

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

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

5
OCTUBRE 2013



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Elaboración del Informe:

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

- Ana María López Ansede
Evaluadora Especializada
- Joaquín Ruiz López
Director

Colaboradores Agencias Estatales:

AEA: David García Rivas
AEBOE: Concepción Contreras Toro
AECID: Gregorio Moreno López
AECID: Jimena Álvarez Rodríguez
AECSIC: Carmen Sanabria Pérez
AECISC: Pedro Ojeda García
AEMET: Rosario Díaz-Pabón Retuerta
AEMET: Mercedes Velázquez Pérez
AEMPS: Francisco Javier Muñoz Aizpuru
AEMPS: María José Calvente Cestafe
AESA: Pablo Hernández Coronado
AESA: David Bellido Trullenque
AEVAL: Consuelo Hidalgo Gómez

Catálogo de Publicaciones oficiales:

<http://www.aeval.es>

NIPO: 632-13-012-3

ÍNDICE

GLOSARIO	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	7
I.- INTRODUCCIÓN	9
I.1.- OBJETO Y ALCANCE DEL INFORME	10
I.2.- ESTRUCTURA DEL INFORME	13
II.- METODOLOGÍA	15
III.- LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS ESTATALES	23
III.1.- COMPROMISO DE LAS AGENCIAS ESTATALES CON LA CALIDAD	23
III.1.1- <i>Compromiso con la gestión de calidad reflejado en los documentos fundacionales</i>	23
III.1.2.- <i>Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en la estructura de apoyo a la calidad</i> ..	26
III.2.- INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS.....	29
III.2.1.- <i>Grado de desarrollo de la planificación de la calidad</i>	29
III.2.2.- <i>Formación y difusión de los conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de calidad</i>	31
III.2.3- <i>Identificación de grupos de interés y alianzas</i>	33
III.2.4.- <i>Grado de desarrollo de la gestión por procesos</i>	35
III.3.- APLICACIÓN DEL MARCO GENERAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA AGE	36
III.3.1.- <i>Programa análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción</i>	37
III.3.2.- <i>Programa cartas de servicios</i>	39
III.3.3.- <i>Programa de quejas y sugerencias</i>	42
III.3.4.- <i>Programa de evaluación de la calidad organizativa y Programa de reconocimiento</i>	47
III. 4.- RESUMEN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS ESTATALES	55
IV.- GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS EN LAS AGENCIAS ESTATALES	65
V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
ANEXOS	81
ANEXO I: CARACTERIZACIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES	81
ANEXO II: FORMULARIO PARA LA RECOGIDA DE DATOS	107
ANEXO III: NORMATIVA	133

Glosario

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

Índice de gráficos

Gráfico 1: Grado de compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales por cada Agencia.....	25
Gráfico 2: Grado de compromiso con la gestión reflejado en la estructura de apoyo a la calidad.....	28
Gráfico 3: Grado de desarrollo de la Planificación de la Calidad.....	30
Gráfico 4: Grado de formación y difusión de los conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de calidad.....	32
Gráfico 5: Grado de identificación de grupos de interés y alianzas.....	34
Gráfico 6: Grado de desarrollo de la gestión por procesos.....	36
Gráfico 7: Grado de despliegue del apartado análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción.....	38
Gráfico 8: Grado de desarrollo del Programa de Cartas de Servicios.....	40
Gráfico 9: Grado de desarrollo del apartado Quejas y Sugerencias.....	43
Gráfico 10: Porcentaje de quejas por canal de entrada.....	44
Gráfico 11: Porcentaje de sugerencias por canal de entrada.....	44
Gráfico 12: Plazo de respuesta a quejas.....	45
Gráfico 13: Plazo de respuesta a sugerencias.....	46
Gráfico 14: Grado de desarrollo de la Evaluación de la calidad organizativa.....	48
Gráfico 15: Grado de desarrollo del de la gestión de la calidad en las Agencias Estatales.....	55
Gráfico 16: Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales.....	56
Gráfico 17: Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en la estructura de apoyo a la calidad.....	56
Gráfico 18: Desarrollo de la planificación de la calidad.....	56
Gráfico 19: Formación y difusión de conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de calidad.....	57
Gráfico 20: Identificación de grupos de interés y alianzas.....	57
Gráfico 21: Gestión por procesos.....	57
Gráfico 22: Programa Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción.....	58
Gráfico 23: Programa Cartas de Servicios.....	58
Gráfico 24: Programa Quejas y Sugerencias.....	58
Gráfico 25: Programa Evaluación de la calidad.....	59
Gráfico 26: Grado medio de desarrollo de la gestión de la calidad por Agencia.....	60
Gráfico 27: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEA.....	61
Gráfico 28: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEBOE.....	61
Gráfico 29: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AECID.....	61
Gráfico 30: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AECSIC.....	62
Gráfico 31: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEMET.....	62
Gráfico 32: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEMPS.....	62
Gráfico 33: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AESA.....	63
Gráfico 34: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEVAL.....	63

Índice de tablas

Tabla 1: Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales	24
Tabla 2: Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en la estructura de apoyo a la calidad	27
Tabla 3: Desarrollo de la planificación de la calidad.....	29
Tabla 4: Formación y difusión de los conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de la calidad	31
Tabla 5: Identificación de grupos de interés y alianzas	34
Tabla 6: Desarrollo de la gestión por procesos	35
Tabla 7: Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción	37
Tabla 8: Programa de cartas de servicios	39
Tabla 9: Programa de quejas y sugerencias	42
Tabla 10: Quejas y sugerencias 2012.....	44
Tabla 11: Programa de evaluación de la calidad organizativa.....	47
Tabla 12: Certificaciones de las Agencias Estatales conforme a modelos de excelencia	50
Tabla 13: Certificaciones de las Agencias Estatales en el ámbito de la normalización	50
Tabla 14: Premios recibidos por las Agencias Estatales en el año 2012.....	54

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Cronograma de elaboración del Informe Agencias Estatales 2012	10
Ilustración 2: Cuadro de referencias conceptuales.....	16
Ilustración 3: Cuadro resumen de itinerario de evaluación	17
Ilustración 4: Cuadro de cartas de servicios aprobadas	41

I.- INTRODUCCIÓN

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

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

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

Esta nueva forma organizativa responde a un proceso de modernización de la administración, muy extendido entre los Estados miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que facilita el acercamiento de la administración a los ciudadanos, orientándose claramente hacia la transparencia, la participación y la rendición de cuentas.

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

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

Así pues, en cumplimiento de dicho mandato, se presenta el INFORME de AGENCIAS ESTATALES 2012 que ha sido elaborado por el Departamento de Calidad de los Servicios de AEVAL con la colaboración del resto de las Agencias Estatales, de acuerdo con el siguiente calendario:

Ilustración 1: Cronograma de elaboración del Informe Agencias Estatales 2012

	Actividad	Comienzo	Fin	Duración	2013								
					mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	
1	Reunión inicial con las Agencias	21/03/2013	21/03/2013	1d									
2	Periodo de recogida de información	01/04/2013	15/07/2013	76d									
3	Elaboración del borrador de informe	16/07/2013	09/09/2013	40d									
4	Presentación del borrador a las Agencias para la validación de la información	10/09/2013	20/09/2013	9d									
5	Redacción del informe Agencias 2012	23/09/2013	15/10/2013	17d									
6	Aprobación del Informe por el Consejo Rector	25/10/2013	25/10/2013	1d									
7	Envío a SEAP para su remisión al Congreso de los Diputados	29/10/2013	29/10/2013	1d									

I.1.- Objeto y alcance del informe

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

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

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

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

El alcance de este informe abarca las actividades relacionadas con la gestión de la calidad, llevadas a cabo por las ocho Agencias Estatales existentes en la AGE durante el año 2012 y que a continuación se relacionan:

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

Agencia Estatal Antidopaje (AEA)²

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

Agencia Estatal Boletín Oficial de Estado (AEBOE)

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

Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)

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

Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (AECSIC)

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

² Este informe utiliza la denominación Agencia Estatal Antidopaje en tanto que se refiere a la actividad de las Agencias Estatales durante el año 1012, no obstante, la Disposición adicional tercera, de La Ley Orgánica 3/2013, de 20 de junio, de protección de la salud del deportista y lucha contra el dopaje en la actividad deportiva, establece que, a partir de la entrada en vigor de esta Ley, la Agencia Estatal Antidopaje pasará a denominarse Agencia Española de Protección de la Salud en el Deporte.

Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)

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

Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)

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

Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS)

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

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

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

I.2.- Estructura del Informe

El informe se estructura en cinco capítulos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II.- METODOLOGÍA

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

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

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

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

Para llevar a cabo un diagnóstico que permita valorar el grado de madurez alcanzado por las Agencias Estatales durante el año 2012, y sirva asimismo como herramienta para la comparación y el aprendizaje entre agencias, se han concretado, a partir de las referencias metodológicas indicadas, diez apartados clave en la gestión de la calidad de una organización que se relacionan a continuación:

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

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

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

Ilustración 2: Cuadro de referencias conceptuales

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

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

Ilustración 3: Cuadro resumen de itinerario de evaluación

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

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

7.- PROGRAMA ANÁLISIS DE LA DEMANDA (AD) Y ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN (ES)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de servicios prioritarios para la realización de AD o ES 2. Planificación estudios AD y ES 3. Realización de AD y ES de usuarios con una metodología homologada 4. Establecimiento de una sistemática de realización de AD y ES 5. Realización de comparaciones externas o procesos de benchmarking en este programa 	20% 20% 20% 20% 20%	100%
8.- PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicación de un catálogo con los principales servicios de la Agencia 2. Revisión del catálogo a partir del mapa de procesos asociados e identificación de grupos de interés 3. Diseño y elaboración de la/s carta/s de servicios con la selección de los primeros compromisos e indicadores 4. Publicación de la/s carta/s de servicios y control del seguimiento de los indicadores asociados a cada compromiso 5. Certificación de la/s carta/s de servicios 	20% 20% 20% 20% 20%	100%
9.- PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia de un procedimiento para la tramitación de quejas y sugerencias 2. Existencia en la Agencia de puntos multicanal (presencial, postal y electrónico) de entrada y tramitación de quejas y sugerencias 3. Informe estructurado sobre quejas y sugerencias con análisis de los resultados 4. Realización de un estudio de satisfacción de usuarios del sistema de quejas y sugerencias 5. Aplicaciones para la gestión de quejas y sugerencias: manuales para la contestación, sistemas de explotación de la información obtenida, etc. 6. Aseguramiento del sistema de gestión de quejas y sugerencias: certificación del sistema 	16,66% 16,66% 16,66% 16,66% 16,66% 16,66%	100%

10.- PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD ORGANIZATIVA Y PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formación en modelos de excelencia y diseño del proceso de autoevaluación 2. Constitución del/de los equipos de autoevaluación 3. Realización de una autoevaluación de la gestión conforme a un modelo de referencia 4. Constitución de grupos de trabajo para el desarrollo de las acciones del plan de mejora derivado de la autoevaluación 5. Certificación del nivel de excelencia por entidades externas y participación en programas de reconocimiento 	<p>20%</p> <p>20%</p> <p>20%</p> <p>20%</p> <p>20%</p>	<p>100%</p>
--	---	--	-------------

A partir de esta metodología se diseñó un formulario de recogida de datos³ que refleja el itinerario previsto, diez apartados y cincuenta y cinco actuaciones, para que, al ser cumplimentado por cada una de las Agencias Estatales, permita que la información obtenida sea homogénea y equiparable, y haga posible establecer un itinerario de calidad que refleje el trabajo que vienen realizando las Agencias Estatales para establecer las bases organizativas e instrumentales en su misión de dar un servicio de calidad a los ciudadanos.

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

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

Por último, este informe ha tenido en cuenta el Documento de trabajo de noviembre de 2011 del Comité de Gobernanza Pública de la OCDE que proporciona una serie de indicaciones acerca de los distintos tipos de innovación en las Administraciones Públicas y que actualmente se están desarrollando, con el fin de incorporar un capítulo que permita poner en valor la actividad realizada por las Agencias Estatales en materia de innovación y buenas prácticas. Para ello se han estudiado las actuaciones de innovación que durante el año 2012 han llevado a cabo las Agencias Estatales relacionadas con la implantación de un nuevo método para organizar o gestionar el trabajo, con la implantación de procedimientos de prestación de servicios o de producción de bienes que sean nuevos o mejorados significativamente y, finalmente, las relacionadas con la introducción de un servicio o un producto nuevo o significativamente mejorado en comparación con los servicios existentes.

³ Anexo II: Formulario de recogida de datos

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

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

En base a esto, las Agencias están dotadas de una capacidad de decisión sobre los recursos que les son asignados y de un nivel de autonomía en su funcionamiento que se constituyen como las premisas necesarias para que, por un lado las organizaciones alcancen los objetivos que en cada momento les sean marcados y, por otro, sea factible la exigencia efectiva sobre el cumplimiento de los mismos.

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

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

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

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

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

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

El Contrato de gestión es definido por la Ley como un instrumento clave en la configuración de las Agencias Estatales, pues va a ser el instrumento que ha de permitir fijar los compromisos que asume la Agencia en la consecución de sus objetivos y los planes de trabajo necesarios para ello, los niveles de calidad de los servicios prestados, los medios humanos, materiales y financieros que la Agencia precisa y los efectos asociados al grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y la consiguiente exigencia de responsabilidad al equipo directivo de la Agencia.

Así, el Estatuto y el Contrato de Gestión (o, en su caso, el Plan Inicial de Actuación) pueden considerarse como los documentos fundacionales de las Agencias y la primera carta de presentación ante los ciudadanos.

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

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

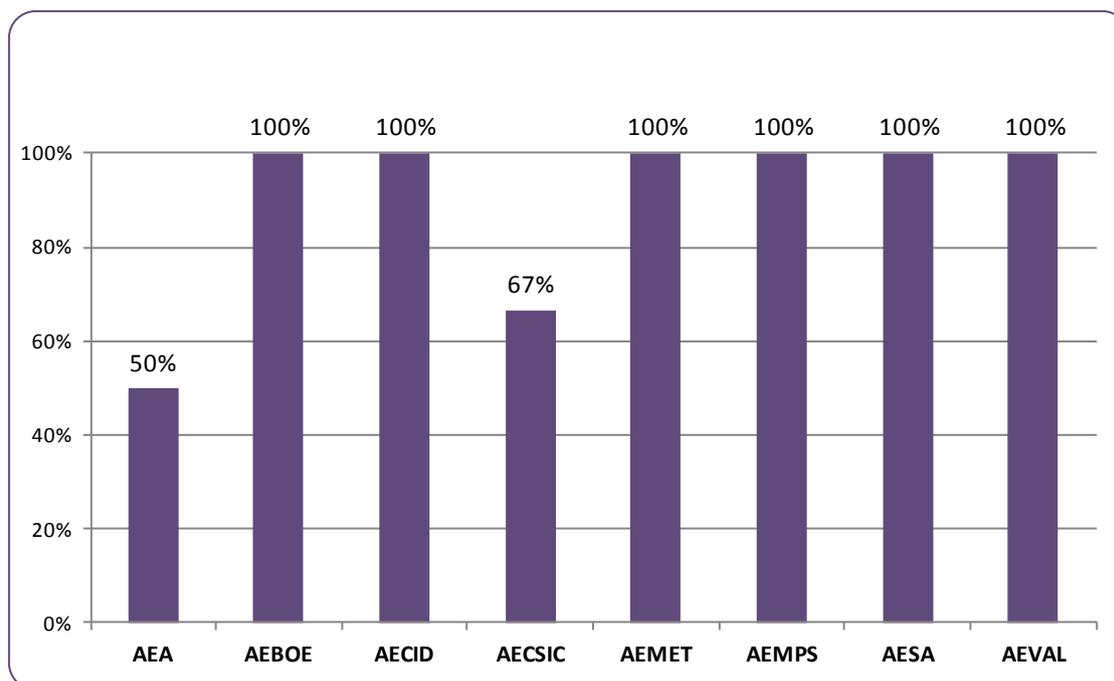
Tabla 1: Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales

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

Este apartado “Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales” es, con diferencia, el que mayor grado de cobertura ha alcanzado ya que se sitúa en un 90% de media, lo que evidencia la importancia que todas las Agencias otorgan a la gestión de la calidad y a su institucionalización, y supone un gran avance con respecto al año precedente en el que el grado de cobertura no alcanzaba el 80%.

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

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



Cabe mencionar que al finalizar del año objeto de estudio son cinco las Agencias Estatales que no tienen Contrato de Gestión formalizado: AEA, AECSIC, AEMET, AEMPS y AESA (aunque estas Agencias disponen de un borrador de Contrato, éste no ha llegado a ser aprobado, de acuerdo al procedimiento que regula la Ley). De las tres Agencias Estatales restantes, que sí aprobaron su Contrato de Gestión, sólo el de AEBOE permanece vigente, mientras que los de AECID y AEVAL no han sido actualizados al vencimiento de su periodo de vigencia⁴.

Durante el año 2012:

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

AEBOE, elaboró la nueva propuesta de Contrato de Gestión para el periodo 2013-2016 que fue aprobada por el Consejo Rector en su reunión del 29 de octubre de 2012. Con fecha de 2 de noviembre de 2012 se remitió la propuesta para su aprobación mediante Orden conjunta de los Ministerios de la Presidencia, y de Hacienda y Administraciones Públicas. A fecha de finalización de este informe, el nuevo Contrato de Gestión no había sido aprobado.

⁴ De acuerdo con el artículo 14.2 de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos, la aprobación del Contrato de gestión tiene lugar por Orden conjunta de los Ministerios de adscripción, de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda, en un plazo máximo de tres meses a contar desde su presentación. En el caso de no ser aprobado en este plazo mantendrá su vigencia el contrato de gestión anterior.

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

AEMET elaboró el Plan Estratégico 2012-2015 como continuación al Contrato de Gestión 2010-2013. Igualmente esta Agencia aprobó el Plan Empresarial 2012-2015 para los servicios meteorológicos de apoyo a la navegación aérea.

Por su parte, AESA disponía de un borrador de Política de Calidad que a finales de 2012 estaba pendiente de aprobación.

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

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

En base a esto, se analiza la existencia y el grado de desarrollo de este tipo de estructuras en cada una de las Agencias Estatales tomando como referencia la estructura organizativa más habitual en materia de calidad en las organizaciones públicas.

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

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

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

Nuevamente nos encontramos ante un apartado con un elevado grado de cobertura que alcanza un 75% de media, y que se incrementa con respecto al año anterior en un 10%.

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

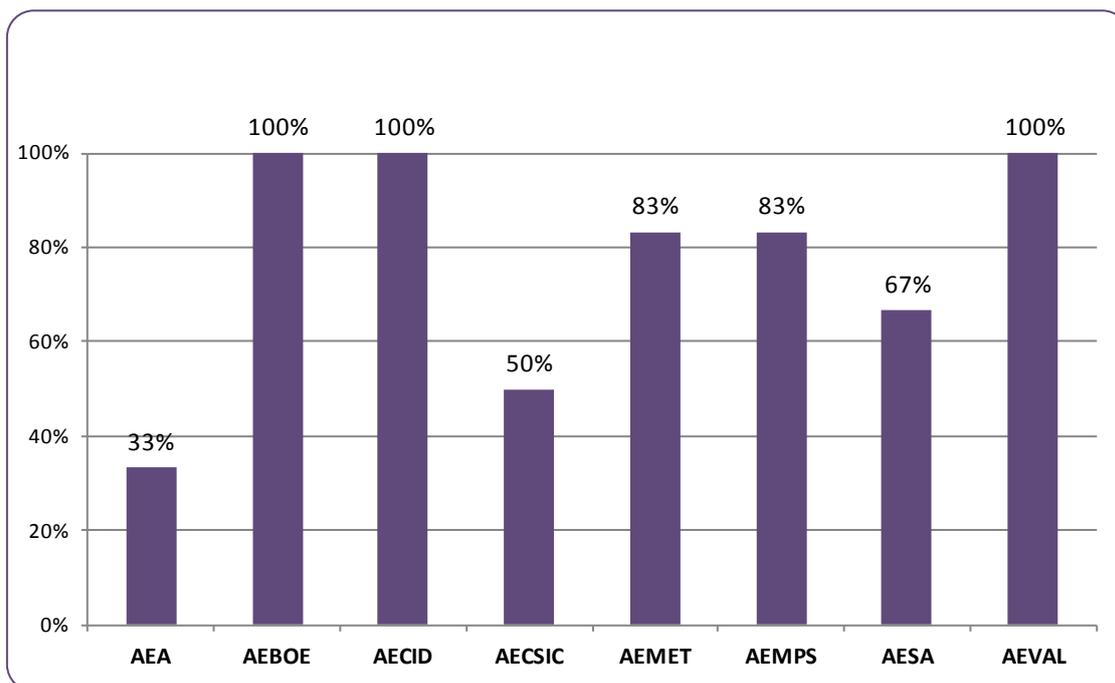
2.- COMPROMISO CON LA GESTIÓN DE CALIDAD REFLEJADO EN LA ESTRUCTURA DE APOYO A LA CALIDAD	AEA	AEBOE	AECID	AECISIC	AEMET	AEMPS	AESA	AEVAL
1. Previsión de constitución de un órgano responsable de la Gestión de Calidad								
2. Existencia de un órgano responsable								
3. Existencia de una Unidad de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

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

No obstante, menor grado de desarrollo presenta la existencia de comités de calidad que impulsen y visen las actuaciones de las organizaciones, de equipos concretos para la evaluación de la organización y de grupos de mejora para el desarrollo de procesos o la puesta en marcha de nuevas iniciativas en esta materia.

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

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



Durante el año 2012 las Agencias han profundizado en la consolidación de las estructuras de calidad que habían instaurado.

AEBOE, creó grupos de mejora para implementar algunas de las acciones incluidas en el Plan de Mejora, elaborado tras el proceso de autoevaluación realizado en el año 2010 con el modelo EVAM.

AECID, dada la especificidad de sus funciones, preveía la creación de una unidad de evaluación en sede central, con el objetivo de institucionalizar la función de la evaluación en la cooperación para el desarrollo, con la finalidad de centralizar y armonizar las iniciativas de evaluación de los distintos departamentos de la Agencia y de sus oficinas en terreno y asegurara la calidad de los procesos. Igualmente, se estudiaba la creación de un subgrupo de evaluación dentro del Grupo de Trabajo de Eficacia y Calidad de la Ayuda (GTEC).

AEMET incorporó los proyectos de mejora resultantes de la autoevaluación a la planificación estratégica de la organización.

AEMPS, con ocasión de la visita europea de Benchmarking de Agencia Europeas de Medicamentos, constituyó grupos para evaluar determinados indicadores clave en cada Departamento tanto el estatus actual como las acciones de mejora de los mismos. Igualmente esta Agencia participó activamente en los grupos de trabajo de Calidad de la Unión Europea para armonizar las acciones de calidad en el seno de las Agencias Europeas de Medicamentos.

AEVAL, a través de su Comité de Calidad, llevó a cabo diversas actividades, para la consolidación de los programas incluidos en su Plan de Calidad, mediante la celebración de reuniones presenciales y de comentarios on-line para analizar la situación de la implantación tanto de dicho Plan de calidad como del 2º Plan de Mejora.

