

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

12846 *Resolución de 30 de junio de 2011, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios, por la que se publica un resumen del informe general de actividad correspondiente al año 2010.*

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

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

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

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

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

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

Primero.

Publicar el resumen del Informe General de Actividad de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios correspondiente al año 2010, aprobado por el Consejo Rector en su reunión del día 16 de junio de 2011, cuyo texto se inserta a continuación.

Segundo.

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

Madrid, 30 de junio de 2011.–La Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios, María Luisa Carcedo Rocas.

LA AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS. CONSOLIDACIÓN Y EXPANSIÓN DE LA ACCIÓN EVALUADORA

El Informe General de Actividad documenta las acciones llevadas a cabo, durante el año 2010, por la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL) al amparo del Contrato de Gestión aprobado el 4 de septiembre de 2008. El Plan de Acción Anual, donde se concretaba el despliegue de los distintos planes y programas en objetivos, actividades, tiempos y responsables, fue aprobado en la sesión del Pleno del Consejo Rector del día 28 de enero de 2010.

A finales del año 2010 la AEVAL, como consecuencia de la reestructuración gubernamental, pasaba a depender del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.

Al cierre del ejercicio, la Agencia había realizado un total de 30 evaluaciones, siendo 6 las realizadas en este año. De esas 30 evaluaciones, 19 corresponden a políticas incluidas en el Programa Nacional de Reformas y la Estrategia Española de Desarrollo Sostenible, analizándose el grado de aplicación y de éxito obtenidos. Estos informes de evaluación ya han tenido un impacto real sobre las políticas públicas, como es el caso de la evaluación de la política de bonificaciones a la Seguridad Social, que ha sido objeto de una reciente reforma recogida en el Informe Económico del Presidente del Gobierno de 2010.

La segunda misión de la Agencia en la que ha venido trabajando, ha sido la de potenciar la calidad de las organizaciones públicas, mediante la generación y difusión de conocimiento, especialmente con la elaboración de metodologías y de informes puestos a disposición de todas las organizaciones, fomentando la cultura de la calidad en las organizaciones públicas, la incorporación de marcos de excelencia y la certificación. En definitiva del apoyo, seguimiento y refuerzo de las Administraciones que establecen su apuesta por prestar servicios de máxima calidad. Entre los elementos a destacar, indudablemente merece especial mención el incremento que se ha producido en el número de organizaciones que en 2010 han solicitado su certificación, el creciente número de cartas de servicios o la considerable participación en la convocatoria de premios a la Calidad. La Carta de compromisos con la calidad de las administraciones públicas españolas, sigue siendo un elemento importante sobre el que se ha trabajado en el seno de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos, constituyendo un grupo de trabajo en marzo de 2010 para seguimiento de su implantación en las distintas administraciones.

El establecimiento de acuerdos, sinergias e interacciones con otras instituciones, constituye un instrumento de gran utilidad para avanzar en la mejora de la acción pública. La política de firma de convenios con Comunidades Autónomas, con la Federación Española de Municipios y Provincias y con Universidades Españolas ha sido clave para este objetivo.

También la opinión de los ciudadanos tiene un papel destacado en la actividad de AEVAL. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos durante 2010 elaboró el informe Agenda Pública y Satisfacción con los Servicios en el Estado Autonomático basado en una encuesta que es la primera que se hace en España sobre la percepción de los servicios públicos con una perspectiva territorial para 44 servicios públicos.

La tercera trayectoria en la que se han orientado los esfuerzos de la Institución durante el 2010 ha sido impulsar la presencia y cooperación internacional en materia de evaluación y calidad. El impulso de la Agencia para fomentar la institucionalización de la evaluación y la gestión de la calidad de los servicios se ha dirigido hacia la Unión Europea y hacia Latinoamérica.

Seguimiento del contrato de gestión y del plan de acción anual: Las cuatro líneas estratégicas de la Agencia

La constitución de la Agencia se inscribe en un nuevo modelo gestor sustentado en los principios de autonomía, responsabilidad y de control que son instrumentalizados a

través del Contrato de Gestión, que establece para el cuatrienio 2008-2011 dos objetivos estratégicos:

- Afianzar la apuesta por la evaluación emprendida por el Gobierno y el Parlamento con la creación de la Agencia.
- Impulsar la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos.

