia. - Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	Durante 2023, se mantienen vigentes los acuerdos existentes y se han celebrado reuniones de coordinación.	50		- Acuerdo de colaboración con la Agencia Ferroviaria Europea para desarrollo de métodos de trabajo comunes y con las Autoridades Nacionales de Francia y Portugal. - Acuerdo con ENAC para intercambio de informaciones. - Coordinación con ADIF en materia de seguridad.	50
5.2 Cooperación interadministrativa en materia de calidad:	Acuerdo con ENAC para intercambio de informaciones.	30		- Acuerdo con ENAC para intercambio de informaciones.	30



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 5		40			



ASPECTO 6:

APLICAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA ACCIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
6.1 Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): - Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales. - Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados. - Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	Se han realizado encuestas de calidad y satisfacción en algunas actividades de la AESF como las reuniones de retorno de experiencia con los agentes del sector.	25			1
6.2 Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: - Análisis de las actitudes de otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia estatal y de sus necesidades y expectativas respecto de los servicios públicos que presta.	En las funciones de evaluación de las actividades de las entidades del sector ferroviario, se analizan posibles necesidades que puedan hacer necesario reuniones, formulación de recomendaciones, etc.	15		En las funciones de evaluación de las actividades de las entidades del sector ferroviario, se analizan posibles necesidades que puedan hacer necesario reuniones, formulación de recomendaciones, etc.	15



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
6.3 Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: - Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia. - Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	La AESF elabora anualmente Memorias sobre la actividad que realiza: de las cuentas anuales, de la ejecución del Plan de actividad, de seguridad ferroviaria, de ejecución del Plan de Formación, etc.	80		La AESF elabora anualmente Memorias sobre la actividad que realiza: de las cuentas anuales, de la ejecución del Plan de actividad, de seguridad ferroviaria, de ejecución del Plan de Formación, etc.	80
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 6		40			



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
7.1 Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): - Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios. - Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.). - Desarrollo de mecanismos de “cocreación” “codiseño” “codesarrollo” en los que participen grupos de interés y usuarios.	- La AESF mantiene diferentes grupos de trabajo con las entidades del sector para el desarrollo de diversas normativas a través de su participación y aportaciones (resolución 2/2022, 3/2022). - La AESF dispone de buzones de participación y consulta. - Grupos de trabajo de retorno de experiencias. - Reuniones de colaboración con otras Agencias. - La AESF dispone de correo electrónico en la web para consultas y de buzones de participación y consulta.	70		- Resolución 2/2022 de la AESF, por la que se crea el grupo de trabajo sobre cálculo de ocupación y evacuación en recintos ferroviarios (232.99 Kb. pdf). - Resolución 3/2022 de la AESF, por la que se crea el grupo de trabajo sobre normativa para la aplicación del hidrógeno en la tracción ferroviaria (246.79 Kb. pdf). - Grupos de trabajo de retorno de experiencias. - Reuniones de colaboración con otras Agencias. - Reuniones habituales con entidades y asociaciones durante el desarrollo de nuevas normativas. - Grupos de trabajo (“Grupo Espejo”) y de retorno de experiencia con los diferentes grupos de interés (empresas ferroviarias, centros de formación, centros médicos...). - La AESF dispone de correo electrónico en la web para consultas y de buzones de participación y consulta. - En algunas actividades, se está incorporando la realización de encuestas a los grupos de interés afectados por la actividad de la AESF sobre sus expectativas: por ejemplo, en la realización de estudios (para que emitan sugerencias) o para que transmitan a la AESF su percepción sobre	70



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
				determinadas prestaciones de otras entidades supervisadas por la AESF.	
7.2 Quejas y Sugerencias: - Desarrollo de la gestión del programa de Quejas y Sugerencias recogido en el RD 951/2005: ▪ Nivel de respuesta al usuario y nivel de gestión en la resolución del problema ▪ Realización de informes anuales que permitan seguimiento y adopción de medidas de mejora en relación con las quejas y sugerencias. ▪ Análisis de datos y utilización de resultados de la gestión de las Quejas y Sugerencia para la mejora. ▪ Seguimiento y consulta informatizada de la queja. ▪ Medición del grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta de sus quejas y sugerencias.	- La AESF tiene un sistema presencial de presentación de quejas. - Tramitación electrónica de quejas y sugerencias de forma conjunta con el MITMA. - Los ciudadanos pueden realizar consultas a la AESF a través de la web de la Agencia. - En las memorias de actividad de la AESF se evalúan las solicitudes presentadas.	40		- La AESF tiene un sistema presencial de presentación de quejas. - Tramitación electrónica de quejas y sugerencias de forma conjunta con el MITMA. - Los ciudadanos pueden realizar consultas a la AESF a través de la web de la Agencia. - En las memorias de actividad de la AESF se evalúan las solicitudes presentadas.	40
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 7		55			