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

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

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

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

El desarrollo de este apartado es, como sucedía en los dos anteriores, muy elevado, alcanzando un 78% de cobertura media, porcentaje que supera en un 10% al del año anterior.

Tabla 3: Desarrollo de la planificación de la calidad

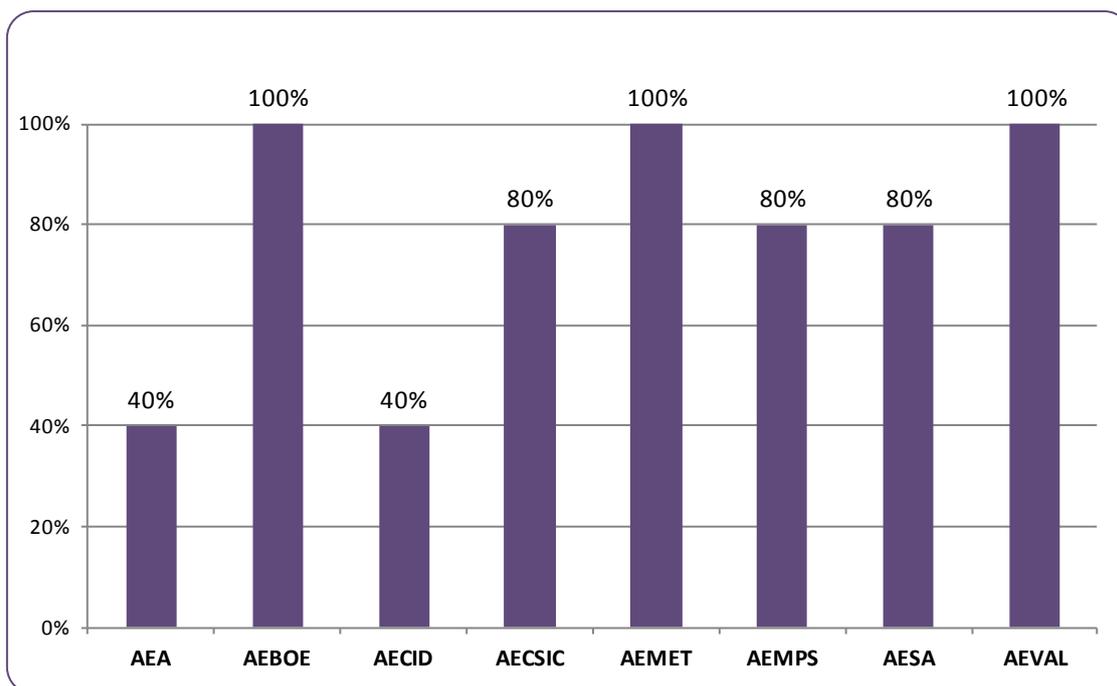
3.- GRADO DE DESARROLLO DE LA PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	AEA	AEBOE	AECID	AECSIC	AEMET	AEMPS	AESA	AEVAL
1. Se ha llevado a cabo un análisis de la Organización (DAFO, etc.)								
2. Existencia de acciones de calidad aisladas (encuestas, quejas y sugerencias, etc.)								
3. Existencia de programas de calidad en áreas determinadas de la Agencia								
4. Existencia de Plan de Calidad general con cronograma								
5. Sistema de calidad implementado conforme a un modelo de referencia probado (EFQM, CAF, EVAM, normas familia ISO 9000)								

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

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

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

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



Durante el año 2012:

En AEBOE, trimestralmente se reúnen el Comité de Calidad y los dos grupos de gestión de las certificaciones ISO 9001:2008. En dichas reuniones se analizan y revisan los sistemas de gestión de calidad ISO y los programas de calidad contenidos en el RD 951/2005. En la revisión anual, se establecen los objetivos de calidad. Dentro del alcance de las certificaciones ISO, en 2012 la Agencia puso en marcha dos programas de calidad: Mantenimiento de maquinaria de la Imprenta Nacional y el nuevo Servicio de Alertas.

Igualmente, en 2012, AEBOE ponía en funcionamiento un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones interno, pudiendo ser objeto de una queja, sugerencia o felicitación todos los aspectos organizativos y de funcionamiento de la Agencia, así como los servicios que se prestan, tanto a los ciudadanos y clientes, como al personal.

AECSIC aumentó el número de laboratorios certificados bajo la norma ISO 9001.

AEMET realizó un análisis de la organización a través de un DAFO que sirvió de punto de partida de la elaboración del Plan estratégico 2012-2015.

En AEMPS, el Comité de Dirección realizó en 2012 un análisis de la organización que condujo a replantearse las necesidades y la orientación en materia de calidad.

En AEVAL, se han desarrollado en 2012 actividades dentro del marco de los seis programas recogidos en el Plan de Calidad del organismo, orientadas todas ellas a la consolidación de la gestión de la calidad y a la finalización de la implantación del 2º Plan de mejora.

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

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

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

El desarrollo acumulado de este apartado en las Agencias Estatales alcanza un 73% de cobertura media, un porcentaje sustancialmente superior al del año anterior, lo que indica el avance realizado por las Agencias en el despliegue de conocimientos en materia de calidad en todos los ámbitos de la organización.

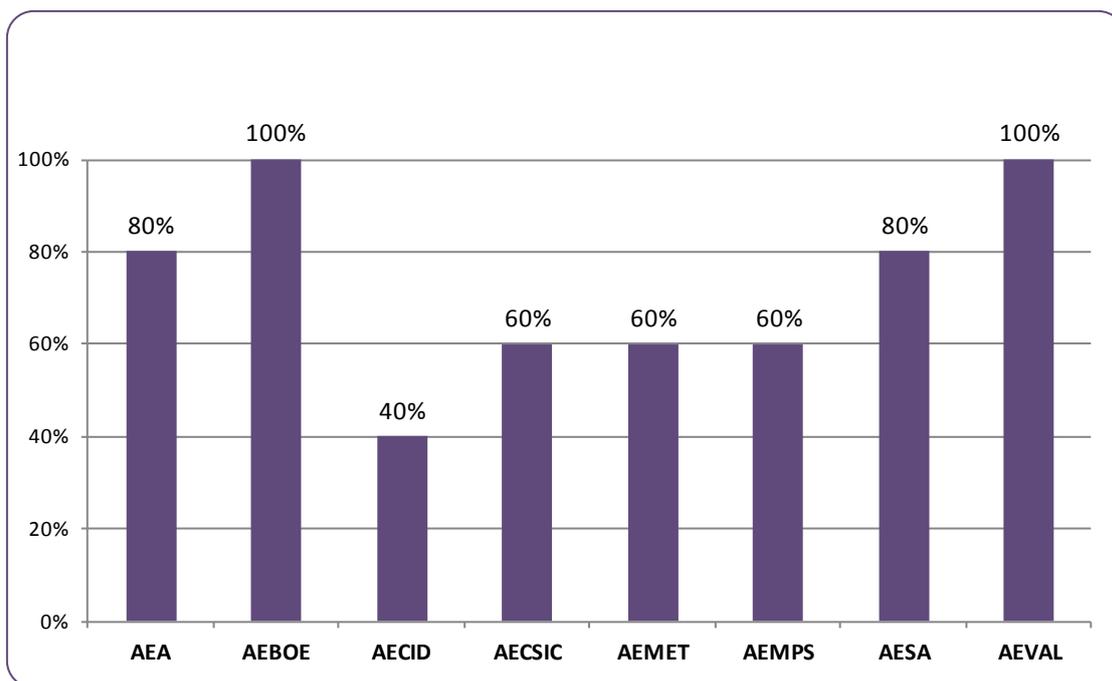
Tabla 4: Formación y difusión de los conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de la calidad

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

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

AEA y AESA han realizado igualmente actuaciones de formación y difusión en todos los niveles de la organización aunque no han establecido un sistema de incentivos al rendimiento en esta materia.

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



Durante el año 2012:

AEBOE desplegó una importante actuación en materia de formación a todos los niveles: tres de los directivos y predirectivos asistieron a un Máster en Dirección Pública, se impartió formación sobre Responsabilidad Social Corporativa, liderazgo y motivación etc. También, con la finalidad de difundir la cultura de la Agencia e implicar a los empleados en la gestión del organismo, cada año organiza charlas informativas dirigidas a todo el personal, que se realizan en los diferentes turnos de trabajo para facilitar la asistencia.

Por otro lado, el sistema de productividad por cumplimiento de objetivos existente en la Agencia destina hasta un 3% a financiar proyectos de mejora de los empleados. En el año 2012 se premiaron las siguientes cuatro acciones:

- Clasificación de la documentación del expediente de obras de construcción del edificio del organismo y de obras de adaptación realizadas en el edificio sito en la calle Trafalgar de Madrid.
- Creación de un archivo de publicaciones.
- Realización del Foro del Libro Electrónico.
- Adecuación al sistema internacional de clasificación de materias, estándar y con orientación comercial.

AEMET, en su actividad formativa en materia de calidad, realizó una formación específica de gestión por procesos y, facilitaba la asistencia a su personal a diferentes cursos del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) de calidad y planificación.

AEMPS impartió entre su personal diversos cursos relacionados con la calidad: Curso de auditorías internas, de gestión de calidad: del modelo EFQM, ISO 9001, certificación norma ISO/IEC 17025 y acreditación de laboratorios. Curso norma 17021

y requisitos para los organismos que realizan la certificación de sistemas de gestión curso introducción al benchmarking de agencias europeas de medicamentos (BENA III).

También preparó un proyecto estructurado y formal de asignación de una cuantía de productividad para el personal de AEMET en función de objetivos de calidad pero, finalmente, por motivos ajenos a la Agencia, no fue posible su implantación.

AESA, en el año 2012, realizó dos seminarios divulgando internamente el modo de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y de los distintos programas del RD 951/2005 dentro de AESA. En ellos, se explica al personal la importancia y las implicaciones de prestar un servicio de alta calidad, y se muestran y debaten los resultados del análisis de demanda y la calidad percibida por sus usuarios. También se muestran ejemplos de quejas y sugerencias recibidas en la Agencia, con el fin de mejorar los servicios. Por otra parte, dentro del plan de formación interna se completaron 2 cursos de Sistemas de Calidad y Técnicas de Auditoría, para sentar las bases de funcionamiento de Sistemas de Calidad. Por último, distintos responsables de las unidades de calidad y auditoría asistieron a cursos de “Implantación de un Sistema de Indicadores para la evaluación de la Calidad” y “Técnicas de auditoría” que organizó la Asociación Española para la Calidad (AEC).

AEVAL, por su parte, formó al personal directivo y técnico en cursos genéricos o específicos relacionados con la gestión de la calidad y con herramientas y metodologías específicas, como el V Curso Selectivo para el Desarrollo de la Función Inspector, o los cursos de Especialista en Gestión de la Calidad, Experto Europeo en Responsabilidad Social Empresarial y de Estadística práctica aplicada a la calidad, en la AEC. Igualmente, directivos y técnicos de AEVAL asistieron a foros nacionales e internacionales a jornadas de presentación sobre las nuevas versiones de los modelos EFQM 2013 y CAF 2013. Por otro lado, y con el fin de optimizar los recursos económicos se optó por recurrir a la oferta de acciones formativas organizadas por el INAP y otros organismos.

Finalmente, tanto en el Contrato de Gestión de AEVAL, como en su Plan de Acción 2012, se definían incentivos por cumplimiento de objetivos de calidad y éstos se tienen en cuenta para el cálculo de los importes de la productividad variable del personal.

III.2.3- Identificación de grupos de interés y alianzas

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

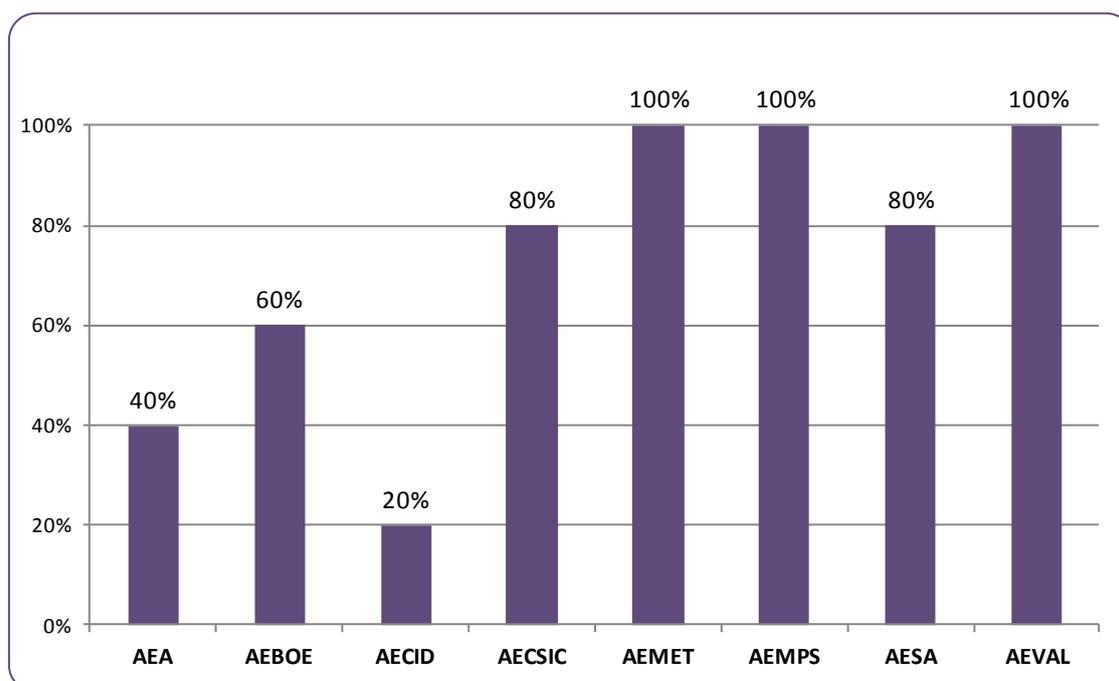
El grado de cobertura de este apartado es del 73%, habiendo tres Agencias, AEMET, AEMPS y AEVAL, que han completado en su totalidad el itinerario previsto.

Tabla 5: Identificación de grupos de interés y alianzas

5.- IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y ALIANZAS	AEA	AEBOE	AECID	AECISIC	AEMET	AEMPS	AESA	AEVAL
1. Identificación de los principales grupos de interés y alianzas								
2. Caracterización de los principales grupos de interés y selección de aliados clave								
3. Desarrollo de mecanismos de captación de necesidades y expectativas de los grupos de interés								
4. Alineación de los grupos de interés y alianzas con los procesos en cada Agencia								
5. Mapa de Valor de la Agencia o documento equivalente								

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

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



Durante el año 2012:

AEBOE inició un Proyecto de colaboración con Marruecos, para mejorar el proceso de publicación del diario oficial y de la imprenta de Marruecos que durará, al menos hasta el año 2013. Este proyecto está enmarcado dentro de los proyectos de hermanamiento que lleva a cabo la Unión Europea. La participación europea está representada por Francia y España (Ministerio de la Presidencia y AEBOE).

AEMET celebró su Foro de usuarios aeronáuticos anual, y realizó jornadas de comunicación específicas: Jornada de Protección Civil y Jornadas de Radiación Solar.

En AEVAL se han desarrollado un conjunto de acciones encuadradas en el Plan de Alianzas de la Agencia. Estas acciones, enfocadas al Sistema Público de Evaluación, a la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos y a Universidades, se recogieron en el Plan de Acción de 2012.

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

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

El grado de cumplimiento medio de este apartado es de un 71%. En 2012 son ya cuatro las Agencias que han recorrido todo el itinerario, AECSIC, AEMET, AEMPS y AEVAL.

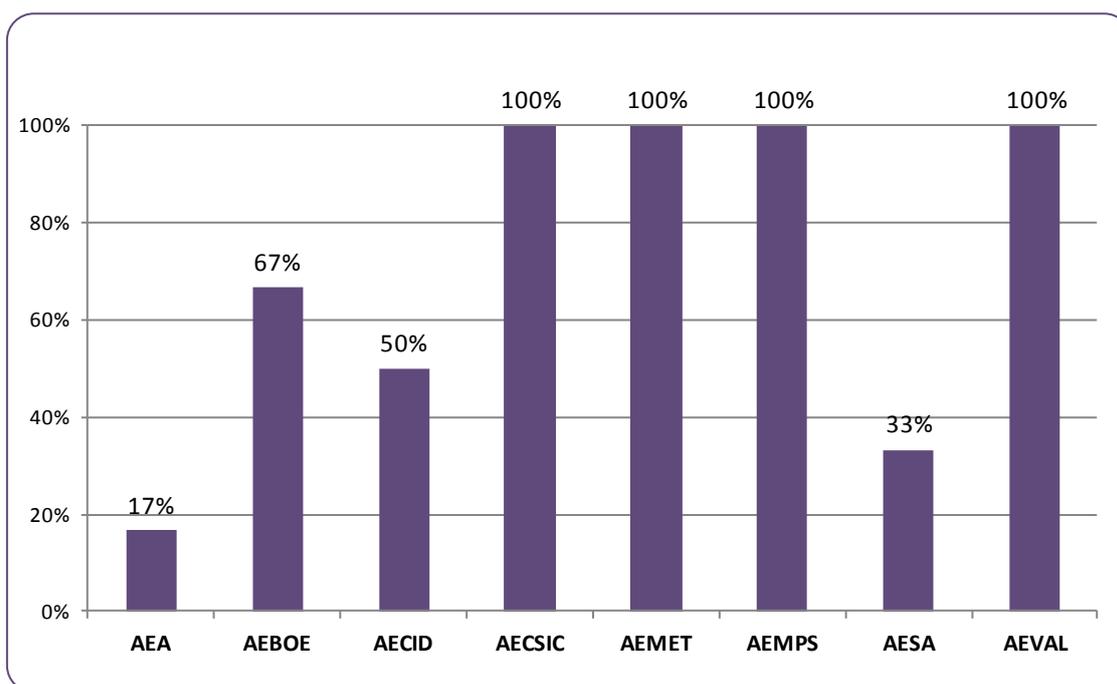
La totalidad de las Agencias Estatales han identificado sus principales macroprocesos y, mayoritariamente han elaborado un Mapa de Procesos que, a su vez, han sido diagramados y documentados.

Tabla 6: Desarrollo de la gestión por procesos

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

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

Gráfico 6: Grado de desarrollo de la gestión por procesos



Durante el año 2012:

AEMET realizó una revisión completa de sus procesos asociados con la prestación de servicios a la navegación aérea, aprobando un nuevo documento actualizado.

AEMPS, focalizó sus esfuerzos en desarrollar totalmente la gestión por procesos de la Agencia, iniciaba una reflexión acerca de los procesos tutorizada por AEVAL.

AESA, actualizó el Mapa de Macroprocesos y comenzó con la elaboración de distintas fichas de proceso, sobre todo de procesos estratégicos y de apoyo.

AEVAL, en el marco de una de las acciones incluidas en su 2º Plan de Mejora, revisó los mecanismos para la documentación de sus procesos clave, y procedió su actualización mediante la identificación de los elementos constitutivos de todos los procesos y del análisis de interacciones entre los mismos. Igualmente, se ha hecho extensiva esta documentación a los procesos de apoyo, responsabilidad del Departamento de Gerencia.

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

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

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

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

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

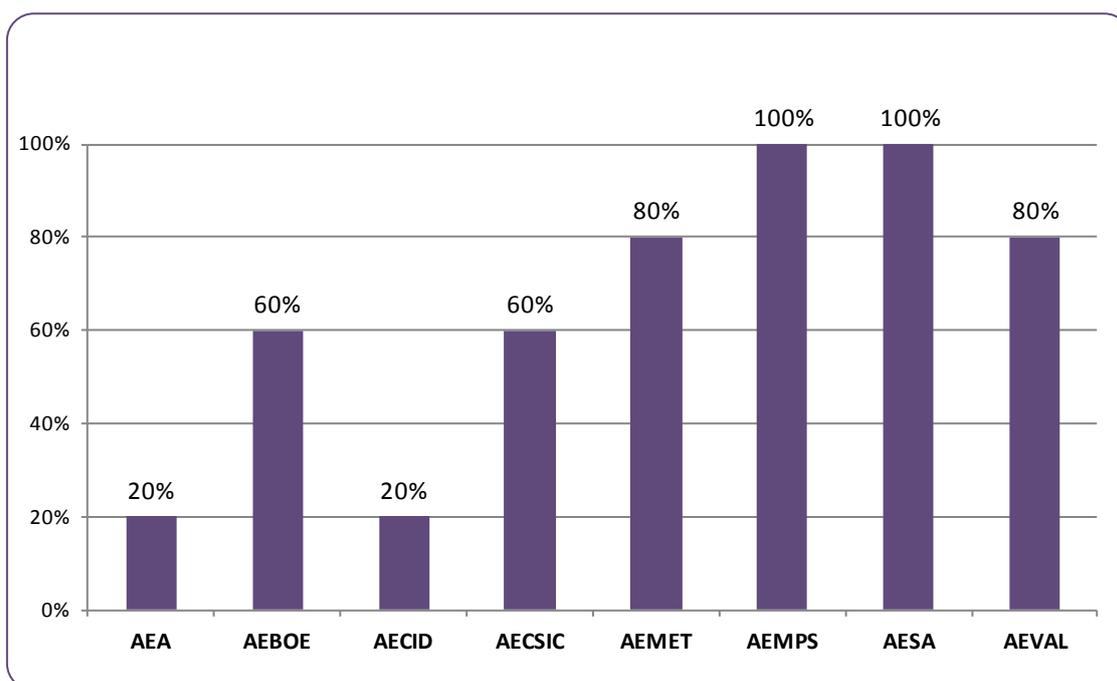
El grado de cobertura media de este apartado alcanza el 65%, siendo dos las Agencias Estatales que han culminado todo el proceso: AEMPS y AESA. Por su parte AEMET y AEVAL casi han completado el ciclo a expensas de realizar comparaciones externas con organizaciones referentes en su sector de actividad.

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

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

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

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



Durante el año 2012:

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

Implantó actuaciones de mejora de los métodos de evaluación de la satisfacción de los clientes: un nuevo cuestionario de satisfacción sobre trabajos específicos, que se envía con ocasión de entregarse el trabajo encargado, la realización de una entrevista con el Senado para detectar sus expectativas y satisfacción sobre los productos que se elaboran en la Imprenta: Boletín Oficial de las Cortes Generales.Senado y el Diario de Sesiones y la mejora del cuestionario y del procedimiento de encuestar por teléfono para conocer la satisfacción del servicio de atención telefónica.

AECSIC concluyó la labor del grupo de trabajo constituido para la elaboración de una encuesta tipo para la satisfacción de los servicios, y se iniciaba la distribución de la encuesta con los laboratorios que ofrecen servicios científico-técnicos tanto internos como externos (son los que forman la Red de servicios -Real Jardín Botánico y Red de Bibliotecas-).

Por otro lado, se han continuado realizando encuestas de satisfacción con objeto de los cursos del Plan de formación y de los usuarios de las TIC del CSIC.

AEMET organizó el Foro de usuarios aeronáuticos en el que se realizan encuestas sobre los nuevos productos.