Para alcanzar estos objetivos se formulan cuatro ejes estratégicos a través de los cuales la Agencia articula su actuación:

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

Cada uno de estos cuatro ejes se despliega a través de diferentes planes y programas sobre los que se asienta la actividad operativa de la Agencia. Su concreción- objetivos, actividades, tiempos y responsables-, se instrumenta en el Plan de Acción Anual que aprueba el Consejo Rector a propuesta de la Presidenta de la Agencia. El Plan de Acción Anual que determina los objetivos para el año 2010, se aprobó en el Pleno del Consejo Rector del 28 de enero.

De esta forma, la estrategia de la organización se muestra sólidamente definida y programada y en coherencia con sus valores y principios.

1. Realizar evaluaciones con éxito.

La evaluación de políticas y programas públicos constituye un pilar básico en la acción de la AEVAL.

Si la evaluación de políticas públicas y servicios es un elemento para la eficacia y la eficiencia de la acción pública, en una situación de dificultad económica en la que los fondos públicos son particularmente limitados, el conocimiento de qué acción es eficaz y eficiente y cuál no lo es, resulta absolutamente imprescindible para poder legitimar la intervención pública de cara a los ciudadanos.

La Agencia cuenta con mandatos gubernamentales específicos de evaluación y con informes de evaluación de carácter público, lo que refuerza la legitimidad de su actividad. La incorporación de la evaluación en el ciclo de las políticas públicas impulsa, a su vez, el aprendizaje y las mejoras que facilitan la adopción de medidas orientadas a incrementar la productividad y eficiencia de las intervenciones públicas.

El éxito en la realización de evaluaciones radica, por una parte, en la acertada selección de las políticas públicas a evaluar, de manera que se trate de ámbitos de la actuación pública que sean relevantes dentro del contexto social en el que se desarrollan.

Plan de Trabajo 2010. Mandato de evaluación

El Acuerdo de Consejo de Ministros de 23 de abril de 2010, aprobaba los programas y políticas públicas que serían objeto de evaluación por la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios, su publicación se produjo por la Orden PRE/1645/2010, de 18 de junio. La relación de los programas y políticas públicas objeto de evaluación son:

- Del Programa Nacional de Reformas:
 - Plan Español de Energías Renovables 2005-2010.
 - Líneas ICO-PYME.
 - Estrategia de Salud de Cuidados Paliativos.
 - Programas de Ayuda a la Reindustrialización.

- La gestión y funcionamiento de las Demarcaciones de Costas para la protección del dominio público marítimo.
- Programa de Vacaciones para personas mayores y termalismo social.

Áreas de Políticas Evaluadas.

Después de casi cuatro años de trabajo y la experiencia del cumplimiento de cuatro mandatos anuales de evaluación de políticas públicas encomendadas por el Consejo de Ministros, la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios ha acumulado una importante experiencia sobre la evaluación de temáticas muy diversas, entre la que destacan las políticas sociales, de fomento de la actividad económica, medioambientales o vinculadas a la investigación, el desarrollo y la innovación.

Impacto de las evaluaciones sobre las políticas públicas analizadas

La Agencia desde su creación ha orientado su acción para promover la cultura de evaluación por todo el sector público español. Aunque, queda un amplio camino a recorrer, algunos de los informes emitidos por AEVAL han producido ya un impacto real sobre las políticas públicas, como es el caso de: la evaluación de «la participación de la administración general del Estado en el Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (SAAD)», evaluación de «las Acciones Financiadas con cargo a los Presupuestos Generales del Estado en las Áreas de Influencia Socioeconómica de la Red de Parques Nacionales (AISE)», «la Mejora del Sistema de Transferencia Tecnológica a las Empresas», «el Sistema de Gestión Colectiva de los derechos de propiedad intelectual y evaluación de la política de bonificaciones a la Seguridad Social».

2. Promocionar la cultura de la evaluación.

El objetivo estratégico a alcanzar es situar a la evaluación en un lugar destacado dentro de la agenda de los responsables y de los directivos públicos, y convertirla en una práctica habitual en nuestra Administración. Se pretende que la evaluación de los programas y políticas públicas y el análisis de la calidad de los servicios se incorporen al ciclo de gestión en las áreas y ámbitos que se consideren más prioritarias.