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
8.1 Formación: - Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia. - Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia. - La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias. - Existen Sistemas de evaluación de la formación: ▪ Medición de la satisfacción ▪ Medición del aprendizaje ▪ Medición del impacto de la formación - Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción, etc.).	- En 2023 se ha implantado el procedimiento general de GESTIÓN DE LA FORMACIÓN S-02.01-01-PG-v01 (aprobado en 2022), que desarrolla el proceso de formación interna dentro del Sistema de Gestión de la AESF. - La Unidad responsable de la formación es el Área de Actuaciones Administrativas de la División de Administración. - Se realiza una encuesta anual sobre preferencias del personal en materia de formación. - El personal puede hacer propuestas de formación a través de la INTRANET de la AESF durante el ejercicio. - Participación de las Unidades en la elaboración del Plan de Formación. - Se aprobó el plan de formación de 2023 de la AESF.	80		-Aprobado en 2022 el procedimiento general de GESTIÓN DE LA FORMACIÓN S-02.01-01-PG-v01, que desarrolla el proceso de formación interna dentro del Sistema de Gestión de la AESF. -La Unidad responsable de la formación es el Área de Actuaciones Administrativas de la División de Administración. -Existen Planes anuales de formación de la AESF y Convenios con el MITMA para participar en la formación impartida por el Ministerio. -Se realiza una encuesta anual sobre preferencias del personal en materia de formación. -El personal puede hacer propuestas de formación a través de la INTRANET de la AESF durante el ejercicio. -Participación de las Unidades en la elaboración del Plan de Formación. -Encuestas de satisfacción en todos los cursos realizados. -Participación del personal en cursos de las entidades ferroviarias.	80
8.2 Evaluación del desempeño:	- Durante 2023, se ha empezado a desarrollar una aplicación para la gestión de las cualificaciones	50		-Durante 2022, se aprobó el procedimiento general SISTEMA DE GESTIÓN DE CUALIFICACIONES S-01.02-01-PG-v01, que es el	45



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo. - Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación. - Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	- que será la base para la realización de evaluaciones del desempeño. - En los procedimientos aprobados progresivamente se recoge la definición de los perfiles de los puestos de trabajo. - Las gratificaciones semestrales se distribuyen en función del rendimiento.			documento básico que va a permitir el desarrollo del sistema de gestión de cualificaciones de la AESF. En él se incluye las líneas básicas para la realización de evaluaciones del desempeño. -En los procedimientos aprobados durante 2022 se recoge la definición de los perfiles de los puestos de trabajo. Las gratificaciones semestrales se distribuyen en función del rendimiento. -Se aplican los sistemas y programas de Administraciones Públicas.	
8.3 Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas: - Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta. - Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados. - Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	- Posibilidad del personal de presentar sugerencias a través de la INTRANET o quejas a través del canal creado en el Código de Conducta Ética de la AESF. - Existen canales informales para que el personal puede realizar sugerencias y propuestas a sus superiores.	35		-Posibilidad del personal de presentar sugerencias a través de la INTRANET. -Posibilidad de presentar quejas a través del Canal creado en el Código de Conducta.	35
8.4 Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión: - Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión.	Se aplican los complementos de productividad, objetivos y gratificaciones, en función de resultados.	30		-Se aplican los complementos de productividad, objetivos y gratificaciones, en función de resultados. -Propuestas de concesión de medallas en reconocimiento de la vida laboral	30



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa. - Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad. - Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.					
8.5 Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.): - Desarrollo de las medidas de conciliación. - Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal. - Aplicación de fórmulas de teletrabajo. - Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.). - Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).	- En 2023 se ha continuado con la implantación del plan de trabajo a distancia aprobado en 2022. - Se aplican las normas de AAPP sobre conciliación, flexibilidad horaria. - Existe un Plan de Acción Social, anual.	55		-En 2022 se ha aprobado la resolución de la AESF sobre aplicación de trabajo a distancia en el ámbito del Plan de Medidas de Ahorro y Eficiencia Energética. -Se aplican las normas de AAPP sobre conciliación, flexibilidad horaria. -Plan de Acción Social, anual (ayudas a educación infantil y por familiares discapacitados).	55