AEMPS sistematizó el análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción. En este sentido, planificó estudios de análisis de cada 2 años y en el periodo intermedio analiza la implantación de las mejoras y se actualiza el cuestionario

Desde hace 4 años se recoge sistemáticamente y se realiza un análisis mensual de la demanda por temas y departamento

AESA confeccionó durante 2012 tres cuestionarios para tres grupos distintos de usuarios (organizaciones, profesionales y pasajeros) de cara a realizar un estudio de satisfacción. Cada uno de estos grupos se segmentó en otros 23 subgrupos (12 de organizaciones, 10 de Profesionales y 1 de pasajeros) comenzando a realizar las encuestas a finales de 2012.

AEVAL realizó la segunda encuesta de satisfacción con los servicios y productos de la Agencia, a través de un cuestionario autoadministrado vía web. Se invitó a participar en el estudio a 928 personas que habían contactado con la Agencia a lo largo de 2012. Como resultado de este estudio se han identificado y segmentado los distintos tipos de usuarios que acceden a los servicios y productos de la Agencia, los medios, motivos y frecuencia de contacto con el organismo. Asimismo se ha determinado la valoración del servicio prestado por AEVAL por dichos usuarios, según los distintos atributos y su agrupación conforme a las dimensiones del Modelo SERVQUAL.

III.3.2.- Programa cartas de servicios

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

El desarrollo de este programa en el ámbito de las Agencias Estatales ha sido muy dispar entre las distintas Agencias y se configura como uno de los apartados con menor grado de cobertura del itinerario, un 55%.

Tabla 8: Programa de cartas de servicios

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

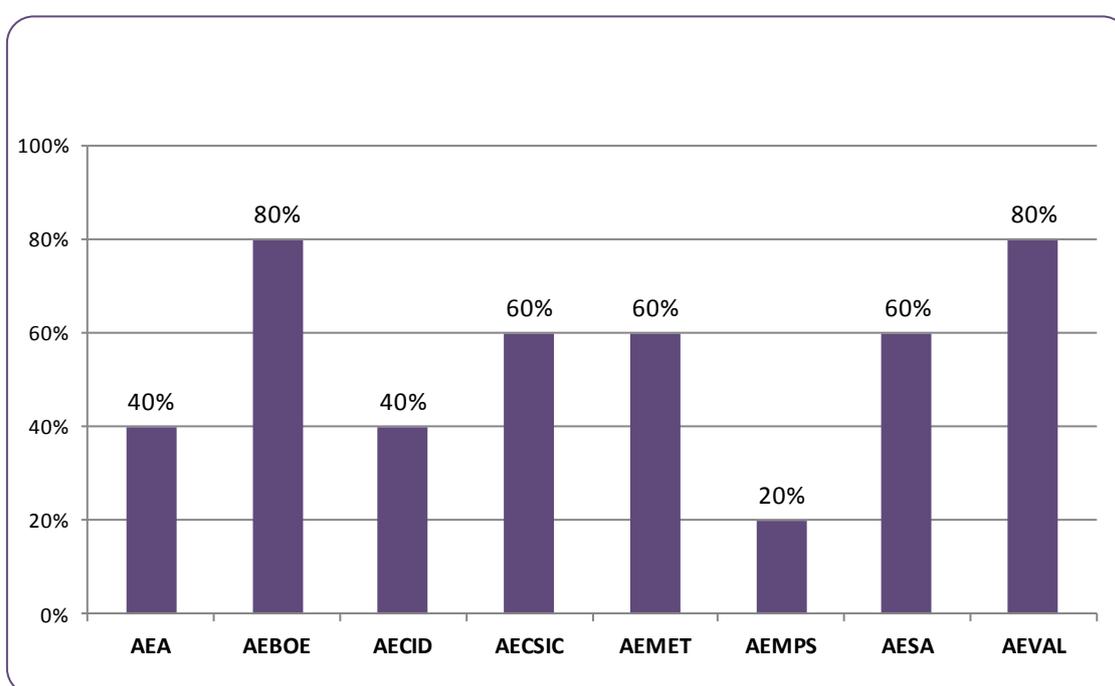
La totalidad de las agencias han diseñado y elaborado compromisos e indicadores para sus cartas de servicios, aunque solo cuatro de ellas han culminado el desarrollo del trabajo con la publicación oficial de sus cartas de servicios: AEBOE, AECID, AEVAL y AECSIC, que suman entre las cuatro un total siete cartas, si bien es cierto que otras dos agencias, AEMET y AEMPS, realizaban gestiones para cerrar la publicación de sus respectivas cartas.

Por otro lado, y a pesar del trabajo desarrollado en el diseño y elaboración de cartas, no todas las agencias han aprovechado este trabajo para obtener otros documentos relacionados muy útiles para los ciudadanos como es un detallado catálogo de servicios, o para la revisión del catálogo existente a partir del mapa de procesos de la organización.

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

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

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



Cabe destacar que son tres las agencias que ya disponen de más de una carta de servicios, concretamente AEBOE, AECSIC y AECID han publicado ya dos cartas cada una.

Ilustración 4: Cuadro de cartas de servicios aprobadas

Agencia	Carta de servicios	Tipo	Aprobación
AEBOE	BOE	Convencional	25/05/2009
AEBOE	BOE	Electrónica	25/05/2009
AECID	Centro de Información	Convencional	11/05/2011
CSIC	Red de Bibliotecas	Convencional	18/06/2011
CSIC	Real Jardín Botánico	Convencional	20/06/2011
AEVAL	AEVAL	Convencional	12/08/2011
AECID	Bibliotecas AECID	Convencional	01/11/2012

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

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

AEBOE trabajó a lo largo del año 2012 en la actualización de sus cartas de servicios con el fin de incorporar nuevos servicios, eliminar los que ya no se prestaba y modificar los compromisos fijados. En esta ocasión, optó por utilizar una fórmula novedosa en la AGE, integró en una sola carta todos los servicios de la Agencia tanto los que se prestan de manera convencional como electrónica. Finalmente, y mediante Resolución del Subsecretario del Ministerio de la Presidencia, de 10 de diciembre de 2012, se aprobó la actualización de la Carta de Servicios.

AECID aprobó su segunda Carta de Servicios, la relativa a las Bibliotecas que se publicaba en el Boletín Oficial del Estado (BOE) el día uno de noviembre.

AEMET realizó un informe de seguimiento de los indicadores en 2012 con el fin de establecer la futura metodología de seguimiento y solicitar la aprobación de su Carta de Servicios.

AESA, definió indicadores de calidad y compromisos para sus servicios, pero estos, a finales del año objeto de estudio, no habían sido ultimados.

AEVAL, como resultado del seguimiento de grado de cumplimiento de los compromisos, junto con el cambio de adscripción Ministerial, motivaron el inicio de las gestiones para llevar a cabo la actualización de su Carta de Servicios. Asimismo, se modificaron los indicadores de las fichas de los procesos, para alinearlos con los de la Carta y facilitar la tarea de alimentar los datos para el seguimiento de sus compromisos.

III.3.3.- Programa de quejas y sugerencias

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

Quejas y sugerencias es el apartado que presenta una mayor homogeneidad en su desarrollo por las Agencias, aunque con un grado de cobertura por debajo de la media de éstos, un 58%.

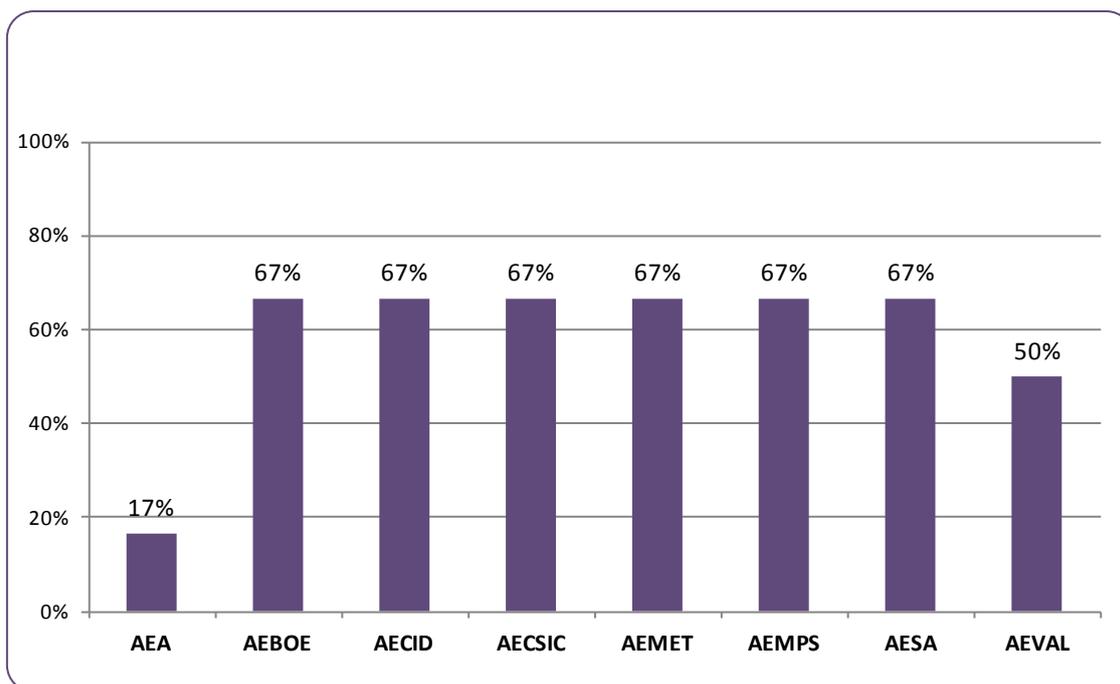
Tabla 9: Programa de quejas y sugerencias

9.- PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	AEA	AEBOE	AECID	AECSIC	AEMET	AEMPS	AESA	AEVAL
1. Existencia de un procedimiento para la tramitación de Quejas y Sugerencias								
2. Existencia en la Agencia de puntos multicanal (presencial, postal y electrónico) de entrada y tramitación de Quejas y Sugerencias								
3. Informe estructurado sobre Quejas y Sugerencias con análisis de los resultados								
4. Realización de un Estudio de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Quejas y Sugerencias								
5. Aplicaciones para la gestión de Quejas y Sugerencias: manuales para la contestación, sistemas de explotación de la información obtenida, etc.								
6. Aseguramiento del sistema de gestión de Quejas y Sugerencias: Certificación del Sistema.								

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

No obstante, a diferencia de otros apartados, en éste, ninguna de las Agencias ha completado el itinerario señalado y, concretamente, ninguna de ellas realiza estudios de satisfacción sobre el programa ni ha solicitado la certificación externa del mismo (cabe mencionar que AEMET tiene identificada la sistemática para evaluar la satisfacción de los usuarios en su gestión de las quejas y sugerencias, si bien aún está pendiente de la implementación en la aplicación informática).

Gráfico 9: Grado de desarrollo del apartado quejas y sugerencias



Como indica la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias⁵: “Una queja y una sugerencia constituyen oportunidades de mejora para las organizaciones públicas, y como tal deben ser entendidas. Siempre son valiosas porque dan información de primera mano sobre cómo es percibida la calidad de los servicios prestados por las Administraciones Públicas. Solo conociendo como los usuarios valoran dichos servicios, pueden las organizaciones públicas satisfacer sus necesidades, respondiendo de forma inmediata a estas manifestaciones de descontento o propuestas de mejora”.

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

En 2012, las Agencias disponían de 111 puntos de entrada de quejas y sugerencias, de los que 102 eran puntos presenciales donde los usuarios pueden presentar sus quejas o sugerencias de forma directa en dependencias a las Agencias (el mayor número de puntos pertenecen a AEMET, con un 66% sobre el total), y 8 puntos de entrada electrónicos. No obstante, a pesar de ser mayoritarios los puntos de presentación presencial, son los medios electrónicos los más usados por los ciudadanos.

⁵ Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias. AEVAL 2013. http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/publicaciones/Guias/Guias_Marco_General_Mejora_Calidad/guia_QS_2013.html

Gráfico 10: Porcentaje de quejas por canal de entrada

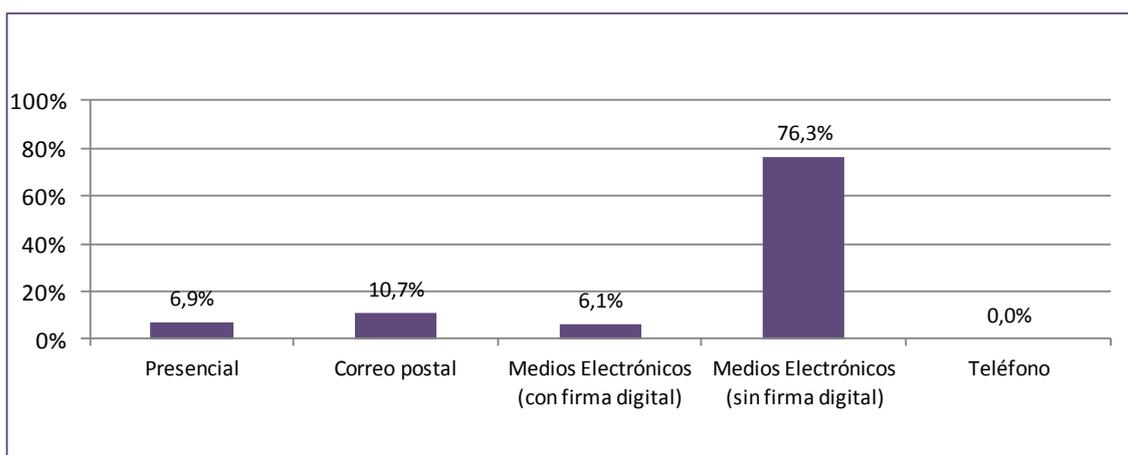
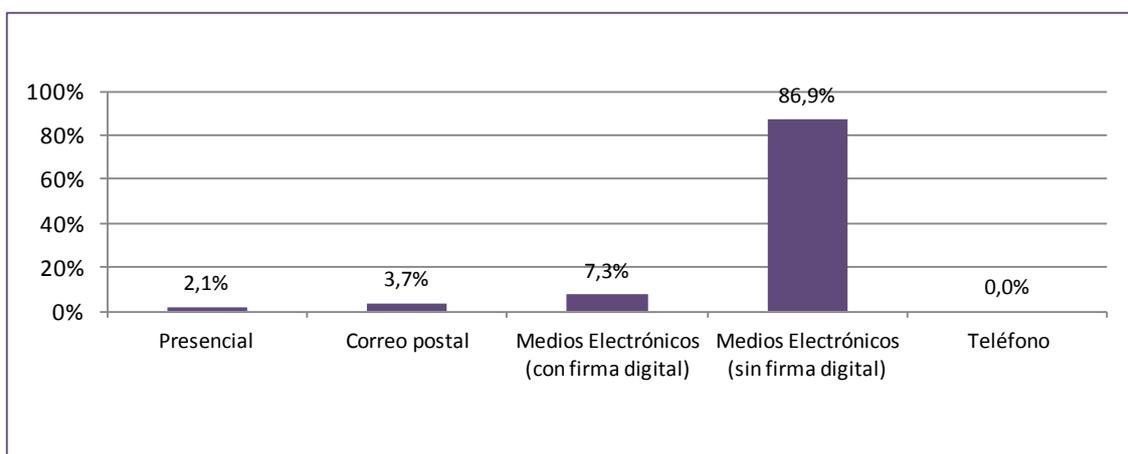


Gráfico 11: Porcentaje de sugerencias por canal de entrada



A través de los diferentes canales habilitados se recibieron un total de 262 quejas y 191 sugerencias, que se distribuyen de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 10: Quejas y sugerencias 2012

	AEA	ABOE	AECID	AESIC	AEMET	AEMPS	AESA	AEVAL	Total Q/S
Quejas	0	10	19	15	199	2	17	0	262
Sugerencias	0	11	6	3	165	0	6	0	191

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

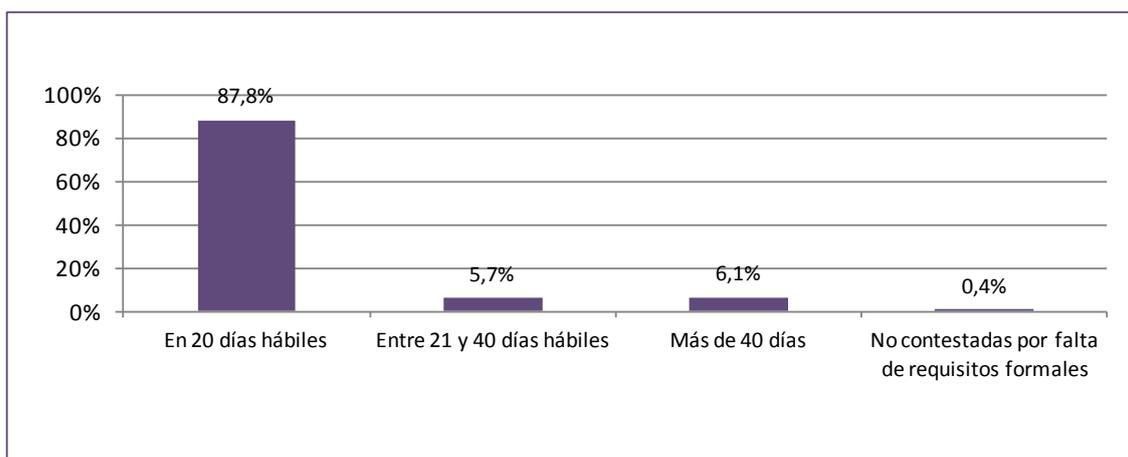
AEMET recibía el 76% de las quejas de las Agencias, seguida de AECID con un 7,3% y de AESA con un 6,5%. Respecto a las sugerencias, el 84,6% pertenecen a AEMET, seguida de AEBOE con un 5,8% y de AECID y AESA con un 3,1% cada una de ellas.

Resulta muy significativo el elevado número de sugerencias que se realizan a las Agencias Estatales. La distribución porcentual de quejas y sugerencias recibidas es de un 58% de quejas y un 42% de sugerencias, unos porcentajes muy diferentes a los identificados en la AGE que son de un 98,9% de quejas frente a tan solo un 1,1% de sugerencias⁶.

Si tenemos en cuenta la definición que de sugerencias hace la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias "...manifestación o declaración de un ciudadano en la que éste transmite una idea con la que pretende mejorar los servicios que presta la institución o alguno de sus procesos o bien solicita la prestación de un servicio o actuación no previsto o no ofrecido"⁷, se puede afirmar que las Agencias han sabido dar confianza a sus usuarios sobre la importancia para la organización de sus sugerencias, han facilitado su presentación y han sabido dar respuesta a los ciudadanos por la generosidad de sus aportaciones.

Cada Agencia, como se indicaba al principio de este epígrafe, ha implantado un procedimiento de gestión de quejas y sugerencias y, de acuerdo con éstos, las quejas y sugerencias fueron debidamente contestadas, en su mayoría, dentro de los veinte días hábiles⁸ desde su recepción en la organización.

Gráfico 12: Plazo de respuesta a quejas

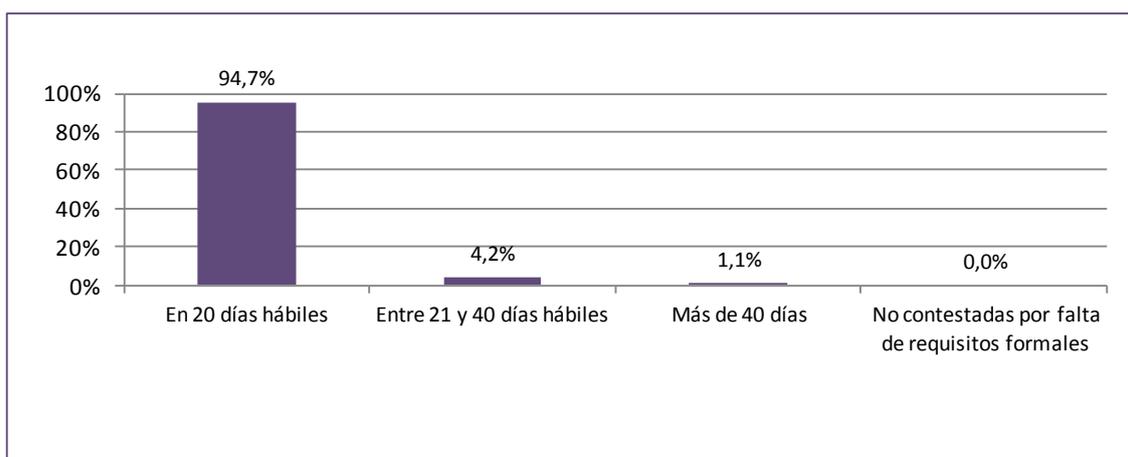


⁶Informe de seguimiento de la actividad de los Ministerios en relación con los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad de la AGE durante 2011.
http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/publicaciones/Informes/Informes_de_Calidad/Informes_de_Ministerios/

⁷http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/publicaciones/Guias/Guias_Marco_General_Mejora_Calidad/guia_QS_2013.html

⁸ Plazo legal de contestación a las quejas y sugerencias en la AGE establecido por el RD 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

Gráfico 13: Plazo de respuesta a sugerencias



Fruto de la información recibida en las Agencias a través de las quejas y sugerencias, se han implementado mejoras que redundan en prestar un mejor servicio a los ciudadanos, y que a continuación detallamos:

AEBOE, como consecuencia de las quejas y sugerencias recibidas, realizó las siguientes mejoras:

- Abrió la posibilidad de consultar el BOE de manera completa
- Mejoró del sistema de comunicación para la inserción de anuncios en los diarios oficiales
- Estableció una revisión periódica de la barrera de entrada al edificio de Manóteras
- Actualizó en la web una tabla de búsqueda con la denominación de los ministerios

AECID como consecuencia de una queja interpuesta por un ciudadano, introdujo como elemento de mejora, la disponibilidad de las hojas de reclamaciones en la cafetería de la AECID, que anteriormente no estaban disponibles para el público.

AECSIC, a raíz del análisis de las quejas y sugerencias recibidas:

- Habilitó espacios para cambiar a bebés en el Real Jardín Botánico
- Creó talleres infantiles en el Real Jardín Botánico

La importancia que las Agencias dan a este Programa se evidencia en el hecho de que algunas de ellas ya han integrado indicadores de quejas y sugerencias en sus Cuadro de Mando Integral, como es el caso de AEMET y AEVAL.

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

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

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

Se incluye dentro de este epígrafe información relativa a las certificaciones obtenidas en otros ámbitos de la gestión así como los premios que haya recibido las Agencias Estatales en 2012.