Esta línea estratégica requiere desarrollar varias vías de acción como son: que los directivos se identifiquen con su utilidad y que se formen profesionales en las Administraciones Públicas capacitados y adiestrados en la práctica de la evaluación; transferir y difundir el conocimiento entre profesionales de la Administración e instituciones científicas y académicas; adecuar los materiales clásicos y los de nueva generación y, así, construir un acervo común en el conjunto de las organizaciones públicas con el objeto de proporcionar a los profesionales el banco documental de los trabajos de evaluación ejecutados y los materiales metodológicos; por último, es importante, fomentar e impulsar la investigación y el intercambio de experiencias en este campo de trabajo.

Entre las actividades de información dirigidas al ámbito político y cuadros directivos, cabe destacar la participación de la Agencia en eventos nacionales organizados por Institutos de Administración Pública, Sociedades científicas y profesionales y Universidades.

Por lo que respecta a las ponencias presentadas en foros y eventos internacionales, éstas ponen de relieve la clara intención de la AEVAL en ser una referencia de la institucionalización de la evaluación de políticas públicas. Con este propósito se ha presentado una ponencia en Rabat, durante la reunión del Grupo de Trabajo sobre Evaluación de Políticas Públicas en el marco del Programa MENA de Gobernanza de la OCDE.

También, entre las iniciativas internacionales en el ámbito iberoamericano, cabe resaltar la cooperación establecida entre AEVAL y el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), en cuyo Congreso anual la Presidenta de la Agencia de Evaluación y Calidad, coordinó un panel titulado como «¿Qué esperan los

ciudadanos del Estado?: construir sistemas de inteligencia para la reforma del Estado y la mejora de la acción pública».

En 2010 tuvo lugar la II Edición del Experto universitario que es Título Propio de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), en virtud del convenio suscrito para tal fin entre UCM y AEVAL en 2008. El Experto en Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios que realiza la AEVAL está dirigido a los funcionarios públicos de todas las Administraciones Públicas (AGE, CCAA, AALL).

Hasta la fecha se han celebrado dos ediciones, la primera en el curso 2008-09 y la segunda en 2009-2010, teniendo cada una de ellas 30 alumnos participantes que es el máximo que se oferta para asegurar la calidad del curso y la participación de los asistentes. Han asistido un total de 25 y 27 profesores en la primera y segunda edición, respectivamente, y 2 coordinadores, uno por parte de AEVAL y otro por parte de la UCM.

Asimismo, en materia de divulgación de la evaluación y la gestión de la calidad la construcción de un fondo editorial, estructurado en tres colecciones Informes, Guías y Papeles de Evaluación y Calidad contribuye a este objetivo.

Durante el primer semestre del año 2010, coincidiendo con la Presidencia Española de la Unión Europea (UE), la Agencia ha desarrollado una importante actividad derivada de su Presidencia del Grupo de Servicios Públicos Innovadores (IPSG), uno de los Grupos de trabajo de la Red Europea de Administración Pública (EUPAN). Las principales acciones de la Agencia han sido la elaboración de un estudio acerca de la «Sostenibilidad de la Administración Pública» y la elaboración de una base de datos de mejores prácticas accesible a los ciudadanos en el marco del proyecto europeo «Diálogo con los Ciudadanos Europeos».

Para cumplir adecuadamente las funciones que desarrolla la Agencia para promover la investigación, la formación, la difusión de experiencias y la realización de estudios y, con la finalidad de contribuir a la formación de profesionales sobre temas relacionados con las líneas de actuación de la Agencia, se han convocado cinco becas de formación de personal, en materia de evaluación y calidad para titulados superiores universitarios. Ésta es la segunda convocatoria, que se ha realizado por Resolución de 6 de noviembre de 2009. Las becas se han concedido para un período de 12 meses, que se inició el día 1 de marzo de 2010 y finalizaron el día 28 de febrero de 2011. Habiendo ejecutado la posibilidad de prórroga establecida en la convocatoria, por solicitud de los becarios y aprobación de la Presidenta de la Agencia, éstas continuarán hasta el 29 de febrero de 2012.