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 8		50			



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
9.1 Aplicación de las directrices metodológicas: - Desarrollo de la normativa general en la materia mediante la aplicación de las guías metodológicas que desarrollan el RD 951/2005 con relación a este programa. ▪ Definición de contenidos mínimos que las Cartas han de cumplir y, en especial, un plazo de vigencia. ▪ Inclusión de compromisos y estándares de calidad. ▪ Inclusión de indicadores y sistema de seguimiento. ▪ Inclusión de medidas de compensación/reparación/ subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.		1			1
9.2 Seguimiento, Evaluación y Certificación: - Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).		1			1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio. - Actualización y versiones de las Cartas de Servicios. - Certificación de cartas por parte de una entidad externa.					
9.3 Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: - Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia. - Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.		1			1
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 9		1			



ASPECTO 10:

ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
10.1 Utilización de Modelos de gestión de calidad: - Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc., como referencias para la gestión. - Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, CYKLOS, Normas ISO, etc.).		1			1
10.2 Seguimiento y Evaluación: - Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad. - Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia. - Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	Con el grupo de Autoevaluación de la AESF, se analizan anualmente procedimientos de ejecución de las Unidades, se analizan los resultados de las auditorías y se incorporan a los procedimientos de ejecución posteriores.	41		Con el grupo de Autoevaluación de la AESF: - Realización de un proceso de autoevaluación del desempeño de la AESF según modelos de evaluación de Autoridades de seguridad. - Integración de medidas en los Planes de Acción de la AESF como consecuencia de los resultados de los procesos de autoevaluación. - Realización de auditorías internas de los procedimientos de la AESF, análisis de los resultados e incorporación a los procedimientos de ejecución posteriores..	41
10.3 Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones):		1			1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. - Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad. - Certificaciones a la calidad.					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 10		14			



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
11.1 Mecanismos formales de rendición de cuentas: - Grado de cumplimiento de las directrices de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: ▪ Contribuciones al portal de transparencia ▪ Códigos éticos ▪ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia - Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción): ▪ Informes Anuales de Actividad, Contrato de Gestión y Planes de Acción ▪ Publicación de los objetivos estratégicos, los compromisos de gobierno, proyectos y programas, y niveles de realización o logro alcanzados	- En 2023, la AESF ha remitido al portal de transparencia las informaciones que se han solicitado o que son de tramitación anual. - A través de la Plataforma de contratación se han publicitado los contratos licitados y las adjudicaciones realizadas. - Se ha aplicado el Código Ético de la AESF en todas las actuaciones. - Durante 2023, se han presentado las Memorias de actividad de las cuentas anuales, en materia de seguridad, mercancías peligrosas, de ejecución del Plan de Formación,... - Las cuentas anuales de 2023 están publicadas en la web. - También se publica en 2023 un Informe General de Actividad. - Se remite la información correspondiente al Tribunal de Cuentas.	90		- Constitución de un Comité Ético de seguimiento de su aplicación y un canal electrónico de denuncias de su cumplimiento, publicado en la web. - Aportación de datos para el portal de Transparencia y conexión al mismo. - A través de la Plataforma de contratación se han publicitado los contratos licitados y las adjudicaciones realizadas. - Aplicación de las normas de buen gobierno, independencia y código ético. - Elaboración anual del informe a remitir a la ERA (Agencia Europea de Seguridad Ferroviaria) y publicación en la web. - Presentación al Consejo Rector, para su aprobación, el Plan de Acción Anual y Plurianual, informes de actividad, cuentas anuales, anteproyecto de presupuestos e inventario de bienes y derechos de la Agencia. - Remisión mensual al MITMA del estado de ejecución presupuestaria de gastos, ingresos e inversiones. - Remisión de información a la IGAE. - Remisión de información al Tribunal de cuentas. - Planes de Acción (publicación en web)	90



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística: ▪ Publicación de perfil del contratante ▪ Informe sobre cuentas anuales				- Memorias de actividad de las cuentas anuales, en materia de seguridad, mercancías peligrosas, de ejecución del Plan de Formación... - Las cuentas anuales se publican en la web.	
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 11		90			



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
12.1 Existencia de Planes de Innovación en las Agencias: - Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos. - Participación en proyectos europeos. - Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI). - Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.		1			1
12.2 Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio: - Iniciativas de innovación suficientemente formalizadas, consolidadas e implantadas a lo largo del año que hayan supuesto un cambio		1			1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
significativo en la forma de actuar de las Agencias y dirigidas a aportar valor a los Grupos de Interés. - 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.					
12.3 Creación de Grupos de trabajo para la innovación:		1			1



CUESTIONES A CONSIDERAR	RELACIÓN DE EVIDENCIAS: ACCIONES DE MEJORA MANTENIDAS O IMPLANTADAS EN 2023	PUNTUACIÓN 2023 (1-100 %)	ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS EN 2023	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA EN 2022	PUNTUACIÓN 2022 (1-100 %)
- Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”. - Grupos de trabajo para la innovación. - Espacios para el trabajo compartido “coworking”.					
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 12		1			