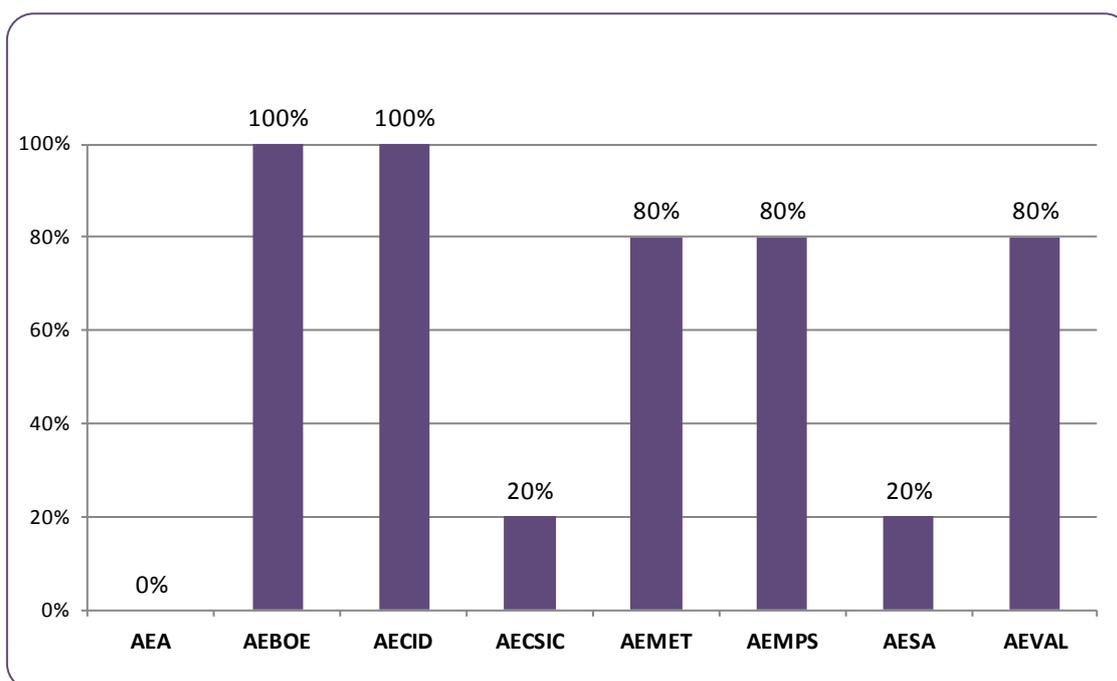
El grado medio de desarrollo de este apartado ha sido del 60%. Dos son las Agencias que han culminado su procedimiento de evaluación de su gestión y resultados sometiéndose a la certificación de una organización externa: AEBOE Y AECID.

Tabla 11: Programa de evaluación de la calidad organizativa

10.- PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD ORGANIZATIVA. RECONOCIMIENTO	AEA	AEBOE	AECID	AECSIC	AEMET	AEMPS	AESA	AEVAL
1. Formación en Modelos de Excelencia y diseño del proceso de Autoevaluación								
2. Constitución de los equipos de autoevaluación								
3. Realización de una autoevaluación de la gestión conforme a un modelo de referencia								
4. Constitución de Grupos de trabajo para el desarrollo de las acciones del plan de mejora derivado de la autoevaluación								
5. Certificación del nivel de excelencia por entidades externas y participación en programa de reconocimiento.								

Por su parte, AEMET, AEMPS y AEVAL han completado su ciclo de evaluación y mejora aunque no han solicitado la certificación de una organización externa.

Gráfico 14: Grado de desarrollo de la evaluación de la calidad organizativa



Las actuaciones de evaluación de la calidad de las Agencias Estatales durante el año 2012 han estado mayoritariamente centradas en el ámbito de las auditorías:

AEBOE, realizó las auditorías internas y externas, de las dos certificaciones ISO 9001-2008 que tiene implantadas, con el siguiente alcance:

Publicación de diarios e impresos oficiales y trabajos editoriales y paraeditoriales por sistema offset, digital y edición electrónica”.

Elaboración y mantenimiento de bases de datos generadas a partir de las publicaciones del BOE, DOUE, Jurisprudencia Constitucional y su difusión a través de internet. Servicios de Información y atención al ciudadano sobre el contenido del diario oficial y bases de datos mantenidas por la Agencia Estatal. Gestión de la Biblioteca y Archivo Central de la Agencia”.

También realizó la auditoría externa con la norma Forest Certification Assessment (FSC) para: “Compra de papel FSC 100%, FSC Mixto, FSC Reciclado para impresión de productos gráficos, FSC Mixto y FSC Reciclado para el sistema de transferencia con subcontratación de acabados finales”

En AECSIC, todas sus unidades y laboratorios, tanto certificados por la ISO 9001 o acreditados por la ISO 17025, están sometidos a auditorías internas y externas, dentro del ámbito de su actividad

AEMET, llevó a cabo la auditoría interna de Prestación de Servicios a la navegación aérea, realizada por el equipo de auditores internos de la Agencia, y externa a cargo de AENOR. Norma utilizada: ISO 9001:2008.

Así como la auditoría interna: Procesos de gestión de:

- Red Radiométrica Nacional en Banda Ancha
- Red de Espectrofotómetros Brewer
- Red de Fotómetros Solares Cimel
- Ozono-sondeos
- Red de Medida de Calidad del Aire EMEP/VAG/CAMP
- Laboratorio Radiométrico

realizada por un consultor experto y externa a cargo de SGS.
Norma utilizada: ISO 9001:2008

AEMPS constituyó equipos de evaluación para la autoevaluación con el Modelo BEMA (modelo basado en la Norma ISO 9004) toda la Agencia y, posteriormente, grupos de trabajo para el desarrollo de las acciones del Plan de Mejora derivado de esta Autoevaluación. También inició las gestiones necesarias para llevar a cabo una autoevaluación en la organización de acuerdo con uno de los modelos reconocidos en el Marco General de la Calidad en la AGE.

AEVAL, durante 2012, proseguía con la implantación de las distintas acciones de mejora integradas en Plan de mejora resultante de la autoevaluación con el modelo CAF realizada en 2011, y que dio como resultado, entre otros, a la realización de la segunda encuesta de clima laboral, dirigida al personal de AEVAL, y la definición e interpretación de los indicadores de seguimiento del Contrato de Gestión y del establecimiento de un sistema para el seguimiento y evaluación del impacto a medio plazo de las actuaciones de la Agencia.

Como no podría ser de otra forma, debido a las especificidades técnicas del trabajo desarrollado por las Agencias Estatales, muchas de las actividades concretas que desempeñan requieren de una ejecución de alto nivel de calidad y acorde con normativas y estándares internacionales. Por ello, las Agencias han realizado un importante esfuerzo implantando sistemas de gestión que aseguren la prestación del servicio de calidad que los ciudadanos esperan recibir.

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

Tabla 12: Certificaciones de las Agencias Estatales conforme a modelos de excelencia

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

Tabla 13: Certificaciones de las Agencias Estatales en el ámbito de la normalización

CERTIFICACIONES EN EL ÁMBITO DE LA NORMALIZACIÓN				
AGENCIA	Denominación de la unidad que se ha sometido a un proceso de CERTIFICACIÓN O ACREDITACIÓN CON ARREGLO A NORMAS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES	Norma de Certificación	Entidad emisora de la certificación o acreditación	Fecha de emisión
AEA	Laboratorio de control del Dopaje	UNE-EN-ISO/IEC 17025	ENAC	2001
AEA	Laboratorio de control del Dopaje	Norma internacional de laboratorios de control del dopaje	World Anti-Doping Agency (WADA)	1999
AEA	Laboratorio de control del Dopaje	Ensayos aptitud	Centro Suizo Control de Calidad	2008
AEBOE	Imprenta nacional	ISO 9001:2008	AENOR	2011
AEBOE	Área de Documentación e Información	ISO 9001:2008	AENOR	2010
AEBOE	Imprenta Nacional	FSC	SGS	2010
AECSIC	XPS	9001	SGS	2012
AECSIC	ICP-Masas	9001	SGS	2012
AECSIC	Unidad de ensayos mecánicos	9001	SGS	2012
AECSIC	Laboratorio de Ultracentrifugación Analítica e Interacciones Macromoleculares	9001	AENOR	2009
AECSIC	Servicio de Proteómica y Genómica	9001	AENOR	2009

AECSIC	Servicio de Química de las Proteínas	9001	AENOR	2009
AECSIC	Prestación de servicios técnicos de las plataformas según buenas prácticas de laboratorio en el ámbito de la investigación médica	9001	APPLUS	2002
AECSIC	Servicio Microscopía Confocal	9001	AENOR	2009
AECSIC	Departamento publicaciones	9001	AENOR	2009
AECSIC	Servicios de apoyo a la investigación	9001	BUREAU VERITAS	2006
AECSIC	Laboratorio de patología molecular de sarcomas y otros tumores	9001	BUREAU VERITAS	2007
AECSIC	Laboratorio DIT	9001	AENOR	12011
AECSIC	Departamento de Nanociencia molecular y Materiales orgánicos "Grupo NANOMOL" Centro de Nanotecnología y materiales moleculares	Reconocido ISO9001/EFQM	Acc10 Generalitat de Catalunya	2007
AECSIC	Unidad de Apoyo a la Investigación	9001	AENOR	2009
AECSIC	Grupo de Tamices Moleculares	9001	AENOR	2008
AECSIC	Instituto de Ciencia y Tecnología de los Alimentos y Nutrición	9001	AENOR	2008
AECSIC	Laboratorio de Paleomagnetismo	9001	APPLUS	2005
AECSIC	Laboratorio de Dioxinas	17025	ENAC	2006
AECSIC	Laboratorio de Geoquímica Orgánica y marina (LGOM)	17025	ENAC	2012
AECSIC	Laboratorio de Metrología	9001	AENOR	2011
AECSIC	Unidad de análisis	17025	ENAC	2009
AECSIC	Planta Piloto	9001	AENOR	2012
AECSIC	Laboratorio de Petrofísica	9001	AENOR	2008
AECSIC	Laboratorios de Ensayo del Departamento de Nutrición y Producción de Herbívoros	17025	ENAC	2011

AECSIC	Servicios de Secuenciación, Medios y Esterilización, SEMYC, SIERMAC y ENNI-LNA	9001	AENOR	2009
AECSIC	Unidad de Desarrollo Tecnológico en Inteligencia Artificial	Reconocido ISO9001/EFQM	Acc10 Generalitat de Catalunya	2006
AECSIC	Laboratorio nacional de referencia de enfermedades de moluscos bivalvos	17025	ENAC	2011
AECSIC	Grupo de transductores químicos	Reconocido ISO9001/EFQM	Acc10 Generalitat de Catalunya	2009
AECSIC	Departamento de Metrología (IFA)	Reconocido 17025	Reconocido	
AECSIC	Centro de química Coloidal y materiales avanzados (QCI) Grupo de Química Coloidal e interfacial. Grupo de Química de Superficies	Reconocido ISO9001/EFQM	Acc10 Generalitat de Catalunya	2008
AECSIC	Servicios de absorción percutánea (SAS) y eficacia (SES) de compuestos aplicados sobre piel	9001	AENOR	2012
AECSIC	Laboratorio de Cromatografía de líquidos y Electroforesis capilar (HPLC-CE)	9001	AENOR	2008
AECSIC	VATC	9001	AENOR	2010
AECSIC	Lab de caracterización textural y de superficies. lab deternogravimetría, espectroscopía y difracción rayos x	9001	AENOR	2012
AECSIC	Servicio de micro y nanofabricacion	9001	APPLUS	2012
AECSIC	Centro (14001) Y varios laboratorios y ensayos+	9001/14001	Pte de AENOR	
AECSIC	Laboratorio de Proteómica	9001	APPLUS	2012
AECSIC	USTA	4	Reconocido Red de lab de la CAM	
AEMET	<p><u>La prestación de servicios meteorológicos a la navegación aérea civil:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación meteorológica de aeródromos • Predicción y vigilancia meteorológica de aeródromos 	UNE-EN ISO9001:2008	AENOR ER-0163/2011	2011

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

Tabla 14: Premios recibidos por las Agencias Estatales en el año 2012

RECONOCIMIENTOS A LA GESTIÓN DE CALIDAD RECIBIDOS POR LAS AGENCIAS ESTATALES EN 2012			
AGENCIA	Entidad que lo concede:	Denominación	Postulación o tipo de Galardón
AEMET	<p>Asociación para la Promoción de Actividades Socioculturales ASPAS, en la cual se dan cita todos los sectores que tienen relación con la prevención y lucha contra los incendios forestales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Universidad • Empresas • Administraciones • Profesionales del sector 	Batefuegos de Oro	<p>Ganador en la 5ª categoría: Mejor Investigación http://www.aemet.es/es/noticias/2012/11/batefuegospremio</p>
AEVAL	Organismo de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación de Salamanca (REGTSA)	“Premio a las Mejores Prácticas de Clientes y Aliados de REGTSA”	Premio

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

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

Gráfico 15: Grado de desarrollo del de la gestión de la calidad en las Agencias Estatales

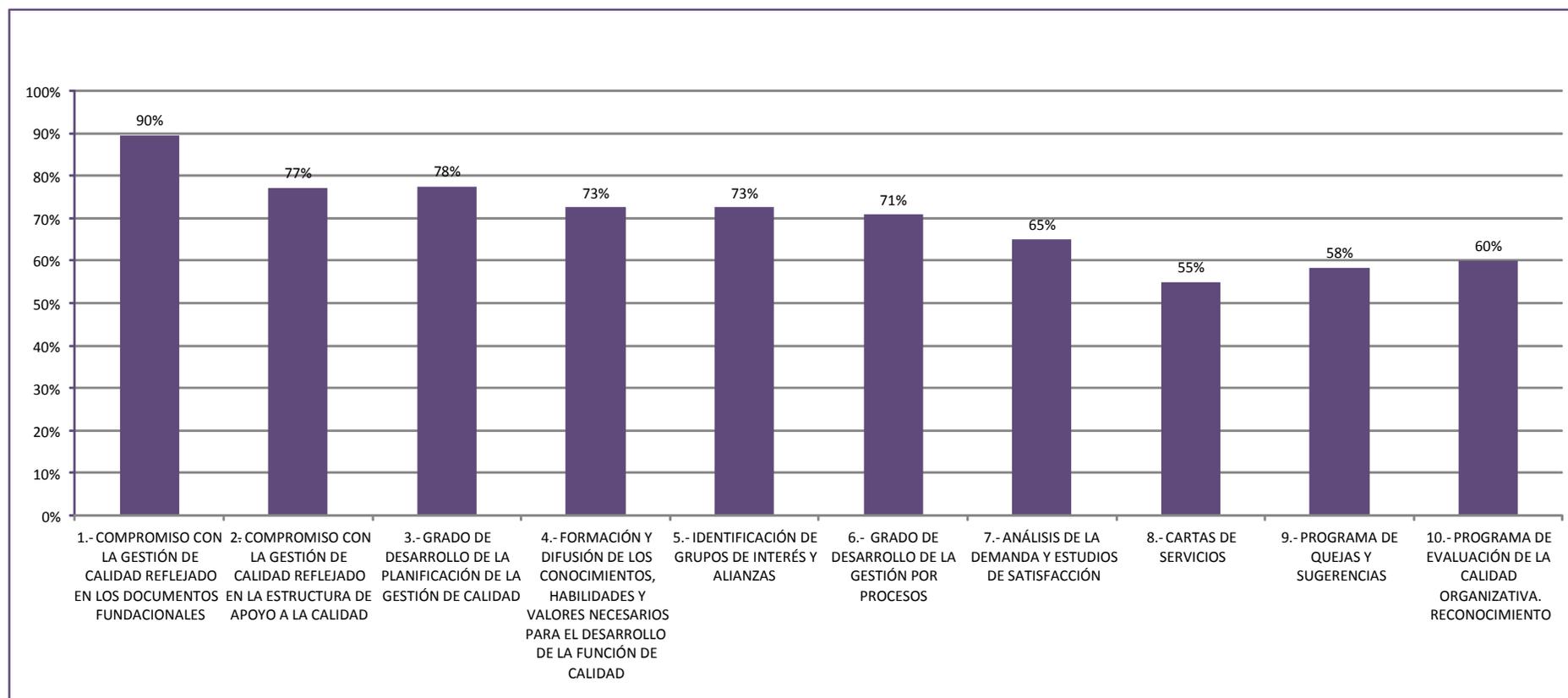


Gráfico 16: Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en los documentos fundacionales

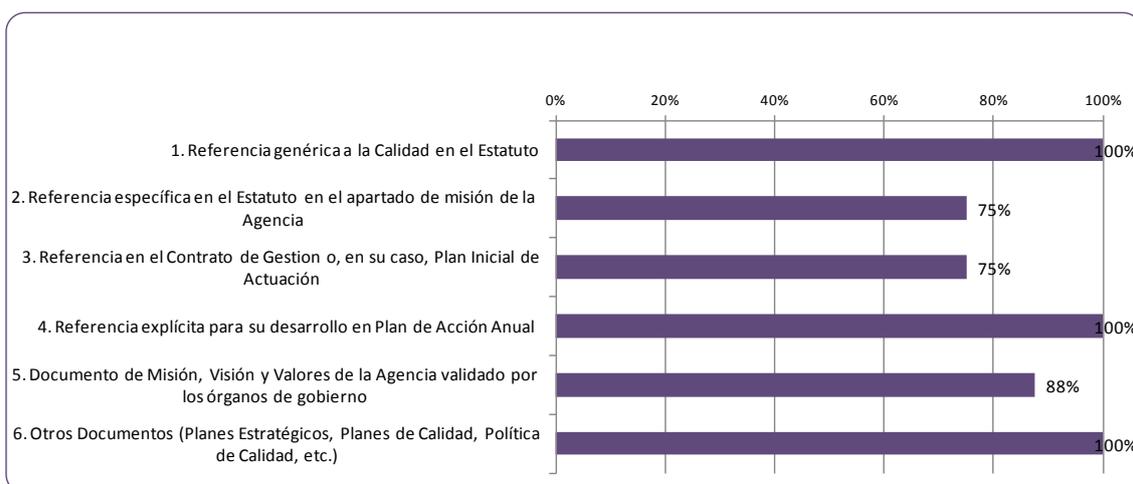


Gráfico 17: Compromiso con la gestión de la calidad reflejado en la estructura de apoyo a la calidad

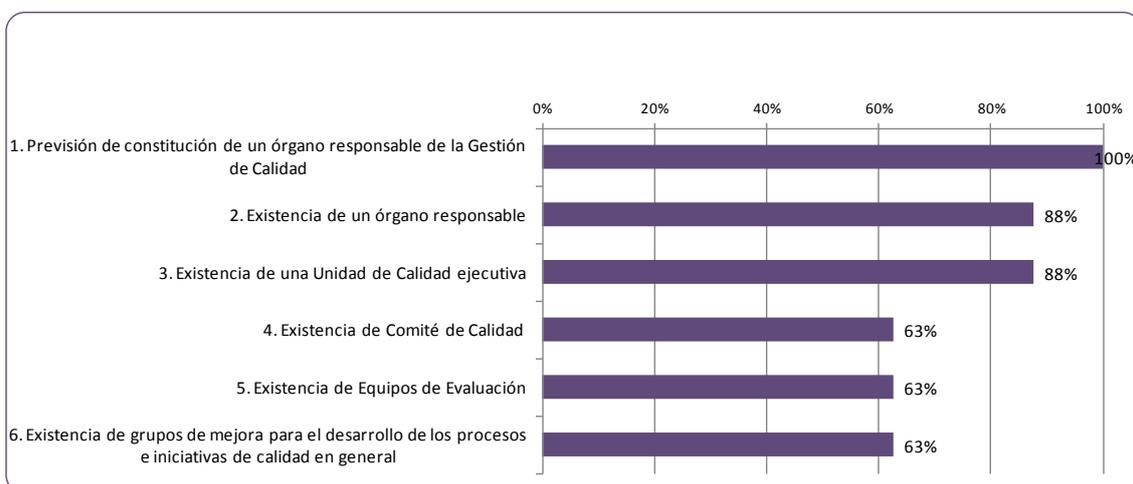


Gráfico 18: Desarrollo de la planificación de la calidad

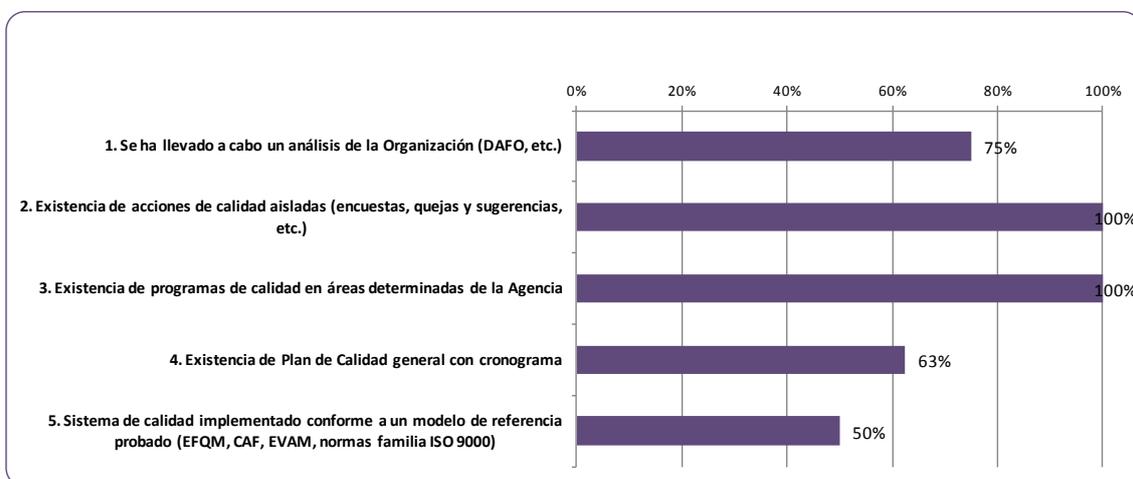


Gráfico 19: Formación y difusión de conocimientos, habilidades y valores necesarios para el desarrollo de la función de calidad