3. Impulsar la mejora de la calidad en la prestación del servicio público.

Corresponde a la Agencia dar un impulso visible y productivo a la mejora de la calidad de los Servicios Públicos mediante la gestión y prestación de una serie de servicios a los destinatarios de su actividad, que son, en primera instancia, los decisores políticos y los gestores y organizaciones públicas y, en última instancia, los ciudadanos.

Los resultados durante el 2010 se integran en los siguientes apartados:

Certificación del nivel de excelencia alcanzado por las Administraciones Públicas

La Agencia certifica a las organizaciones públicas conforme a los modelos de gestión de calidad previamente reconocidos, concediendo el sello correspondiente en función del nivel de excelencia comprobado. Con la certificación se homologa las mejores prácticas al tiempo que se respeta la singularidad organizativa.

En 2010 se certificaron aquellas organizaciones públicas que previamente se habían autoevaluado conforme a los modelos EFQM y EVAM (Evaluación, Aprendizaje y Mejora), concediendo el «Sello» correspondiente, en función del nivel de excelencia comprobado, a 38 de las 41 solicitantes y denegándolo a 3 de estas organizaciones. Las certificadas conforme al modelo EVAM, propio de la Agencia, se encuentran en estadios iniciales en cuanto a gestión de la calidad, mientras que las certificadas conforme a CAF o EFQM ya ostentan un grado de madurez organizacional más alto.

Premios a la Calidad

Los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública son otro instrumento de la Agencia para fomentar la gestión de calidad, a través del aprendizaje mutuo y el reconocimiento externo.

En 2010 se concluyó el proceso de gestión de la convocatoria 2009 a la que concurrieron un total de 12 candidaturas (10 al Premio de Excelencia y 2 al de Gestión del Conocimiento) y en cuya valoración participaron 38 evaluadores expertos designados por la Presidenta de la Agencia.

Carta de compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas

Carta de compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas fue aprobada por la Conferencia Sectorial de Administraciones Públicas en noviembre de 2009. El Compromiso 10.º de la Carta establece que «Deben articularse en el seno de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos los oportunos dispositivos de seguimiento, necesarios para verificar la implantación de la calidad en las Administraciones Españolas y, en su caso, para la revisión de la formulación de los compromisos de la Carta». En este sentido y según lo acordado en la reunión de la Red Interadministrativa celebrada en Logroño el 25 de noviembre de 2009, se constituyó un grupo de trabajo para el impulso y desarrollo de la Carta que cuenta con representación de AEVAL y de las Comunidades Autónomas de Asturias, Baleares, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Murcia, País Vasco y la FEMP.

Las actividades desarrolladas por este grupo, desde su constitución en marzo de 2010, han consistido básicamente en:

- Análisis previo de la estructura de la Carta de compromisos con la calidad de las administraciones públicas españolas, para determinar las relaciones existentes entre sus distintos apartados.
- Determinación de los aspectos a evaluar de la Carta, que fueron desarrollados, a su vez, mediante una serie de cuestiones que, a título ilustrativo, cabe formular en relación a los mismos.
- Desarrollo de una herramienta de evaluación y de un panel de puntuación, para que aquellas Administraciones que así lo deseen puedan valorar cuantitativamente el grado de desarrollo de cada uno de los aspectos y cuestiones.
- Realización de la prueba piloto de la herramienta, con la colaboración del Gobierno Vasco.

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

La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, tiene encomendado expresamente el análisis de la actividad desplegada por las Agencias Estatales en materia de gestión de la calidad de cara a mejorar los servicios que se prestan a los ciudadanos. La propia Ley 28/2006 de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los Servicios Públicos, así lo refleja cuando establece que AEVAL presentará un informe de situación anual al Congreso de los Diputados.

Durante el año 2010, se realizó el «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», que está publicado en la página web de AEVAL. Este documento contiene el segundo informe que AEVAL elabora como parte de tal mandato y ha recogido el resultado del análisis de las actividades que en el ámbito de la gestión de la calidad y durante 2009 han desarrollado las siete Agencias Estatales creadas a partir de la Ley de Agencias Estatales antes mencionada (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL); Agencia de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID); Agencia Estatal Boletín

Oficial de Estado (AEBOE); Agencia Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC); Agencia Estatal Antidopaje (AEA); Agencia Estatal de Meteorología (AEMET); Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).