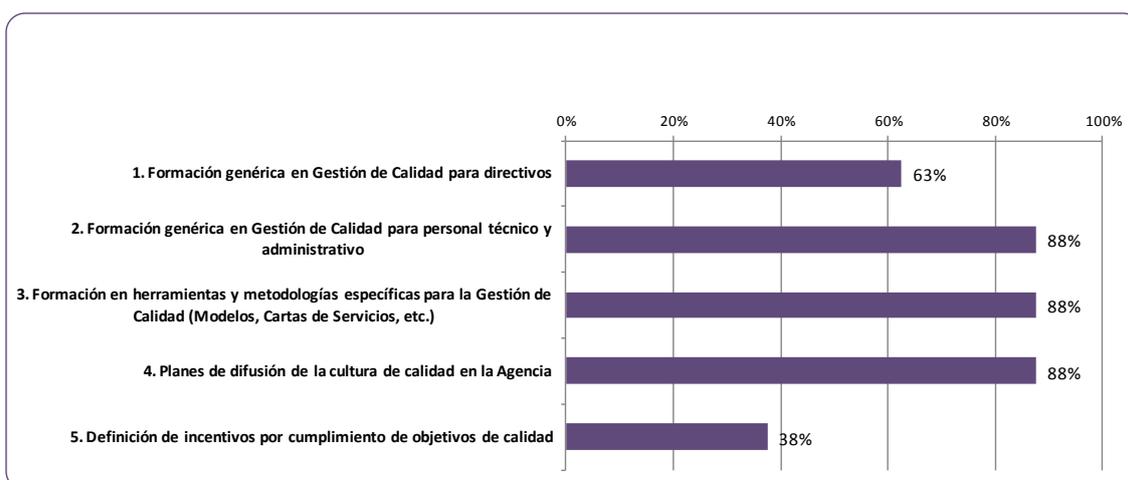


Gráfico 20: Identificación de grupos de interés y alianzas

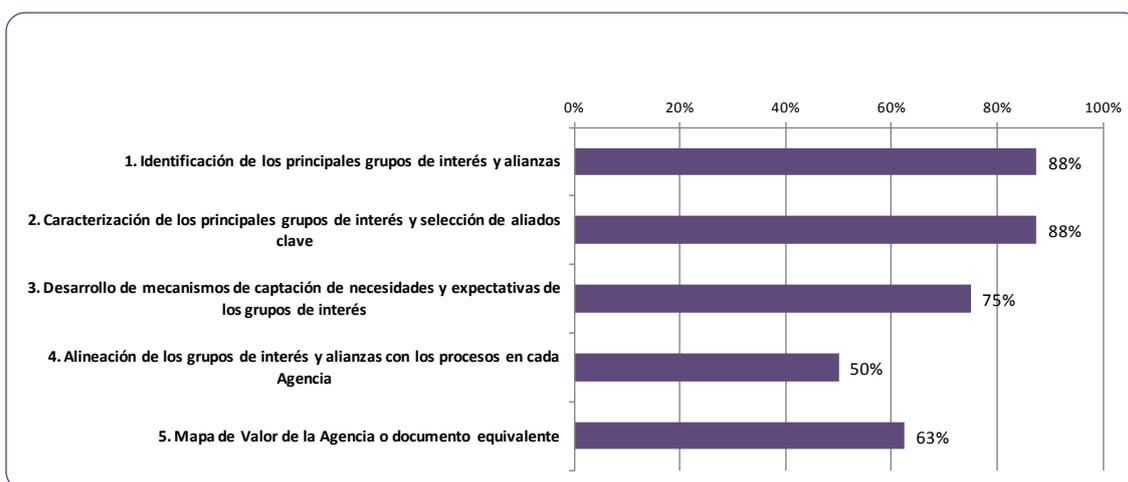


Gráfico 21: Gestión por procesos

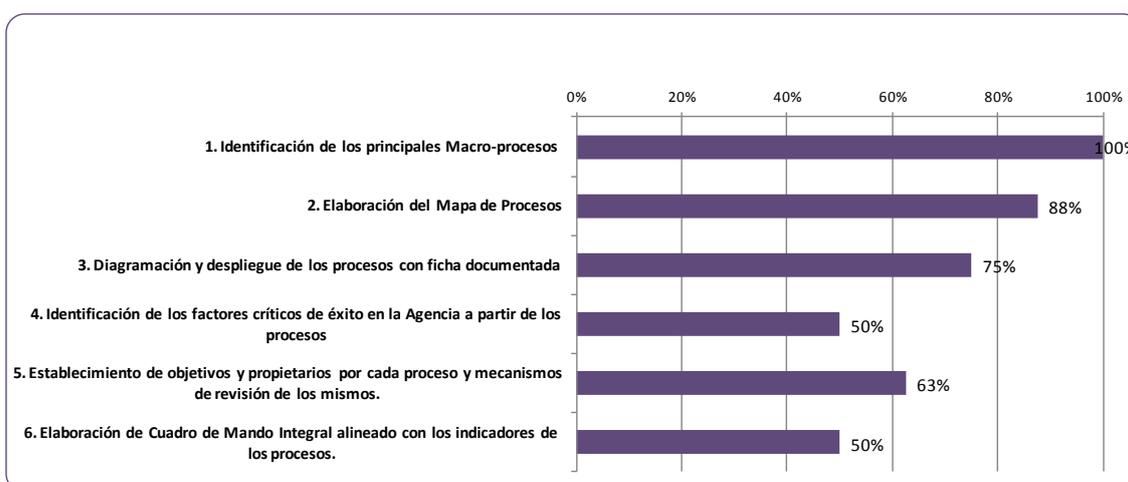


Gráfico 22: Programa Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción

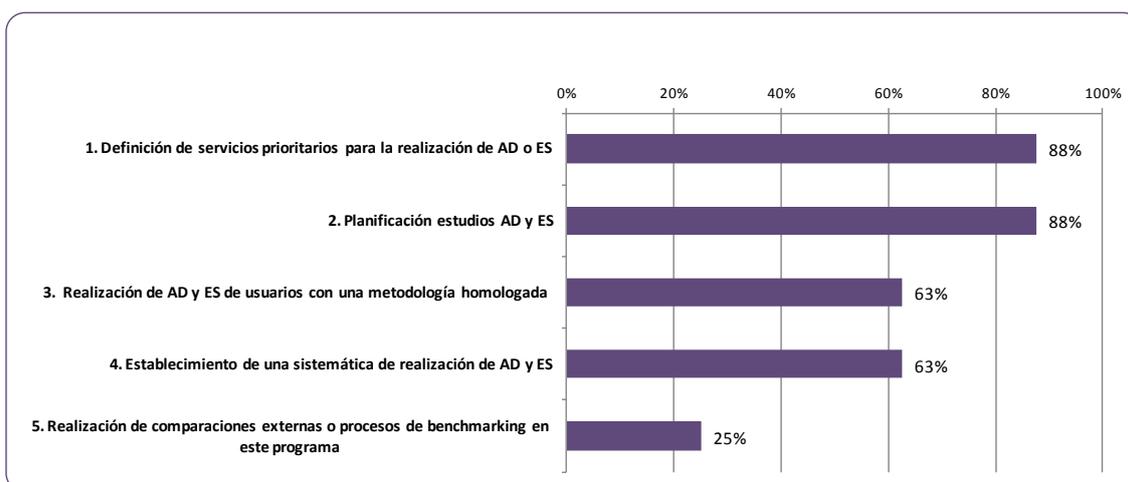


Gráfico 23: Programa Cartas de Servicios

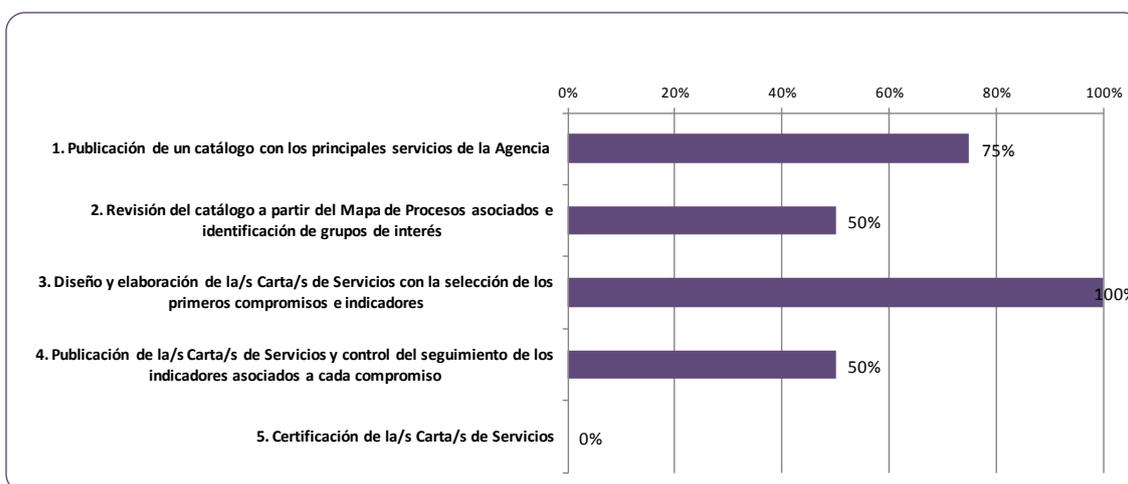


Gráfico 24: Programa Quejas y Sugerencias

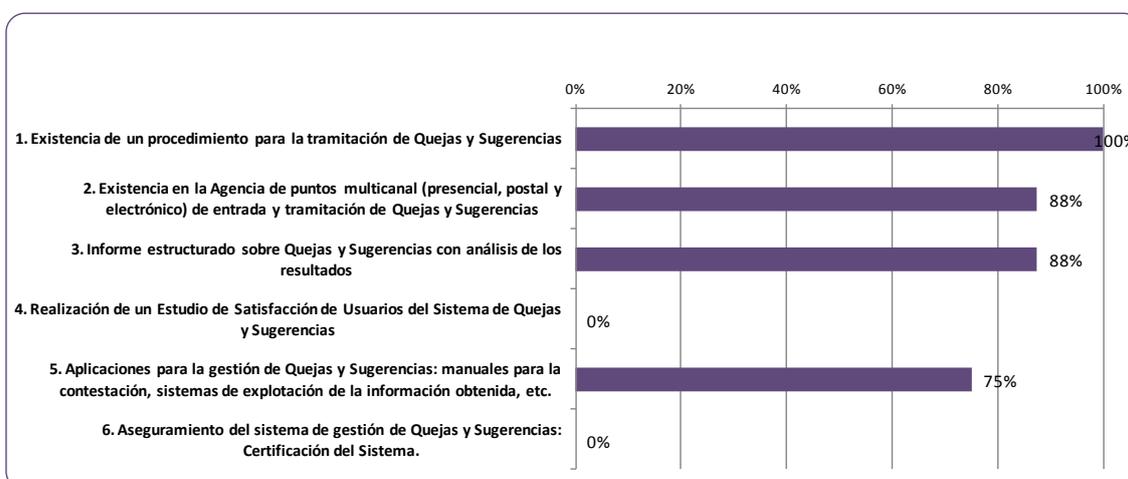


Gráfico 25: Programa Evaluación de la calidad

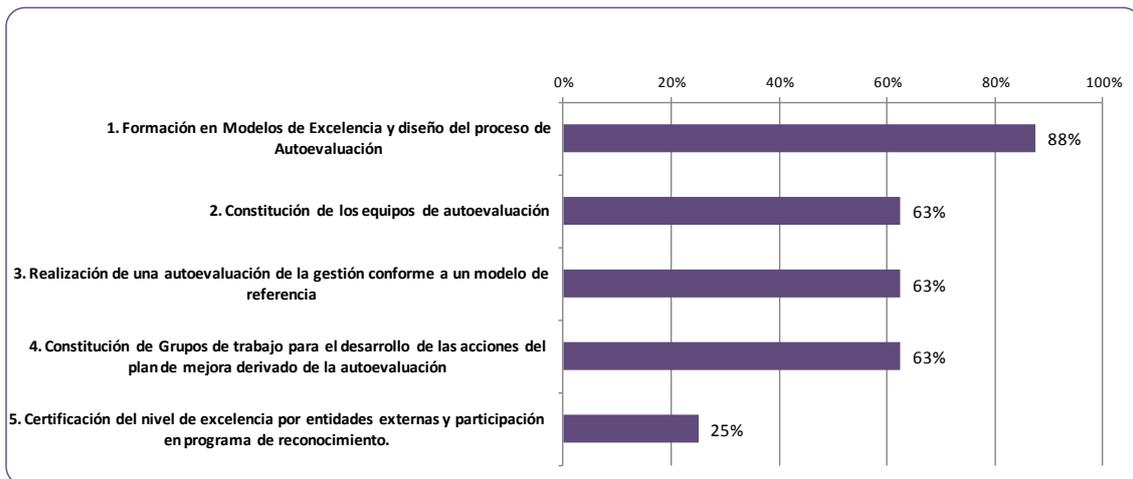


Gráfico 26: Grado medio de desarrollo de la gestión de la calidad por Agencia

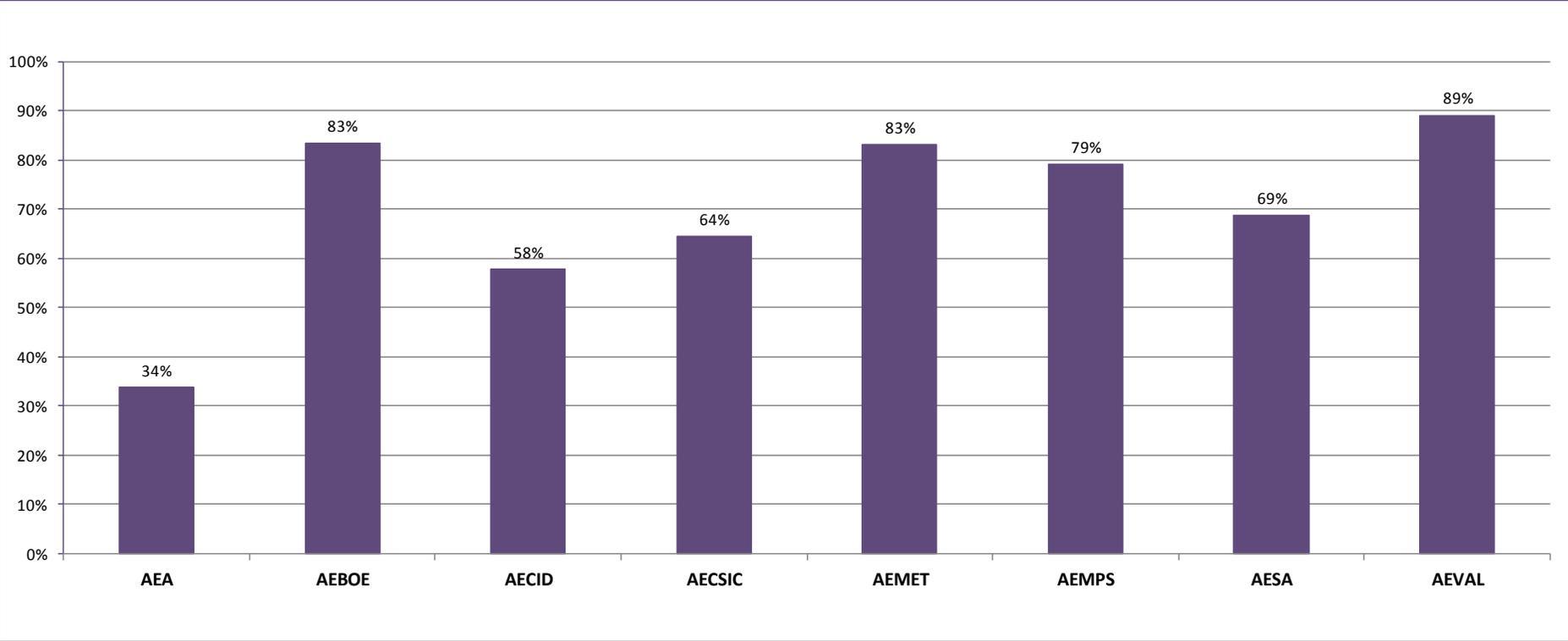


Gráfico 27: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEA

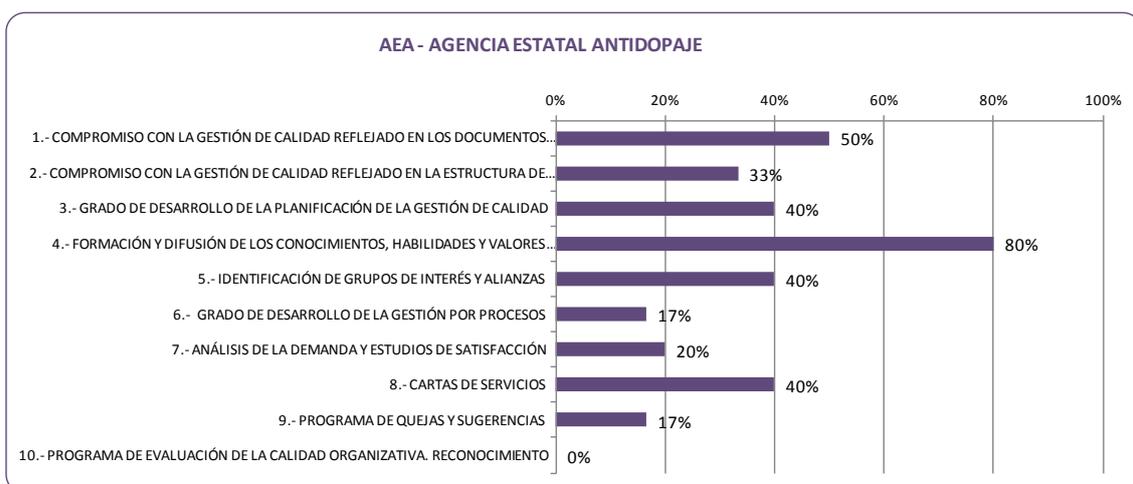


Gráfico 28: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEBOE

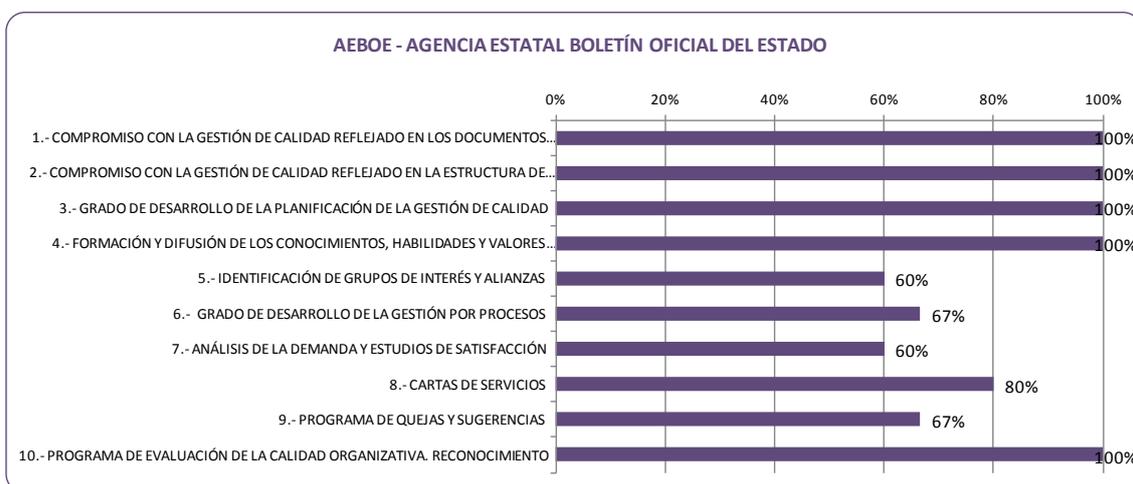


Gráfico 29: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AECID



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



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

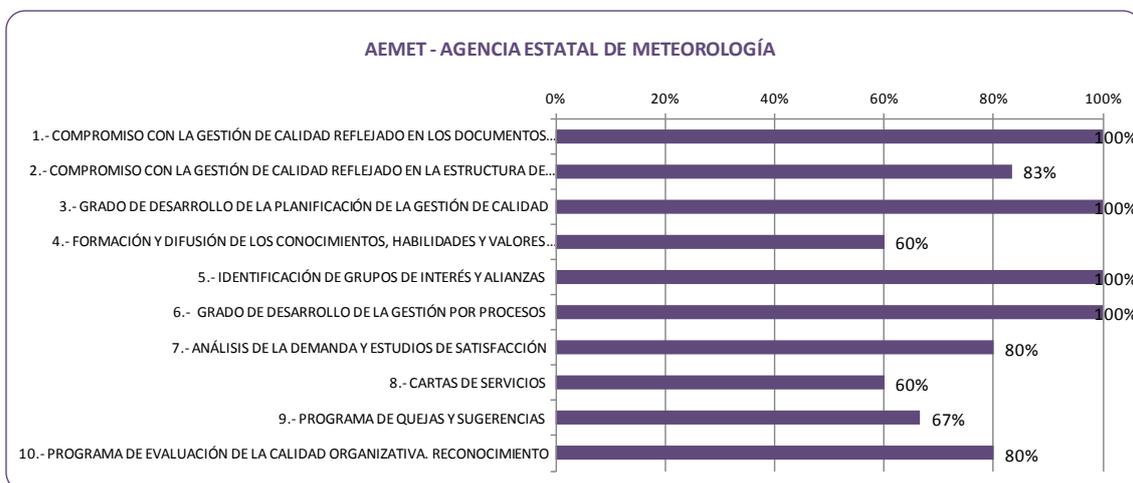


Gráfico 32: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEMPS

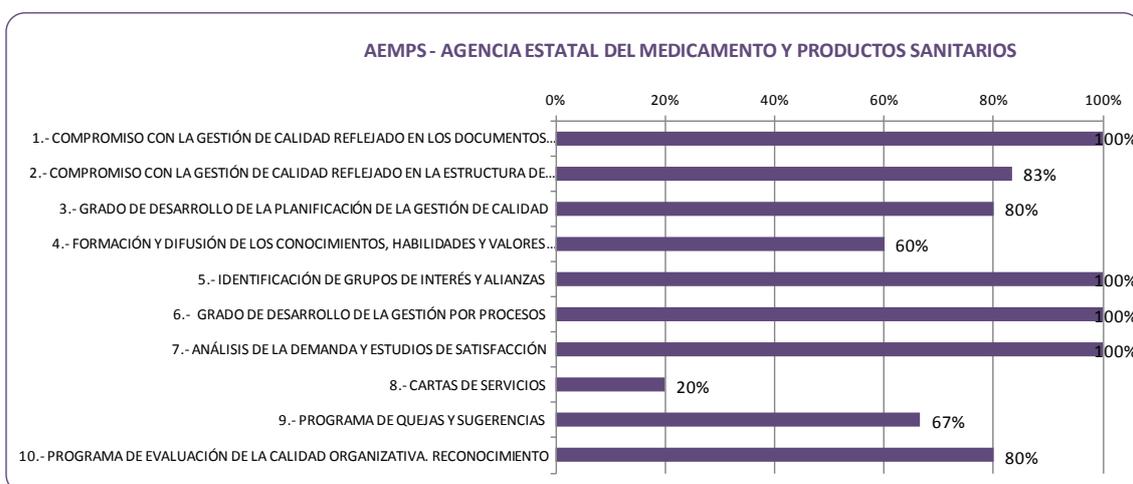


Gráfico 33: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AESA



Gráfico 34: Grado de desarrollo de la gestión de la calidad en AEVAL



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

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

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

Este apartado recoge las iniciativas de innovación que las Agencias Estatales han llevado a cabo durante el año 2012 en materia de:

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

Se han identificado un total de dieciocho iniciativas que se relacionan a continuación, acompañadas de la breve descripción:

AEBOE llevaba a cabo durante el periodo al que hace referencia este informe dos iniciativas de innovación:

BOE a la Carta: Alertas personalizadas

Un proyecto que tiene como finalidad dar respuesta a las necesidades normativas específicas que cada ciudadano/usuario tiene, facilitándole de manera personalizada el contenido del diario que le interesa. Los diferentes servicios y productos integrados se ofrecerán de forma gratuita a través de la sede electrónica de la Agencia Estatal.

El servicio de alertas es de remisión diaria por correo electrónico a las personas que se suscriben. Las alertas que se ofrecen se agrupan en tres contenidos:

Alertas de legislación: Informan de las novedades legislativas publicadas en el BOE y en la legislación europea de interés nacional publicadas en el Diario Oficial de la Unión Europea, serie L (DOUE).

Alertas de anuncios: Informan de los anuncios de licitaciones públicas y adjudicaciones. Ofrece los anuncios de licitación publicados en la Sección V-A del BOE.

Alertas temáticas: Informa de temas publicados en su mayor parte en la Sección III. Otras Disposiciones del BOE, tales como: Becas, cambios de divisa, convenios colectivos, planes de estudio, premios, declaraciones de impacto ambiental, etc.

Esta iniciativa daba respuesta a una demanda de los ciudadanos que habían expresado el deseo de un servicio de alertas más flexible y gratuito. Prueba del acierto en su implantación es que a diciembre de 2012 el número de suscriptores ascendió a 22.257.

Códigos Electrónicos

AEBOE consideró la conveniencia de editar una nueva colección de obras que ofrezca en un único documento, en formato electrónico y de forma gratuita, la normativa básica estatal y autonómica actualizada y organizada por las distintas disciplinas del derecho o sobre materias de interés (urbanismo, energía, defensa, aguas, etc.). A esta colección se le da el nombre de Códigos Electrónicos.

El primer título de la colección "Código de leyes administrativas de la defensa" se publicó en la sede electrónica el día 30 de septiembre. A 31 de diciembre había publicados ocho códigos, disponibles en formato ePUB y PDF, para facilitar su lectura en distintos dispositivos electrónicos.

Los Códigos Electrónicos también pueden ofrecerse impresos, bajo demanda, a precios económicos.

AEMET presenta el mayor número de iniciativas de innovación, tanto en innovación de procesos como en innovación de productos y servicios:

Catálogo bibliográfico en Internet

AEMET creó un catálogo de los fondos bibliográficos de su biblioteca que se pueden consultar en línea a través de la siguiente dirección de internet: <http://biblioteca.aemet.es>.

A través de ella pueden realizar búsquedas en el catálogo completo o solo en alguno de los puntos de servicio integrados en la biblioteca. Entrando como usuario identificado se puede acceder a opciones personales que permiten, entre otras: renovar los préstamos, formular sugerencias de compra, crear enlaces propios de interés o compartir con otros lectores comentarios acerca de los documentos que forman parte de esta colección.

Recursos educativos de carácter meteorológico en internet

Está accesible a través de internet, desde la página web de AEMET, el juego interactivo Aprendiendo meteorología. Las dos primeras entregas disponibles están destinadas al público infantil y llevan por título:

- Los meteoros
- Instrumentos meteorológicos

Los juegos, están disponibles en castellano, catalán, euskera, gallego, francés e inglés, lo que los convierte en una forma fácil y divertida de aprender meteorología y de practicar otros idiomas.

Creación de la red de bibliotecas de AEMET e incorporación de sus fondos al Catálogo

Se han incorporado al catálogo de la biblioteca los fondos bibliográficos de las Delegaciones Territoriales, posibilitando así que en cada Delegación exista un punto de servicio de la biblioteca de AEMET.

Participación de AEMET en la TALL SHIPS RACE 2012 A Coruña

AEMET proporciona el apoyo meteorológico a la organización, participantes, prensa, etc. durante las etapas de la regata cuya responsabilidad corresponde a organizadores de España. Esta iniciativa supuso la experimentación de una metodología de desarrollo e implementación en poco tiempo de una prestación a medida totalmente adaptada al usuario final, tanto en formato como en la vía de presentación que podría ser utilizada en cualquier evento marítimo de ruta por etapas. Además de los elementos técnicos intrínsecos de la iniciativa, se resalta la experiencia de trabajo en equipo multidisciplinar.

Desarrollo e implementación de una nueva página web donde se recojan los reportes de fenómenos meteorológicos singulares y adversos (SINOBAS) de usuarios internos y externos de AEMET

Se ha desarrollado una página web fácilmente manejable, amigable, sostenible, etc., con objeto de que cualquier ciudadano pueda introducir la información que tenga asociada a fenómenos meteorológicos singulares, dicha página se encuentra operativa en el portal de AEMET. En el desarrollo han participado personal de servicios centrales y personal destinado en delegaciones territoriales. La aplicación desarrollada permite dar un servicio en Google Map, incluir links, videos, etc., de forma más adelantada y moderna que sus equivalentes europeos.

Conexión a un servicio CDN (Content Delivery Network) para la mejora de la distribución de contenidos Web

CDN consta de un grupo de elementos de servicio que operan de manera conjunta en Internet, donde los contenidos son replicados de forma inteligente para lograr una entrega eficiente y transparente del contenido a los usuarios finales.

También se iniciaron las siguientes iniciativas plurianuales:

Postproceso de las salidas del modelo de predicción de calidad del aire MOCAGE mediante el uso de redes neuronales

A partir de parámetros meteorológicos, así como de concentraciones registradas y previstas de contaminantes, se obtiene, mediante técnicas basadas en redes neuronales, un pronóstico que mejora los índices de verificación de las salidas directas de los modelos de calidad del aire.

MyWave (A pan-European concerted and integrated approach to operational wave modelling and forecasting – a complement to GMES MyOcean services)

Participación en el proyecto europeo MyWave para mejorar sustancialmente los productos generados mediante modelos numéricos de oleaje por la vía de desarrollar la situación actual de este tipo de modelos y de las técnicas de acoplamiento con la atmósfera y con la circulación oceánica.

Este proyecto proporcionará un nuevo modelo europeo de oleaje con un servicio de nuevos productos que podrán ser utilizados por AEMET. Además, se establecerá un protocolo estándar de validación de productos de oleaje y un sistema estándar para la predicción probabilística que será implantado en AEMET.

AEMPS también ha tenido una importante actividad en materia de innovación, presentado cuatro iniciativas:

Procedimiento para la incorporación de la codificación según en estándar SNOMED CT a los medicamentos autorizados en la AEMPS

La Agencia ha desarrollado un nomenclátor de prescripción que sirva de base para los sistemas de prescripción del SNS. Este nomenclátor de prescripción debe incorporar la información de medicamento utilizando terminología SNOMED CT para garantizar que la información de prescripción es interoperable e integrable con la Historia Clínica Digital del Paciente.

La asignación de los términos SNOMED CT al nomenclátor de la AEMPS se debe realizar tanto a nivel de medicamento como a nivel de presentación.

Aplicación REEC

La aplicación REEC es un registro de estudios clínicos realizados en España en el que los promotores almacenan y mantienen actualizada toda la información relativa a los estudios clínicos que promueven permitiendo así su consulta por parte de particulares y otras entidades.

La primera versión de la aplicación del Registro Español de Estudios incluye los siguientes apartados: Registro de Estudios de tipo Ensayo Clínicos, Registro de Estudios de tipo Voluntario, Consultas y Gestiones Básicas.

Formulario para el envío de las reacciones adversas de medicamentos por parte de ciudadanos y profesionales sanitarios

Este formulario permite a cualquier ciudadano y al personal sanitario enviar directamente a través de una aplicación en Internet las sospechas de reacciones adversas ocurridas sobre medicamentos comercializados. La información enviada es anonimizada e incorporada para su evolución en el sistema de farmacovigilancia español y los casos graves en el sistema de farmacovigilancia europeo

Integración del Sistema de Información de Sanidad Exterior con la Servicios de Aduana de la AEAT

Con el objeto de facilitar el Control Sanitario de las Importaciones y Exportaciones de Medicamentos y Productos Sanitarios, por parte de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios y de las Áreas de Sanidad de las Subdelegaciones del Gobierno, se ha desarrollado el Sistema de Información de Farmacia Exterior (SIFAEX-

IV) como un módulo del Sistema de Información de Sanidad Exterior del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Se trata de una aplicación web, a través de la cual, los operadores económicos pueden declarar electrónicamente las importaciones y exportaciones que quieren realizar. Las Áreas de Sanidad, por su parte, pueden examinar, también telemáticamente, estos expedientes y emitir el correspondiente Documento Oficial de Inspección Farmacéutica Español (DOIFE) en el que se declara si son aptos o no. La aplicación se conecta con los Servicios de la AEAT evitando trámites a los exportadores, de tal forma que en Aduna tienen constancia de la autorización/rechazo por parte de la inspección farmacéutica.

Fraccionamiento de Fichas Técnicas y Prospectos autorizadas por secciones para mejorar su accesibilidad a ciudadanos y profesionales de la salud

El proyecto consiste en disponer de Fichas Técnicas y Prospectos fraccionados por secciones en el momento de autorización de un medicamento, y mantener estas secciones actualizadas conforme ocurran cambios en el ciclo de vida del medicamento. Ofrecer esta información fraccionada por secciones facilita el acceso a la misma a ciudadanos y profesionales sanitarios y puede también ser incorporada a los sistemas de prescripción de las CCAA con objeto dar mejor soporte a las decisiones de los prescriptores.

CIMA

Es una aplicación de la Agencia disponible en su sitio Web en la dirección <http://www.aemps.gob.es/cima>.

La base de datos del Centro de Información Online de Medicamentos incluye todos los medicamentos autorizados en España y su finalidad es la de proporcionar información de cada uno de ellos.

Entre otros muchos datos, la aplicación ofrece acceso a la ficha técnica (o resumen de las características del producto) y los prospectos. Además de fichas técnicas y prospectos, la aplicación ofrece otra mucha información, tanto de tipo administrativo como relacionada con las condiciones de prescripción, utilización y comercialización, cuya descripción se puede consultar en las secciones información disponible y glosario.

AESA realizó las siguientes actuaciones de innovación, presentado dos iniciativas:

Instalación e integración del Sistema Aeroportuario de Ortoimágenes Satélite (SAOS) con la aplicación de tramitación de expedientes de servidumbres aeronáuticas (AISA)

ESA tiene la competencia en la concesión o denegación de los permisos relativos a construcciones, instalaciones o plantaciones sobre zonas afectas a servidumbres aeronáuticas de aeródromos, helipuertos o radioayudas a la navegación aérea, entendiéndose por "plantaciones" toda aquella actividad, trabajo o instalación de carácter temporal o definitivo que suponga un incremento de altura sobre la cota de terreno existente. La tramitación de estos permisos involucra a distintas administraciones, y dentro de la AGE a distintos Departamentos Ministeriales, en función del tipo de permiso solicitado. AESA utiliza el sistema AISA para la tramitación del procedimiento que le compete.

Dentro de la documentación que se ha de generar, se incorpora un plano de la zona afectada por la servidumbre aeronáutica, que hasta el momento se debía elaborar aparte e incorporarse al expediente.

El sistema SAOS permite la gestión de mapas con imágenes satélite de las instalaciones aeroportuarias y otros elementos relacionados con las servidumbres aeronáuticas.

La integración del sistema SAOS con AISA ha permitido mejorar la información de la que se dispone, así como reducir el tiempo de tramitación, ya que la evaluación técnica de los expedientes la puede realizar el técnico con la generación de ventanillas cartográficas en SAOS, ahorrando la generación de las mismas aparte como se venía haciendo hasta el momento.

Expedición y entrega de certificados de formador en materia AVSEC (Aviation Security) mediante medios electrónicos

ESA tiene la competencia en la aprobación de formadores y centros de formación en materia de seguridad aeroportuaria, denominada AVSEC (Aviation Security).

Hasta el momento, los certificados que habilitan a una persona para ejercer como formador AVSEC eran emitidos en papel, con la firma manuscrita del Director de Seguridad de Aviación Civil y Protección al Usuario (Director DSACPU), y enviados al interesado mediante correo certificado con acuse de recibo.

Con motivo de cambios que se han de realizar en el sistema de información de gestión de formación AVSEC que emplea AESA,

derivados de cambios en la normativa del Plan Nacional de Seguridad (PNS), se decide modificar el procedimiento de expedición y entrega de estos certificados, de modo que se utilicen medios electrónicos de la siguiente manera:

- Los certificados pasan a emitirse como un documento electrónico, cuyo original queda en poder de AESA. De este modo, quien precise comprobar la validez del certificado de formador AVSEC, puede hacerlo a través de la sede electrónica de AESA.
- La aprobación del certificado, incluyendo toda la cadena de aprobación, se realiza a través de un portafirmas electrónico, reduciendo los tiempos de tramitación. El Director DSACPU ahora firma el documento electrónicamente.
- La entrega del certificado se realiza mediante comunicación electrónica al interesado, que puede descargarse tantas veces como desee una copia auténtica del mismo en la sede electrónica de AESA, evitándole la custodia del certificado físico.

AEVAL, durante el año 2012, ha introducido las siguientes innovaciones:

Boletín electrónico periódico (Newsletter)

Publicación de un boletín electrónico periódico, donde se indican las últimas publicaciones y otras noticias de interés relacionadas con la Agencia difundidas a través de la web, y que está dirigido a los interesados en las actividades de AEVAL y abierto a suscripción de nuevos destinatarios (se envía periódicamente a más de 1000 destinatarios, mediante un correo electrónico a la dirección de correo aportada por los interesados que se hallan suscritos a este servicio).

Definición de un sistema de comparación entre Departamentos Ministeriales según la complejidad de sus funciones

Definición de un sistema de comparación entre departamentos ministeriales y de sus unidades (a nivel de Dirección General), actividades y personal asignado, que permita objetivar la toma de decisiones en materia de función pública. En el desarrollo de la metodología se ha contado con la opinión de varios expertos de reconocido prestigio en el ámbito de la administración pública a través de entrevistas y de un grupo de discusión.

V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

El grado de cobertura de la gestión de la calidad de las Agencias Estatales en el año 2012 ha sido elevado, alcanzado un grado medio del 70%. No obstante, este desarrollo no ha sido homogéneo en todas las Agencias. Así, si bien el grado medio de cobertura del itinerario alcanza un 70%, éste tiene puntos extremos que van desde un 34% en el caso de la Agencia con menor grado de desarrollo, al 89% de las que están más avanzadas.

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

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

Recomendación 1:

Habilitar un canal estable de intercambio de experiencias, conocimiento, información etc. que permita que las Agencias aprovechen todo su potencial como grupo.

Partiendo de análisis de debilidades y fortalezas de las organizaciones articular un sistema de participación que posibilite aprender de los que ya han tenido que hacerlo, compartir herramientas que ya se han creado, etc. aprovechando los recursos disponibles para enriquecer a la propia organización, pero también al grupo.

Descendiendo a los tres grandes bloques en que se estructura el itinerario propuesto para la realización de este informe: “Compromiso con la calidad en las Agencias Estatales”, “Integración de la calidad en la gestión de las Agencias Estatales” y “Aplicación del Marco general para la mejora de la calidad en la AGE”, se observa una evolución muy positiva, ya que el grado de cobertura de los tres ha incrementado una media del 13% con respecto al año anterior, produciéndose este incremento en todos y cada uno de los apartados que componen el itinerario.

Las Agencias han mantenido una importante actividad en el impulso de la calidad en sus procesos y en sus productos y servicios incrementando todas ellas posiciones con respecto a la situación del año precedente pero, a pesar de que el incremento ha sido

notable, no siempre parece haberse llevado a cabo de una forma ordenada y sistemática.

Recomendación 2:

Identificar el itinerario que, en materia de calidad, sea más conveniente para cada organización, y planificar su implantación a través de documento específico que permita a cada Agencia realizar un desarrollo ordenado, estructurado y sostenible en su gestión y evaluar los resultados obtenidos.

El bloque inicial, el compromiso con la gestión de la calidad de las Agencias Estatales, es el que ha alcanzado un mayor desarrollo, ya que las Agencias en su conjunto han cubierto un 82% del recorrido propuesto.

Este bloque se valoraba en función de cómo este compromiso se reflejaba en los documentos fundacionales y en estructura de apoyo a la calidad articulada en cada Agencia que, no hay que olvidar, se creaban con el fin de prestar servicios públicos con el nivel de calidad que los ciudadanos demandan y, para ello, las Agencias debían implantar una cultura de gestión acorde a dicha finalidad fácilmente visualizable por los ciudadanos.

En este contexto, llama la atención que más de la mitad de las Agencias creadas hasta el momento no hayan aprobado su Contrato de Gestión, un documento al que la Ley daba un papel de gran importancia al definirlo como "...el instrumento clave en la configuración de las Agencias Estatales, pues va a ser el instrumento que ha de permitir fijar los compromisos que asume la Agencia en la consecución de sus objetivos, y los planes estratégicos necesarios para ello, los niveles de calidad de los servicios prestados, los medios humanos, materiales y financieros que la Agencia precisa y los efectos asociados al grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y la consiguiente exigencia de responsabilidad al equipo directivo de la Agencia".

También se ha observado que de los contratos que en su día, es decir, con la creación de la Agencia, fueron aprobados, actualmente prorrogan su vigencia sin valorar si los objetivos a perseguir siguen acordes al escenario actual.

Por otro lado, estos documentos son el instrumento a través del cual los diferentes Departamentos Ministeriales al que están adscritas las Agencias, alinean sus objetivos y los objetivos de éstas, actuación necesaria para lograr la eficacia y la eficiencia que la sociedad actual demanda de la administración.

Este alineamiento de objetivos a diferentes escalas en la administración, tienen en los Contratos de Gestión la expresión del peldaño final de la planificación estratégica, ya que las Agencias, para alcanzar los objetivos que les son fijados en escenarios plurianuales, han de desplegar planes operativos anuales que posibiliten su consecución final.

Recomendación 3:

Aprobar los Contratos de Gestión de las Agencias que carecen de ellos, con el fin de establecer la hoja de ruta que, de acuerdo con el interés general de la administración, permita alcanzar de una forma planificada los objetivos con los que cada Agencia debe contribuir.

Igualmente es necesario evaluar y actualizar los Contratos de Gestión que han superado su periodo inicial de vigencia con el fin de adecuar la estrategia de actuación de las Agencias Estatales al escenario actual.

El segundo bloque del itinerario, la integración de la calidad en la gestión de las Agencias, ha tenido también una evolución muy positiva, alcanzado un grado medio de cobertura del 74%.

Es evidente la vocación de planificación que subyace en la gestión de las Agencias. Y esto es así desde el documento inicial a través del cual se han creado, la Ley de Agencias. Pero, a pesar de esta vocación de planificación, las Agencias no siempre incluyen la calidad como elemento a planificar dentro de sus actuaciones, y aunque si bien es cierto que la calidad no puede ser una finalidad en sí misma, si debe ser una forma de trabajar, es decir, la calidad debe estar integrada en todos los aspectos de la organización con el fin de redundar en la prestación de un servicio de calidad a los ciudadanos.

Recomendación 4:

Incardinar la planificación estratégica y operativa con la planificación de la gestión de la calidad y el círculo de la mejora continua, y materializarlo a través de los Planes de Acción Anuales.

El ciclo de la mejora continua: planificación, desarrollo, evaluación y mejora (PDCA), debe evidenciarse en todos y cada uno de los documentos de planificación y sus posteriores actuaciones de desarrollo de las Agencias.

El éxito de una organización depende de su capacidad de aprendizaje. En general, las Agencias difunden los valores necesarios para el desarrollo de la función de calidad en todos los niveles de la organización a través de foros y jornadas así como de formación directa general y específica a sus empleados.

Recomendación 5:

Establecer procesos de detección de necesidades de formación en materia de calidad, que permitan incluir en los programas anuales de formación de las Agencias las actividades necesarias para generar los conocimientos y habilidades que la organización requiere para mejorar sus procesos y sus productos y servicios.

La Identificación y caracterización de grupos de interés y alianzas de la organización posibilita dar una respuesta adecuada a cada uno ellos en relación con sus expectativas y necesidades. En general, las Agencias han identificado a sus grupos de interés y a sus aliados clave y estudian sus necesidades. Sin embargo, son relativamente pocas las Agencias que alinean sus procesos con las necesidades detectadas.

Recomendación 6:

Gestionar el conocimiento sobre los grupos de interés y aliados para mejorar el rendimiento de las Agencias en estas áreas clave.

En relación al desarrollo de la gestión por procesos en las Agencias Estatales cabe señalar su alto grado de cobertura ya que todas las Agencias han identificado sus macro procesos, han confeccionado sus mapas de procesos y diagramado y desplegado cada uno de ellos, si bien en algunas de ellas no se puede hablar aún de una verdadera gestión por procesos.

Recomendación 7:

Establecer objetivos para cada proceso y diseñar un sistema de indicadores para medir sus resultados. Finalmente, llevar los objetivos de mayor impacto en la Agencia a un cuadro de mando integral, que permita a los líderes conocer la situación real de la organización y diseñar de forma proactiva actuaciones futuras.

El último bloque, la aplicación del Marco General para la Mejora de la Calidad en la AGE, es el que presenta un grado de desarrollo más bajo, con de tan solo el 61% de grado medio de cobertura.

Las Agencias Estatales, en su casi totalidad realizan análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción, utilizando técnicas de investigación social para conocer de la forma más precisa las necesidades y las expectativas de sus usuarios. No obstante, son menos las Agencias que realizan este proceso de forma planificada, sistematizada y abarcando la mayor parte de su actividad normal. De hecho, se

evidencia una importante actividad en análisis de la demanda y satisfacción relacionadas con actuaciones específicas y de alta proyección, y una menor actividad en ámbitos más genéricos y comunes a otras organizaciones públicas.

Recomendación 8:

Extender el análisis de la demanda y estudio de la satisfacción a todas las actividades de las Agencias Estatales, programando actuaciones sistemáticas que permitan a las organizaciones adelantarse, o al menos estar en buena situación, para afrontar los cambios que, con mayor rapidez, se producen en nuestro entorno.

El Programa cartas de servicios, como se indica en el capítulo III del informe, es el apartado que menor grado de desarrollo ha alcanzado. Solo la mitad de las Agencias han explicitado sus compromisos de calidad con los ciudadanos a través de la publicación de una carta de servicios. Sin embargo, sí que han desarrollado todos los elementos necesarios para tener una buena, y útil, herramienta de este tipo. Las Agencias, en su mayoría, estudian las expectativas y necesidades de sus usuarios, primer paso para la elaboración de una carta, también han implantado la gestión por procesos por lo que conocen el grado de acercamiento existente entre las necesidades de los ciudadanos y los niveles de calidad que está ofreciendo la organización y disponen de un cuadro de mando para el seguimiento de la evolución de la calidad de sus productos y servicios. En realidad, en la mayoría de las Agencias que carecen actualmente de carta de servicios su aprobación solo requeriría de un último esfuerzo, si cabe, el más sencillo, hacer público sus compromisos de calidad.

Recomendación 9:

Aprovechar todo el conocimiento generado en la organización para volcarlo en una carta de servicios que acerque la organización a sus usuarios, mostrándoles su compromiso con la calidad en la prestación de sus servicios, así como su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

El programa quejas y sugerencia presenta un desarrollo homogéneo en todas las Agencias. Éstas han interiorizado la importancia de facilitar el acceso de los ciudadanos a presentar quejas y sugerencias, han desarrollado procedimientos que posibiliten su pronta contestación y han articulado los medios necesarios para aprovechar toda la información que, sobre la satisfacción de los usuarios, ofrecen las quejas y sugerencias. Igualmente, como se ha visto en el informe, las Agencias han sabido aprovechar esta fuente para mejorar sus productos y servicios. A pesar de todo ello, y aunque en un porcentaje bajo, algunas quejas y sugerencias se han contestado superando el plazo legal establecido en la AGE que es de 20 días hábiles.

Recomendación 10:

Revisar y mejorar el procedimiento de gestión de quejas y sugerencias en aras a evitar las contestaciones fuera del plazo legal. Establecer plazos internos en cada fase del procedimiento, e indicadores para medir su rendimiento, que posibiliten no sobrepasar el plazo total del procedimiento.

Por último, debe hacerse hincapié en la importancia del Programa de evaluación de la calidad organizativa, y en la necesidad de que todas las Agencias Estatales se autoevalúen con un modelo de excelencia y, finalmente, soliciten la certificación de una organización externa que dé carta de naturaleza a la gestión realizada, máxime cuando muchas de las Agencias realizan actuaciones con repercusión internacional o en relación directa con organizaciones homónimas en otros países.