Informe de seguimiento de la actividad de los Ministerios en relación con los programas del marco general para la mejora de la calidad de la administración general del estado durante 2008

En el año 2010 se ha realizado el «Informe seguimiento de la actividad de los ministerios en relación con los programas del Marco General para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado durante 2009 (ISAM 2010)». En este informe se ha querido proporcionar una panorámica general de la situación de los programas del Marco General de Calidad para la AGE, que servirá para que los propios Ministerios puedan conocer en qué situación están en relación con el resto de Departamentos y aprovecharse mutuamente de sus iniciativas y buenas prácticas.

Para favorecer la cultura de la calidad en la gestión y promover el desarrollo de los Programas del Marco General de calidad de la AGE, se han realizado un conjunto de actividades de difusión y discusión de los resultados del ISAM 2010: a la Inspección General de Servicios de los Ministerios y a la Inspección de Abogacía del Estado.

Realización del informe de percepción social de los servicios públicos

A lo largo de 2010, el Observatorio de Calidad de los Servicios realizó el Informe «Agenda Pública y Satisfacción con los Servicios en el Estado Autonómico». En este documento se estudia el grado de satisfacción de los ciudadanos con más de cuarenta políticas y servicios públicos que son responsabilidad de los distintos niveles de gobierno y administración en España.

El grueso de los datos procede de la cuarta encuesta diseñada desde el Observatorio de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL) y el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) dentro de la serie Calidad de los Servicios Públicos. El trabajo de campo de dicha encuesta se realizó en el otoño de 2009 y contó con la participación de cerca de 8.000 personas residentes en el territorio nacional de más de 18 años, siendo por lo tanto una muestra representativa a nivel de Comunidad Autónoma. Esto la convierte en la primera que se hace en España sobre la percepción de los servicios públicos con una perspectiva territorial y del conjunto de servicios públicos.

Con el objetivo de conseguir la máxima difusión del informe, se han organizado presentaciones en diversos foros:

- Principado de Asturias el 28 de septiembre de 2010.
- Ministerio de Educación (13 de junio de 2010).
- Ministerio de Sanidad.
- Presentación interna del informe (16 de diciembre 2010).

4. «Crear» Agencia.

La finalidad de este eje es que la institución interiorice la participación, colaboración y transparencia como aspectos básicos de su funcionamiento material, asimilando con ello la cultura de gestión por resultados y alcanzando todo el potencial funcional establecido en su Estatuto.

La Agencia se ha comprometido desde el inicio con: i) un funcionamiento en consonancia con los criterios establecidos en la Ley de Agencias y una gestión integrada coherente con su Estatuto; ii) un Plan Interno de Calidad y una Política de Alianzas acorde con el mismo; iii) alcanzar una presencia institucional adecuada a sus finalidades, y; iv) una gestión de las personas asentada en los valores de la Agencia y con las habilidades y aptitudes necesarias para cumplir sus fines.

Las actividades principales desarrolladas por la Agencia en 2010 han sido:

Calidad y mejora continua

Las actividades principales desarrolladas por la Agencia en 2010, encuadradas en los diferentes programas que integran el Plan de Calidad, han sido: a) Análisis de necesidades y satisfacción de los usuarios, b) Carta de Servicios, c) Sistema de Quejas y Sugerencias, d) Autoevaluación organizacional, e) Gestión por procesos, f) Implantación de la mejora continua.

Las Alianzas

Asimismo, el Plan de Alianzas ha manejado durante 2010 para su desarrollo las herramientas que se indican a continuación:

- Para la colaboración entre diferentes instituciones de la AGE, comunidades autónomas, Universidades y la FEMP, el convenio y
- Con otros actores del ámbito de la evaluación y de la calidad con los que la acción de la Agencia no puede sentirse ajena, se han servido del convenio y la intensificación de redes.

En lo que se refiere a este último punto, merece la pena destacar la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos como foro de cooperación integrado por los órganos responsables de calidad y evaluación de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). Merece la pena destacar, de este foro en particular, la continuación del grupo de trabajo de evaluación de cara a articular el Sistema Público de Evaluación.

Formación y Comunicación Interna

En 2010 se aprobó y ejecutó el segundo Plan de Formación y Comunicación Interna propio, que fue precedido por una encuesta de necesidades formativas dirigidas a todos los empleados. Este Plan de Formación y Comunicación Interna ha supuesto la continuación y mejora del propuesto en el 2009, sobre todo en cuanto a horas dedicadas.