Recomendación 11:

Implantar y certificar un modelo de gestión de calidad internacionalmente reconocido, que favorezca el desarrollo interno y externo de la organización, y que permita un posicionamiento como organización de referencia en su actividad en el ámbito nacional e internacional.

ANEXOS

Anexo I: Caracterización de las Agencias Estatales

 Agencia Estatal Antidopaje (AEA)⁹	
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	RD: Real Decreto 185/2008 de 8 de Febrero de 2008 (BOE: 14/02/2008)
OBJETIVOS GENERALES	Realizar actividades materiales de prevención, de protección de la salud y de lucha contra el dopaje en el deporte, así como la ejecución e impulso de una política de investigación en materia de control del dopaje y de la protección de la salud del deportista
ADSCRIPCIÓN	Mº Educación, Cultura y Deporte
CONSEJO RECTOR	<ul style="list-style-type: none">• La Presidencia de la Agencia corresponde a quien ostenta la Presidencia del Consejo Superior de Deportes.• 3 representantes del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.• 2 representantes del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.• 1 representante del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.• 1 representante del Ministerio del Interior.• 3 representantes del ámbito científico-técnico, deportivo, médico y jurídico.• 1 representante de las Comunidades Autónomas.• 1 representante del Movimiento Olímpico.• 1 representante de las Federaciones Deportivas españolas.

⁹ La Disposición adicional tercera, de La Ley Orgánica 3/2013, de 20 de junio, de protección de la salud del deportista y lucha contra el dopaje en la actividad deportiva, establece que, a partir de la entrada en vigor de esta Ley, la Agencia Estatal Antidopaje pasará a denominarse Agencia Española de Protección de la Salud en el Deporte.

	<ul style="list-style-type: none"> • 1 representante por las Asociaciones Deportivas profesionales. • 1 representante del Consejo General de Colegios de Médicos Profesionales Sanitarios • 1 representante del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. • 1 representante de la Comisión de Control y Seguimiento de la Salud y el Dopaje. • El Director de la Agencia Estatal Antidopaje • El Secretario del Consejo Rector, nombrado por éste
COMISIÓN DE CONTROL	Tres miembros del Consejo Rector sin responsabilidades de gestión en la Agencia
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Dirección AEA
ESTRUCTURA ORGÁNICA	Departamento de Gerencia. Departamento de I+D+i en protección de la salud y dopaje Departamento de prevención y control del dopaje
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	Borrador aprobado por el Consejo Rector pendiente de publicación en BOE
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Configurarse como protagonista en la acción de los poderes públicos a favor de un deporte sin dopaje y como organismo de cooperación y coordinación y marco común de las distintas Administraciones públicas competentes y concurrentes para tratar adecuadamente el fenómeno del dopaje en el deporte. 2. Concienciar a la sociedad en general y al mundo del deporte en particular, acerca de la importancia de la prevención y control en materia de protección de la salud y lucha contra el dopaje con el fin de consolidar una cultura deportiva y social conducente a un “deporte limpio” en España. 3. Adoptar la calidad como seña de identidad de la AEA 4. Políticas de Investigación, Desarrollo e Innovación

PRESUPUESTO	5.542.450 euros.
NÚMERO DE EMPLEADOS	60
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento para un Deporte Limpio • Curso on line “Dopaje, ¿alguna duda?” • Análisis de muestras extraídas en un control de dopaje • Centro de Documentación e Información • Registro y custodia de las Autorizaciones de Uso Terapéutico • Registro de los libros-registro de tratamientos sanitarios y productos farmacéuticos • Formación de Agentes de Control del Dopaje • Control del Dopaje por agentes de unidad médica



Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (AEBOE)

FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	RD. 1495/2007, de 12 de noviembre de 2007 (BOE 13/11/2007)
OBJETIVOS GENERALES	La edición, publicación, impresión, distribución, comercialización y venta del Boletín Oficial del Estado y otras publicaciones oficiales. Tiene además la consideración de medio propio instrumental de la Administración General del Estado y de sus organismos y entidades de derecho público en las materias que constituyen sus fines.
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de la Presidencia
CONSEJO RECTOR	<p>La composición del Consejo Rector, establecida en el artículo 9.4 del Estatuto de la Agencia, aprobado por RD. 1495/2007, de 12 de noviembre, fue modificada mediante el Real Decreto 302/2012, de 3 de febrero. Conforme a dicha modificación, la composición actual es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1.- El presidente del consejo rector es Subsecretario del Ministerio de la Presidencia.2.- El vicepresidente es el director de la agencia.3.- Diez vocales:<ul style="list-style-type: none">• El Secretario General Técnico-Director del Secretariado del Gobierno.• El Director General de Relaciones con las Cortes.• El Director General de Costes de Personal y Pensiones Públicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.• La Directora General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. La - Subdirectora General de Seguimiento de Acuerdos y Disposiciones del Ministerio de la Presidencia.• La Subdirectora General de Gestión Económica del Ministerio de la Presidencia.• El Director del Gabinete Técnico del Subsecretario del Ministerio de la Presidencia.• La Directora de la Oficina del Secretariado del Gobierno del Ministerio de la Presidencia.

	<ul style="list-style-type: none"> • El Subdirector de la Imprenta Nacional de la AEBOE • Un representante de los trabajadores. <p>4.- Un secretario: el Secretario General de la AEBOE.</p>
COMISIÓN DE CONTROL	<p>Tres miembros del Consejo Rector sin responsabilidades de gestión en la Agencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Director General de Costes de Personal y Pensiones Públicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. • La Subdirectora General de Gestión Económica del Ministerio de la Presidencia. • El Director del Gabinete Técnico del Subsecretario del Ministerio de la Presidencia.
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	El director de la AEBOE
ESTRUCTURA ORGÁNICA	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría General • Subdirección de la Imprenta Nacional • Departamento de Gestión editorial, Documentación e Información • Departamento de Tecnologías de la Información. • Departamento de Recursos Humanos y Relaciones Laborales • Departamento de Programación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión.
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	Orden PRE 3/2009, de 9 enero de 2009.
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<p><u>Objetivo 1:</u></p> <p>Cumplir eficientemente y en la forma legalmente prevista, el servicio público de publicidad de las normas y de aquellas otras disposiciones o actos que el ordenamiento jurídico considera que deben ser publicados en el «Boletín Oficial del Estado» y en el «Boletín Oficial del Registro Mercantil».</p> <p><u>Objetivo 2:</u></p> <p>Llevar a cabo la máxima difusión de la legislación y demás contenidos del diario oficial, facilitando su acceso a los</p>

	<p>ciudadanos en general, así como a profesionales, empresas y otros clientes de la Agencia.</p> <p><u>Objetivo 3:</u></p> <p>Ser la imprenta y el distribuidor «de referencia» de la Administración General del Estado y sus organismos de derecho público para todo tipo de publicaciones oficiales, así como para realizar todo tipo de trabajos que constituyen los fines de la Agencia, y prestar dichos servicios a otras Administraciones públicas en los términos que se acuerden.</p>
PRESUPUESTO	<p>El presupuesto de gastos de la Agencia ha sido de 64.174.890 euros, 33.808.890 euros corresponden a gastos de funcionamiento y 30.366.000 euros a la transferencia que se realiza al Tesoro Público.</p>
NÚMERO DE EMPLEADOS	<p>A 31 de diciembre la plantilla era de 454 empleados.</p>
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de los diarios oficiales “BOE” y “BORME”. • Gestión de los anuncios que se publican en los diarios oficiales. • Bases de datos legislativas. • Legislación consolidada. • Información legislativa. • Servicios de RSS de los diarios oficiales. • Alertas personalizadas. • Libros electrónicos. • Códigos electrónicos. • Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado. • Comercialización y distribución de las publicaciones oficiales. • Trabajos de artes graficas en cualquier soporte para las Administraciones Públicas.



Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)

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

	<p>integrará a cuatro personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ El Director General Análisis Macroeconómico y Economía Internacional del Ministerio de Economía y Competitividad ○ El Director General de Comercio e Inversiones del Ministerio de Economía y Competitividad ○ Dos representantes del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, que serán designados por su titular ○ En representación de los trabajadores, dos representantes designados por las organizaciones sindicales más representativas de la Administración General del Estado <ul style="list-style-type: none"> ● Secretario: el Secretario General de la Agencia, que asistirá a las reuniones con voz pero sin voto
<p>COMISIÓN DE CONTROL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● La Presidencia, que la ocupa 1 vocal del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. ● Entre 2 y 4 vocales sin responsabilidad directa en la Agencia ● 1 Secretario (nombrado por la Comisión de entre sus miembros)
<p>ÓRGANO DE DIRECCIÓN</p>	<p>Dirección Agencia</p>
<p>ESTRUCTURA ORGÁNICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Gabinete Técnico ● Dirección de Cooperación con América Latina y el Caribe. ● Dirección de Cooperación con Asia y África ● Dirección de Cooperación Multilateral, Horizontal y Financiera ● Dirección de Relaciones Culturales y Científicas ● Secretaría General ● Oficina de Acción Humanitaria ● La Dirección de cooperación con América Latina y el Caribe gestionará, ejecutará y administrará el Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento creado por la disposición adicional sexagésima primera de la Ley 51/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2008, realizando las funciones establecidas reglamentariamente ● Corresponde a la Dirección de Cooperación Multilateral, Horizontal y Financiera la dirección de la Oficina del Fondo para la Promoción del Desarrollo y la administración del mismo en los

	términos establecidos en la Ley 36/2010, de 22 de octubre, del Fondo para la Promoción del Desarrollo y en su normativa de desarrollo
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	Orden PRE 1914/2009, de 13 de julio, por la que se aprueba el Contrato de Gestión de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.(BOE nº 171 de 16.07.2009)
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Continuar las actuaciones dirigidas a la puesta en marcha de la nueva Agencia 2. Adaptar la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo a la “Declaración de París sobre la eficacia de la ayuda” 3. Adaptar la AECID a los compromisos establecidos en el Plan Director de la Cooperación Española 4. Garantizar una programación operativa en cada unidad dentro del marco del Plan Director de la cooperación española y de los documentos de estrategia geográfica y sectorial 5. Apoyar al personal y a las distintas unidades de la AECID en el proceso de cambio 6. Fomentar las relaciones de colaboración y coordinación – y el seguimiento de sus acciones, cuando proceda- con los distintos agentes de la cooperación española en España y sobre el terreno. 7. Reforzar la Acción Humanitaria 8. Aumentar la transparencia en la gestión y favorecer la rendición de cuentas y resultados al ciudadano 9. Adaptar los sistemas informáticos a los nuevos compromisos de la Agencia con especial atención a la administración electrónica
PRESUPUESTO	379.437.430 Euros
NÚMERO DE EMPLEADOS	1.169 empleados, de los cuales, 422 se corresponden a personas que prestan sus servicios en sede y 692 a personal en el exterior
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Acción humanitaria • Programas orientados a la promoción de la cultura, la ciencia y el desarrollo • Gestión del fondo de cooperación para el agua y saneamiento. • Estrategia de Crecimiento Económico y Promoción del Tejido Empresarial. • Desarrollo rural y lucha contra el hambre

	<ul style="list-style-type: none">• Acciones educativas• Programas para la igualdad de género• Programas para el desarrollo de la gobernabilidad democrática• Programas para la preservación del medioambiente y lucha contra el cambio climático• Promoción de la salud• Cooperación con ONG´s• Fondo para la Promoción del Desarrollo (FONPRODE)• Educación para el desarrollo
--	---



**Agencia Estatal Consejo Superior
de Investigaciones Científicas (AECSIC)**

FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	R.D. 1730/2007 de 21 de Diciembre de 2007 (BOE 14/1/2008)
OBJETIVOS GENERALES	Desarrollar y promover investigaciones en beneficio del progreso científico y tecnológico, para lo cual está abierta a la colaboración con entidades españolas y extranjeras. Según su Estatuto (artículo 4), tiene como misión el fomento, coordinación, desarrollo y difusión de la investigación científica y tecnológica, de carácter pluridisciplinar, con el fin de contribuir al avance del conocimiento y al desarrollo económico, social y cultural, así como a la formación de personal y al asesoramiento de entidades públicas y privadas en esta materia
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Economía y Competitividad
CONSEJO RECTOR	<p>a) Cuatro consejeros en representación del Ministerio de Economía y Competitividad y uno por cada uno de los siguientes Ministerios: Hacienda y Administraciones Públicas; Industria, Energía y Turismo; Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente</p> <p>*Actualmente hay también una consejera en representación del Ministerio de Presidencia</p> <p>b) Cinco consejeros designados por el titular del Ministerio de Economía y Competitividad entre profesionales de reconocido prestigio en el ámbito de la investigación científica y el desarrollo tecnológico. La duración del mandato será de cuatro años</p> <p>c) Dos consejeros entre los vocales del Comité Interterritorial. El procedimiento para su designación y la duración del mandato se determinarán mediante acuerdo de dicho Comité. Los designados pertenecerán a la categoría de vocales nombrados por el Presidente</p> <p>*Actualmente uno de estos dos consejeros está pendiente de nombramiento por el Comité Interterritorial</p> <p>d) Tres consejeros designados por las organizaciones sindicales más representativas. La duración del mandato será de cuatro años</p> <p>e) Un Rector designado por el Consejo de Universidades</p> <p>La duración del mandato será de cuatro años</p> <p>*Actualmente vacante</p>

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, presupuestación y tareas de control en el sector público estatal y que elegirán entre ellos un Presidente
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	El Presidente del CSIC y de su Consejo Rector será nombrado y separado por Real Decreto del Consejo de Ministros, a propuesta del titular del Ministerio de Educación y Ciencia.
ESTRUCTURA ORGÁNICA	<ul style="list-style-type: none"> • Vicepresidencia de Investigación Científica y Técnica (VICYT) • Vicepresidencia de Organización y Relaciones Institucionales (VORI) Vicepresidencia de Transferencia e Internacionalización (VTI) • Secretaría General (SEGE) y el Gabinete del Presidente • CSIC cuenta además con Delegaciones Institucionales, dirigidas por Coordinadores Institucionales, en algunas Comunidades Autónomas (Andalucía, Aragón, Canarias, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Madrid y Valencia) y dos en el extranjero (Bruselas y Roma). Las Delegaciones son la primera línea de interacción y respuesta del CSIC en asuntos de ámbito regional o, en el caso de la Delegación de Bruselas, en asuntos relacionados con la Unión Europea
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	Pendiente de aprobación
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • El avance del conocimiento • La formación del personal • Desarrollo económico, social y cultural • Asesoramiento experto
PRESUPUESTO	620 millones €
NÚMERO DE EMPLEADOS	12.795

**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
- Fomento de la cultura de la Ciencia
- Representación científica de España en el ámbito internacional



Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)

FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	R.D. 186/2008 de 8 de febrero de 2008 (BOE 14/2/2008)
OBJETIVOS GENERALES	El objeto de la Agencia Estatal de Meteorología es el desarrollo, implantación, y prestación de los servicios meteorológicos de competencia del Estado y el apoyo al ejercicio de otras políticas públicas y actividades privadas, contribuyendo a la seguridad de personas y bienes, y al bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad española
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente
CONSEJO RECTOR	<p>Constituido por 15 miembros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presidente: Presidente de AEMET • 6 Consejeros designados por el ministros de Agricultura Alimentación y Medioambiente (entre ellos un profesional independiente de reconocido prestigio) • 1 representante del Ministerio de Defensa • 1 representante del Ministerio del Interior • 1 representante del Ministerio de Fomento • 1representante del Ministerio Asuntos Exteriores y de Cooperación • 1 representante del Ministerio de Economía y Competividad • 1 representante del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas • 2 representantes designados por las organizaciones sindicales más representativas • Además, de un secretario con voz pero sin voto designado entre el personal que presta servicios en la Agencia
COMISIÓN DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> • Presidencia • 3 Consejeros: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ministerio de Presidencia ○ Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas ○ Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medioambiente • Secretaría

ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Presidencia (órgano de gobierno)
ESTRUCTURA ORGÁNICA	<ul style="list-style-type: none"> • Presidencia • Adjunta a la Presidencia <ul style="list-style-type: none"> - Área de Calidad • Vocal Asesor • Departamento de Coordinación de las Delegaciones Territoriales <ul style="list-style-type: none"> - 17 Delegaciones Territoriales • Coordinación, Difusión e Información • Dirección de Producción e Infraestructuras (3 Dpto) <ul style="list-style-type: none"> - Departamento de Producción - Departamento de Infraestructura y Sistemas - Departamento de Desarrollo y Aplicaciones • Dirección de Planificación, Estrategia y Desarrollo Comercial <ul style="list-style-type: none"> - Centro de Investigación Atmosférica en Izaña • Dirección de Administración <ul style="list-style-type: none"> - División de Recursos Humanos y Económicos
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	No aprobado
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar el servicio al usuario • Mejorar la eficiencia • Potenciar competencias y habilidades • Innovar productos y servicios • Afianzar la imagen de AEMET • Incrementar los ingresos
PRESUPUESTO	<p>Presupuesto inicial: 87.325,580,00</p> <p>Presupuesto final: 98.384,003, con esta cantidad se hace frente a las contribuciones obligatorias del Estado a organismos internacionales (EUMETSAT, ECMWF y OMM) que en 2012 ascendieron a 27.817.220,00</p>
NÚMERO DE EMPLEADOS	1.394
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<p>Servicios y productos aeronáuticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletines de observación y predicción aeronáutica • Avisos aeronáuticos • Servicios Meteorológicos Marítimos • Boletines de predicción marítima • Servicios meteorológicos para la montaña • Boletines nivológicos y de predicción de peligro de aludes

	<ul style="list-style-type: none">• Avisos de aludes• Servicios climáticos• Vigilancia del clima• Cambio climático• AEMET además de los servicios meteorológicos esenciales dirigidos a la protección de las vidas y bienes de los ciudadanos, presta otros servicios destinados a la satisfacción de las necesidades básicas de información meteorológica y climatológica de la sociedad,• Información sobre datos meteorológicos y climatológicos.• Predicciones del tiempo en distintos ámbitos geográficos y alcances temporales• Información meteorológica en forma de predicciones y datos del tiempo (provinciales, nacionales e internacionales) a través de una llamada telefónica al servicio de Teletempo• Asesoramiento de forma directa o telefónica por el personal de AEMET sobre prestaciones no normalizadas.• Acceso a nuestros fondos bibliográficos• Venta de publicaciones científicas y de divulgación sobre aspectos meteorológicos y climatológicos• Posibilidad de conocer nuestras actividades y prestaciones, muchas de ellas en tiempo real, en la Tienda del Tiempo, y a través de folletos formativos, conferencias y otros medios• Participación en visitas guiadas, y previamente concertadas, a nuestras instalaciones• Formación meteorológica y climatológica a través de cursos y becas (nacionales e internacionales)
--	---



**Agencia Española de Medicamentos
y Productos Sanitarios (AEMPS)**

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

COMISIÓN DE CONTROL	Constituida el 3 de octubre de 2011
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	El Presidente
ESTRUCTURA ORGÁNICA	Art 14.1.El Director de la Agencia es el órgano unipersonal con carácter ejecutivo de la misma, y responsable de su dirección, gestión y coordinación de actuaciones.
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	<p>Órganos Directivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presidente • Vicepresidente • Director • Unidad de Apoyo a la Dirección • Secretaría General • Departamento de Inspección y Control de Medicamentos • Departamento de Medicamentos de Uso Humano • Departamento de Productos Sanitarios • Departamento de Medicamentos Veterinarios
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo General 1. Preservar las garantías de calidad, seguridad, eficacia, información y accesibilidad a los medicamentos y productos sanitarios en España, así como las garantías aplicables a los cosméticos y productos de higiene personal • Objetivo General 2. Potenciar el conocimiento en la sociedad de las garantías aportadas por la Agencia sobre medicamentos, productos sanitarios, cosméticos y otros productos de su ámbito de actuación • Objetivo General 3. Apoyar la investigación, desarrollo e innovación en materia de medicamentos y productos sanitarios • Objetivo General 4. Ejercer un papel de liderazgo en la red de Agencias europeas, en la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) y en otros Organismos europeos. • Objetivo General 5. Cooperar con países terceros, en especial con Iberoamérica, en el ámbito del conocimiento científico y regulatorio en materia de medicamentos y productos sanitarios • Objetivo General 6. Adecuar la estructura, organización y el funcionamiento de la Agencia a

	sus necesidades actuales y futuras
PRESUPUESTO	Presupuesto total: 48.206.270
NÚMERO DE EMPLEADOS	Alto cargo.....1 Funcionarios343 Laborales fijos.....43 Laborales temporales93 TOTAL.....480
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y autorización de medicamentos de uso humano y veterinario • Seguimiento continuo de la seguridad y eficacia de los medicamentos una vez comercializados y el control de su calidad • Autorización e inspección de los laboratorios farmacéuticos • Supervisión del suministro y el abastecimiento de los medicamentos • Autorización de ensayos clínicos • Lucha contra los medicamentos y productos sanitarios ilegales y falsificados • La certificación, control y vigilancia de los productos sanitarios • Seguimiento de la seguridad de los cosméticos y los productos de higiene personal • Información de todo lo que tenga que ver con estos aspectos a los ciudadanos y profesionales sanitarios. • Elaboración de la normativa que facilite el cumplimiento de sus funciones



Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)

FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	R.D. 184/2008 de 8 de febrero de 2008 (BOE 14/2/2008) Modificación mediante R.D. 1615/2008 de 3 de Octubre de 2008 (BOE 10/10/2008)
OBJETIVOS GENERALES	Ejecución de las funciones de ordenación, supervisión e inspección de la seguridad del transporte aéreo y de los sistemas de navegación aérea y de seguridad aeroportuaria, en sus vertientes de inspección y control de productos aeronáuticos, de actividades aéreas y del personal aeronáutico, y de las funciones de detección, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad en este modo de transporte
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Fomento a través de la Secretaría General de Transportes
CONSEJO RECTOR	<ul style="list-style-type: none"> • Presidencia de la Agencia: Director General de Aviación civil • Consejeros: <ul style="list-style-type: none"> • Director de la Agencia • 4 representantes del Ministerio de Fomento • 1 representante del Ministerio de Economía y Competitividad • 1 representante del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas • 1 representante del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente • 1 representante del Ministerio de Defensa • 2 representantes sindicales • 1 Secretario
COMISIÓN DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> • 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

ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Comité de Dirección compuesto por el Director de la Agencia, el Secretario General y cuatro Directores: Seguridad de aeronaves, seguridad en aeropuertos y navegación aérea, seguridad de la aviación civil y protección al usuario y evaluación de la seguridad y auditoría técnica interna.
ESTRUCTURA ORGÁNICA	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de la Agencia • Dirección de evaluación de la seguridad y auditoría técnica interna • Secretaría general • Dirección de seguridad de la aviación civil y protección al usuario • Dirección de seguridad de aeropuertos y navegación aérea • Dirección de seguridad de aeronaves
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	Pendiente de aprobación
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los niveles de seguridad del sector aéreo • Mejorar la calidad de los servicios y la protección de los derechos de los pasajeros • Equilibrar el crecimiento del sector con la sostenibilidad medioambiental • Asegurar la viabilidad del sistema de supervisión de la seguridad aérea • Facilitar el desarrollo y competitividad de los distintos segmentos de actividad del sector aéreo español • Convergencia a los objetivos de Cielo Único Europeo • Reforzar la innovación y el liderazgo internacional de España en materia aeronáutica
PRESUPUESTO	48.726,85 M€
NÚMERO DE EMPLEADOS	433 (a fecha 1 de enero de 2013)
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Concesión y mantenimiento de Licencias del personal aeronáutico • Certificaciones y autorizaciones en materia de seguridad aeronáutica a: <ul style="list-style-type: none"> ○ Compañías aéreas y organizaciones de trabajos aéreos