En total se han realizado 13 cursos con un total de 208 horas de formación, con la distribución en tres categorías:

- Formación general.
- Formación sectorial.
- Comunicación interna y aprendizaje organizativo.

Presencia Institucional adecuada a sus fines

Precisamente, los esfuerzos de la Institución, en este sentido, han estado centrados en 2010 en la aprobación del Plan de Visibilidad: Información y Comunicación 2010-2011, para hacer efectivo los principios de transparencia y participación ciudadana de acuerdo con el mandato contenido en el Estatuto. En él se establecían las acciones de la Agencia que debían ser objeto de comunicación, fechas y a través de las diversas herramientas a utilizar: comunicación activa directa, material promocional, nuevas tecnologías...

Igualmente, se ha implantado un sistema de seguimiento de noticias que aporta resultados relevantes sobre la actividad de AEVAL en este aspecto. Se obtuvieron un total de 215 referencias en medios, que muestra una tendencia positiva muy por encima de los datos obtenidos en años anteriores y una creciente presencia mediática de la organización y los proyectos que desarrolla, en términos cuantitativos.

Como actuación relevante que responde al criterio de transparencia, la Página Web se reafirma un año más como plataforma fundamental de divulgación y difusión de AEVAL que mejora y obtiene los siguientes resultados:

- 4.378.566 de accesos,
- 1.932.740 páginas solicitadas,
- 230.797 documentos descargados,
- 830 enlaces directos,
- 1.796 páginas enlazan con alguna página de nuestro web y,
- 2.659 páginas de nuestro web se encuentran «indexadas» en algún buscador, directa o indirectamente.

Por último, se ha utilizado el Cuadro Integral de Mando de la Agencia como herramienta básica de seguimiento del Plan de Acción Anual y del desarrollo del Contrato de Gestión, basado en el Mapa de Valor de la organización para obtener una visión global del conjunto de objetivos a alcanzar, estratégicos y operativos, estructurada y jerárquica, y para transformarlos en elementos de gestión.

Organización, recursos e indicadores

El gobierno de la Agencia corresponde a su Presidencia y al Consejo Rector. Éste incorpora como consejeros representantes designados por los Ministerios de Presidencia (Ministerio de Política Territorial y Administración Pública-tras el cambio de adscripción a finales de 2010), de Economía y Hacienda y de Asuntos Exteriores y Cooperación. En el Consejo Rector figuran también tres consejeros independientes de reconocido prestigio, todos ellos profesionales expertos en las materias propias de la Agencia. En el seno del mismo se integran la Comisión Permanente, la Comisión Científica y Profesional y la Comisión de Control.

En lo que respecta a la política de recursos humanos de la Agencia, la aplicación del Real Decreto-ley 8/2010, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público y el Acuerdo del Consejo de Ministros de 2 de julio de 2010, por el que se acuerdan determinadas medidas de austeridad y eficiencia en materia de empleo público, han dado lugar a las siguientes modificaciones de la Relación de Puestos de Trabajo de la Agencia:

- Amortización de 14 plazas vacantes: reduciéndose la RPT de la Agencia de 72 a 58 dotaciones.
- Reducción del número de puestos de personal Directivo: Pasando de 12 a 10 dotaciones y transformando dos puestos directivos en responsables de área.
- Adecuación de la denominación de determinados puestos de la RPT a las denominaciones del Contrato de Gestión.
- Adecuación de la cuantía del complemento específico.
- Adecuación de los Valores Objetivos de Referencia promedio establecidos en el Contrato de Gestión de la Agencia.

Durante el ejercicio de 2010, se ha mantenido una ocupación media de la plantilla de 57 efectivos.

El presupuesto de ingresos de 2010 alcanzó la cifra de 5.377,75 € (en millares de euros). Los derechos reconocidos ascendieron a 5.131,81 mil.€, lo que supone el 95,43% del presupuesto de ingresos 2010 (superior al porcentaje de ejecución de 2009).

En relación con los indicadores establecidos en el Contrato de Gestión se ha de señalar que han tenido como resultado global un cumplimiento del 97,91%.