	<ul style="list-style-type: none">○ 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 <ul style="list-style-type: none">● 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 Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)

FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	RD 1418/2006, de 1 de diciembre (BOE 14/12/2006)
OBJETIVOS GENERALES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover la cultura de evaluación y de calidad de los servicios e impulsar su práctica en la gestión pública 2. Elaborar y proponer metodologías, realizar actividades de acreditación y certificación, en los términos previstos en su Estatuto, y fomentar la implantación de sistemas de información e indicadores, para la evaluación y la gestión de la calidad 3. Realizar trabajos de evaluación y análisis de políticas y programas públicos 4. Fomentar la mejora de la calidad de los servicios públicos como compromiso con la ciudadanía 5. Analizar la actividad desplegada por las Agencias Estatales, y su compromiso para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos 6. Prestar un servicio eficaz, eficiente y de calidad, en un marco donde se equilibren la responsabilidad por la gestión y la autonomía y flexibilidad de la misma
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas RD 256/2012 de 27 de Enero de 2012 (BOE 28/01/2012)
CONSEJO RECTOR	<p>Artículo 12.4. Estatuto de AEVAL (actualizado a 31/10/2012)</p> <p><u>PRESIDENTA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dña. Ana María Ruiz Martínez, Presidenta de AEVAL <p><u>CONSEJEROS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • D. Antonio Germán Beteta Barreda, Secretario de Estado de Administraciones Públicas, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas • D^a. Marta Fernández Curras, Secretaria de Estado

	<p>de Presupuestos y Gastos, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • D^a. Pilar Platero Sanz, Subsecretaria del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas • D. Rafael Mendivil Peyro, Subsecretario del Ministerio de Asuntos Exteriores • D. Ignacio Carbajal Iranzo, Director General de Relaciones con las Cortes del Ministerio de la Presidencia • D. Manuel Villoria Mendieta, Catedrático de Derecho Público y Ciencia Política en la Universidad Rey Juan Carlos. • D^a Laura Cruz Castro, Investigadora del Centro Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) • D. José Luis Osuna Llaneza, Presidente de la Sociedad Española de Evaluación de Políticas Públicas. <p><u>SECRETARIO (prov.)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • D. Joaquín Ruiz López. Director del Departamento de calidad de los Servicios (AEVAL)
<p>COMISIÓN DE CONTROL</p>	<p><u>Presidente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • D. Antonio Germán Beteta Barreda <p><u>Consejeras</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • D^a. Marta Fernández Curras • D^a. Pilar Platero Sanz <p><u>Secretario (prov.)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • D. Joaquín Ruiz López
<p>ÓRGANO DE DIRECCIÓN</p>	<p>Presidencia de la Agencia</p>
<p>ESTRUCTURA ORGÁNICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presidencia • Dirección de Planificación y Relaciones Institucionales • Departamento de Gerencia • Departamento de Evaluación • Departamento de Calidad de los Servicios
<p>FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN</p>	<p>CG para el cuatrienio 2008-2011, aprobado por ORDEN PRE/2650//2008, de 4 de septiembre. Prorrogada automáticamente su vigencia, de conformidad con la con la previsión contenida en el artículo 21 del Estatuto. De esta situación se informó al Consejo Rector en reunión de 14 diciembre 2011 y cuenta además con el informe de conformidad de la Abogacía del Estado</p>

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Afianzar la apuesta por la evaluación emprendida por el Gobierno y el Parlamento con la creación de la Agencia 2. Impulsar la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos
PRESUPUESTO	El presupuesto de 2012 alcanzó la cifra de 4.446,36 mil. €
NÚMERO DE EMPLEADOS	A 31 de diciembre de 2012, la RPT de AEVAL constaba de 51 dotaciones, de las cuales 44 se encontraban ocupadas, 3 vacantes y 4 pendientes de amortizar
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de evaluaciones de políticas y programas públicos • Trabajos de asistencia técnica en materia de evaluación y calidad en la gestión • Elaboración y difusión de guías metodológicas • Informe preceptivo (en materia de calidad) previo la aprobación de los Contratos de gestión de las Agencias Estatales, así como el informe al Congreso de los Diputados sobre el seguimiento de las actuaciones en esta materia • Informe preceptivo previo a la aprobación de Cartas de Servicios de la Administración General del Estado • Certificación del nivel de excelencia de organizaciones públicas • Gestión de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública • Informes anuales “Percepción de los Ciudadanos sobre los Servicios Públicos” y “Seguimiento sobre los programas de calidad en la Administración General del Estado” • Organización de las Conferencias Estatales de Calidad en los Servicios Públicos

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

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

Agencias Estatales 2012



INTRODUCCIÓN

El presente formulario trata de recopilar la información necesaria para llevar a cabo el Informe de seguimiento y evaluación de las actuaciones en materia de Gestión de Calidad desplegadas a lo largo de 2012 por las Agencias Estatales creadas a partir de la Ley 28/2006 de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos.

MANDATO DE AEVAL

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

ALCANCE DEL INFORME

En 2012, estaban constituidas ocho Agencias Estatales conforme a la Ley 28/2006 de 18 de Julio que autoriza al gobierno para su creación. Se relacionan a continuación:

- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)
- Agencia Estatal de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)
- Agencia Estatal Boletín Oficial de Estado (AEBOE)
- Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC)
- Agencia Estatal Antidopaje (AEA)
- Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)
- Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)
- Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS)

OBJETIVOS

De acuerdo con la Ley de Agencias Estatales, y en consonancia con ediciones anteriores de este informe, los objetivos que han de estar presentes en el Informe correspondiente a 2012 son los siguientes:

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

De manera complementaria y para la presente edición del informe correspondiente a 2012 se pretende:

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

REFERENCIAS CONCEPTUALES EMPLEADAS EN LA METODOLOGÍA

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

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

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

OPERATIVA DEL DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL INFORME 2012

Primera Fase (21 de marzo de 2013)

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

- Presentación de la metodología para la recogida de información y diseño del formulario.
- Previsión de cambios en futuros informes y recopilación de sugerencias para la mejora del actual.

Segunda Fase (15 de abril a 15 de junio de 2013)

Periodo para la recopilación de información y cumplimentación del formulario en cada Agencia. Durante esta etapa se llevará a cabo la cumplimentación del presente formulario aportando los datos pertinentes, así como las informaciones complementarias que se estime puedan contribuir al informe. La fecha final para el envío de la ficha cumplimentada en formato electrónico es el 15 de junio.

Tercera Fase (15 de junio a 1 de octubre de 2013)

El Departamento de Calidad de AEVAL llevará a cabo la confección del primer borrador del informe a partir del tratamiento y análisis de las informaciones recopiladas, tras lo que enviará dicha versión a las Agencias Estatales para su verificación. Finalmente y tras la incorporación de las modificaciones oportunas AEVAL enviará el informe definitivo al Congreso de los Diputados de acuerdo al procedimiento establecido.

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

Personas de contacto:

- Joaquín Ruíz López. Director del Departamento de Calidad de AEVAL
- Ana M^a López Ansede. Evaluadora Especializada



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

Teléfono 912732880/64

Correo electrónico: anamaria.lopez2@aeval.es

FORMULARIO PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Recomendación General para la cumplimentación del formulario

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

DATOS BÁSICOS DE LA AGENCIA ESTATAL

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

- Fecha de aprobación del Estatuto y modificaciones en su caso: incluido para verificar si se han producido novedades en las Agencias Estatales.
- Objetivos generales de la entidad: indicar si se han redefinido o concretado durante 2012.
- Adscripción: indicar si sea producido algún cambio de adscripción en 2012.
- Órgano de Dirección, Consejo Rector: su evolución, cambios, renovaciones y composición en 2012.
- Estructura orgánica: departamentos o direcciones, divisiones y áreas de la Agencia.
- Referencia, en su caso, al contrato de Gestión y los posibles hitos relacionados con el mismo.
- Objetivos Estratégicos definidos para la Agencia, de acuerdo con el Contrato de Gestión o el Plan Inicial de Actuación.
- Presupuesto en 2012.
- Número de empleados en 2012.
- Catálogo con los principales productos y servicios (p.ej. los que figuran en la Carta de Servicios o en la página web).

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

Para facilitar la cumplimentación se han mantenido los datos recogidos en el formulario de 2011 (a excepción de los datos relativos a presupuesto y personal que necesariamente han variado) por lo que –si procede- debe actualizarse la información.

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

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

PRIMER APARTADO: COMPROMISO DE LA AGENCIA CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

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

Evaluación del Compromiso con la Gestión Calidad reflejado en los documentos fundacionales.¹⁰

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

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

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

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

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

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

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

¹⁰ Este apartado únicamente lo cumplimentarán las Agencias de reciente creación o que han experimentado cambios respecto al anterior informe 2011.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SEGUNDO APARTADO: INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN

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

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

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

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

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

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

II.1.- GRADO DE DESARROLLO DE LA PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2012	Realizado años anteriores	
Se ha llevado a cabo un análisis de la organización (DAFO, etc.)			
Existencia de acciones de calidad aisladas. (Encuestas, quejas y sugerencias etc.)			
Existencia de programas ¹¹ de calidad en áreas determinadas de la Agencia			
Existencia de Plan de Calidad ¹² general con cronograma			
Sistema de calidad implementado conforme a un modelo ¹³ de referencia probado (EFQM, CAF, EVAM, Normas familia ISO 9000)	EFQM:	EFQM:	
	CAF:	CAF:	
	EVAM:	EVAM:	
	ISO 9000:	ISO 9000:	
Otros Sistemas de Gestión de la Calidad. <u>Detallar</u>			
DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES:			
II.2.- FORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y VALORES NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA FUNCIÓN DE CALIDAD	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2012	Realizado años anteriores	
Formación genérica en Gestión de Calidad para directivos			
Formación genérica en Gestión de Calidad para personal técnico y administrativo			
Formación en herramientas y metodologías específicas para la Gestión de Calidad (Modelos, Cartas de Servicios, etc.)			
Planes de difusión de la cultura de calidad en la Agencia			
Definición de incentivos por cumplimiento de objetivos de calidad			
Otras iniciativas de formación y difusión. <u>Detallar</u>			
DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES: definir si se trata de acciones en las áreas y departamentos de la Agencia o corresponde con acciones genéricas			

¹¹ Consignar en el año de aprobación del programa

¹² Consignar en el año de aprobación del plan

¹³ Consignar en el año de implementación del modelo

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

II.3.- IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y ALIANZAS	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2012	Realizado años anteriores	
Identificación de principales Grupos de Interés y de Alianzas			
Caracterización de los principales Grupos de Interés y selección de aliados clave			
Desarrollo de mecanismos de captación de necesidades y expectativas de los Grupos de Interés			
Alineación de los Grupos de Interés y Alianzas con los procesos en cada Agencia			
Mapa de Valor de la Agencia o documento equivalente			
Otras iniciativas para la identificación de Grupos de interés y alianzas. Detallar			
DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES:			
II.4.- GRADO DE DESARROLLO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2012	Realizado años anteriores	
Identificación de los principales Macro-procesos			
Elaboración del Mapa de Procesos			
Diagramación y despliegue de los procesos con ficha documentada			
Identificación de los factores críticos de éxito en la Agencia a partir de los procesos			
Establecimiento de objetivos y propietarios por cada proceso y mecanismos de revisión de los mismos.			
Elaboración de Cuadro de Mando Integral alineado con los indicadores de los procesos.			
Otras iniciativas en relación con la Gestión de Procesos. <u>Detallar</u>			
DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES: definir si se trata de acciones en las áreas y departamentos de la Agencia o corresponde con acciones genéricas			

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

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

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

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

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

Programa de Cartas de Servicios

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

Programa de Quejas y Sugerencias

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

Programa de Evaluación de la Calidad de la Gestión

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

Participación en Programas de Reconocimiento

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

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

III.1.- ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2012	Realizado años anteriores	
Definición de servicios prioritarios para la Realización de AD o ES			
Planificación Estudios AD y ES			
Realización de AD y ES de usuarios con una metodología homologada			
Establecimiento de una sistemática de realización de AD y ES			
Realización de comparaciones externas o procesos de benchmarking en este programa			
Otras iniciativas para el Análisis de la Demanda y Estudio de la Satisfacción. <u>Detallar</u>			
DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES: definir si se trata de acciones en las áreas y departamentos de la Agencia o corresponde con acciones genéricas			
III.2.- CARTAS DE SERVICIOS	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2012	Realizado años anteriores	
Publicación de un Catálogo con los principales servicios de la Agencia			
Revisión del catálogo a partir del Mapa de Procesos asociados e identificación de Grupos de Interés			

Diseño y elaboración de la/s Carta/s de Servicios con la selección de los primeros compromisos e indicadores			
Publicación de la/s Carta/s de Servicios y control del seguimiento de los indicadores asociados a cada compromiso			
Certificación de la/s Carta/s de Servicios			
DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES			

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

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

III.3.- PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2012	Realizado años anteriores	
Existencia de un procedimiento para la tramitación de Quejas y Sugerencias			
Existencia en la Agencia de puntos multicanal (presencial, postal y electrónico) de entrada y tramitación de Quejas y Sugerencias			
Informe estructurado sobre Quejas y Sugerencias con análisis de los resultados			
Realización de un Estudio de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Quejas y Sugerencias			
Aplicaciones para la Gestión de Quejas y Sugerencias: manuales para la contestación, sistemas de explotación de la información obtenida....			
Aseguramiento del sistema de gestión de Quejas y Sugerencias: Certificación del sistema			
CARACTERIZACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS REFERIDAS A LA AGENCIA ESTATAL (solo se recogerán las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad de la Agencia)			
Nº de puntos de entrada de quejas y sugerencias habilitados en La Agencia	Presenciales		
	Electrónicos		
Nº de quejas y sugerencias recibidas en la Agencia	Nº de Quejas		
	Nº de Sugerencias		
Nº de quejas y sugerencias por canal de entrada (tenga en cuenta que la suma de la totalidad de los conceptos por cada una de las categorías deberá sumar el número indicado en la parte superior)	Número de Quejas presentadas de forma presencial en 2012		
	Número de Quejas presentadas por correo postal en 2012 (incluir Fax)		
	Número de quejas presentadas por medios electrónicos en 2012 (Con firma electrónica)		
	Número de quejas presentadas por medios electrónicos en 2012 (Sin firma electrónica)		
	Número de Quejas presentadas por teléfono en 2012		
	Número de Sugerencias presentadas de forma presencial en 2012		
	Número de Sugerencias presentadas por correo postal en 2012		
	Número de Sugerencias presentadas por medios electrónicos en 2012 (Con firma electrónica)		
	Número de Sugerencias presentadas por medios electrónicos en 2012 (Sin firma electrónica)		
	Número de Sugerencias presentadas por teléfono en 2012		

Tiempos de respuesta a quejas y sugerencias recibidas en 2012 (tenga en cuenta que la suma de la totalidad de los conceptos por cada una de las categorías deberá sumar el número indicado en la parte superior, aunque alguna contestación se haya producido en los primeros días del 2013)	RANGOS	Nº Q	Nº S
	Contestadas dentro de plazo (20 días hábiles)		
	Contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días hábiles		
	Contestadas fuera de plazo: más de 40 días hábiles		
	No contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta de datos suficientes de identificación ...)		
Causas de las Quejas y Sugerencias recibidas en 2012	CLASIFICACIÓN DE LAS CAUSAS	NºQ	Nº S
	1.- INFORMACIÓN		
	11 Accesibilidad a los puntos de información		
	111 Presencial		
	112 Telefónica		
	113 Electrónica		
	12 Calidad de la información:		
	121 Información deficiente o incompleta		
	122 Falta de capacidad o nivel de conocimientos del funcionario		
	123 Nivel de definición de los requisitos previos		
	2.- TRATO A LOS CIUDADANOS		
	21 Falta de amabilidad, cortesía o educación		
	22 Falta de interés en ayudar al ciudadano		
	23 Autoritarismo		
	24 Falta de equidad en el trato		
	25 Conocimientos y ayuda de los funcionarios.		
	26 Nivel de comprensión de los problemas planteados		
	3.- CALIDAD DEL SERVICIO		
	31 Falta de simplicidad del procedimiento administrativo		
	32 Tiempos de espera excesivos		
	33 Problemas de coordinación entre unidades administrativas y/o Departamentos		
	34 Petición de documentación innecesaria		
	35 Falta de recursos humanos		
	36 Horarios		
	37 Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano		
	38 Defectuosa, incompleta o no prestación del servicio		
	4.- INSTALACIONES		
	41 Accesibilidad de las instalaciones		
	42 Barreras físicas o arquitectónicas		
	43 Condiciones ambientales y físicas		
	44 Recursos tecnológicos		
	45 Mobiliario		

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

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

III.4.- PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD ORGANIZATIVA	Señalar lo que proceda (x)		Nº Ref.
	Realizado en 2012	Realizado en años anteriores	
Formación en Modelos de Excelencia y diseño del proceso de Autoevaluación			
Constitución del/los Equipos de Autoevaluación			
Realización de una Autoevaluación de la gestión conforme a un Modelo de referencia			
Constitución de Grupos de trabajo para el desarrollo de las acciones del Plan de Mejora derivado de la Autoevaluación			
Certificación del nivel de Excelencia por entidades externas y Participación en Programa de Reconocimiento.			
<p>DESCRIPCIONES Y OBSERVACIONES: Para cada Evaluación realizada describir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ámbito de la Evaluación: b) Modelo utilizado: c) Puntuación obtenida: d) Nº de Áreas de mejora identificadas: e) Análisis de Demanda y Estudios de Satisfacción de Años anteriores que se hayan empleado: f) Acciones de Mejora implantadas (2012): 			
<p>De manera complementaria, en el caso de que en 2012 se utilización de otros mecanismos de evaluación como las auditorías completar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ámbito de la Auditoría: b) Norma utilizada: c) Tipo de Auditorías (internas/externas): 			

III.5.- PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

CERTIFICACIONES EMITIDAS POR AEVAL CONFORME A MODELOS DE EXCELENCIA

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

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

CERTIFICACIONES EMITIDAS POR OTROS ORGANISMOS CONFORME A MODELOS DE EXCELENCIA

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

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

CERTIFICACIONES EN EL ÁMBITO DE LA NORMALIZACIÓN

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

Nº	Denominación de la Agencia o unidad que se ha sometido a un proceso de CERTIFICACIÓN O ACREDITACIÓN CON ARREGLO A NORMAS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES (y fecha de realización)	Norma de Certificación: Sistema de Calidad (p.e. ISO 9001); Gestión Medioambiental (p.e. ISO 14001), Seguridad de la Información (ISO 27001), Riesgos Laborales (ISO 18001), etc...	Fecha de emisión y Vigencia en 2012 (si/no)	Entidad emisora de la certificación o acreditación? (Por ejemplo, AENOR, ENAC, etc.)

**PREMIOS A LA GESTIÓN DE CALIDAD CONVOCADOS POR AEVAL ENTREGADOS EN 2012
(CONVOCATORIA 2011)**

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

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

OTROS PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS A LA CALIDAD

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

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

OTROS PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS A OTRAS INICIATIVAS

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

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

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

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

En consonancia con esta formulación se pretende recoger, por tanto, en este formulario información sobre aquellas prácticas en materia de innovación implantadas durante 2012 en la AGE. En particular y de preferencia, deberán ser incluidas en el formulario todas aquellas iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por las Orden APU/486/2006, de 14 de febrero y por las correspondientes convocatorias anuales.

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

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

En todo caso, las iniciativas de innovación a reflejar respecto del año 2012 deben estar suficientemente formalizadas, haberse consolidado e implantado a lo largo de dicho año, haber supuesto un cambio significativo en la forma de actuar de las organizaciones e ir dirigidas a aportar valor a los Grupos de Interés de dichas organizaciones. .

Se ofrecen algunas aclaraciones:

- 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 organizaciones 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.

A los efectos de diferenciar el/los tipo/s de Innovación a la que se refieren las experiencias de la AGE a recoger en este formulario se propone la siguiente clasificación, basada en los trabajos del Comité de Gobernanza Pública de la OCDE:

- A. Las innovaciones de Organización y Gestión, relacionadas con la implantación de un nuevo método para organizar o gestionar el trabajo o un rediseño de los programas, que difiere significativamente de los métodos existentes en la organización. Incluye las mejoras nuevas o significativas incorporadas a los sistemas de gestión, la organización del lugar de trabajo o las relaciones externas de la organización. Ej. Programas de teletrabajo, rediseño de procesos.
- B. Las innovaciones de Proceso, relacionadas con la implantación de métodos de prestación de servicios o de producción de bienes que sean nuevos o mejorados significativamente en comparación con los procesos existentes en la organización. Pueden suponer mejoras significativas, por ejemplo, en los equipos y los programas informáticos, en las funciones de apoyo como la informática, o en los procedimientos o técnicas empleadas para la prestación de los servicios. Ej. Prestación de servicios a través de nuevos canales como internet o sistemas de gestión electrónicos (apps para diferentes plataformas).
- C. Las innovaciones de Producto o Servicio, relacionadas con la introducción de un servicio o un producto nuevo o significativamente mejorado (en cuanto a sus características, su facilidad de uso o en cuanto al uso al que se destina) en comparación con los servicios existentes. Ej. comunicación de datos fiscales a los ciudadanos.

IV.1.- DESCRIPCIÓN DE EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2012 (replicar la ficha tantas veces como sea necesario)		
Denominación de la Experiencia		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		
Tipo de innovación conforme a la clasificación OCDE (señalar con una X lo que proceda, pudiendo indicar más de una opción)	A. Innovaciones de organización y gestión	
	B. Innovaciones de Proceso	
	C. Innovaciones de Producto o Servicio	
Fechas de implantación (inicio y finalización)		
Descripción breve de la experiencia		
GRADO DE IMPLANTACIÓN Y BENEFICIOS OBTENIDOS		
Indicar si la iniciativa está documentada. Señalar si su utilidad ha sido contrastada por expertos y si hay datos de que constituya un referente para otras organizaciones, similares o no.		
Valor añadido de la iniciativa para la organización. Resultados de los indicadores en relación con los objetivos fijados de eficacia y eficiencia. Satisfacción de los usuarios y clientes con los servicios prestados.		
ADAPTABILIDAD A OTRAS ORGANIZACIONES		
Posibilidad de réplica en otros organismos	Sí	No
	En caso afirmativo, tipo de organización en la que puede replicarse:	
Elementos de la iniciativa que podrían ser aplicables a otras organizaciones. Evidencias de su transferencia a otras organizaciones. Participación en procesos de benchmarking		
Observaciones e informaciones complementarias (en este apartado puede hacerse referencia a documentación complementaria indicando la numeración asignada en la ficha 9.1)		

Anexo III: Normativa

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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

 agencia
de evaluación
y calidad