



MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE FUNCIÓN PÚBLICA

**INFORME
SOBRE LAS
AGENCIAS
ESTATALES**

2018



TÍTULO: INFORME ACERCA DE LA ACTIVIDAD DESPLEGADA POR LAS AGENCIAS ESTATALES, Y SUS COMPROMISOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS CIUDADANOS (2018)

Promovido por la Dirección General de Gobernanza Pública

Diciembre 2019

Disponible esta publicación en el área de Calidad en las Administraciones Públicas de Gobernanza Pública:

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

Ministerio de Política Territorial y Función Pública
Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones
2020

Lengua/s: Español

NIPO: 277190759

Gratuita / Periódica / En línea / pdf

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



ÍNDICE

GLOSARIO	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE GRÁFICOS	6
I.- INTRODUCCIÓN	9
I.1.- FUNDAMENTOS PARA LA EVALUACIÓN.....	11
I.2.- CRONOGRAMA DE ELABORACIÓN DEL INFORME AGENCIAS ESTATALES 2018	12
I.3- ESTRUCTURA DEL INFORME	13
II.- METODOLOGÍA	14
II.1.- RELACIÓN DE ASPECTOS, CUESTIONES Y EVIDENCIAS A CONSIDERAR POR LAS AGENCIAS ESTATALES.....	15
II.2.- ASPECTO 1: DETERMINAR ESTRATEGIAS, ESTRUCTURAS O MECANISMOS DE APOYO NECESARIOS PARA INTEGRAR CALIDAD EN LA GOBERNANZA Y EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES.....	21
II.3.- ASPECTO 2: AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, OTRAS ORGANIZACIONES)	27
II.4.- ASPECTO 3: UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE	33
II.5.- ASPECTO 4: APOSTAR POR LA INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN MEDIANTE LA DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y LA INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍAS ORIENTADAS A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS.....	41
II.6.- ASPECTO 5: ADOPTAR FÓRMULAS ORGANIZATIVAS Y DE COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ACTIVIDAD PROPIA DE LA AGENCIA.....	47
II.7.- ASPECTO 6: APLICAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA ACCIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES.....	53
II.8.- ASPECTO 7: PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS	58
II.9.- ASPECTO 8: DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	64
II.10.- ASPECTO 9: ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS	70
II.11.- ASPECTO 10: ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (MODELOS EXCELENCIA O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO	75
II.12.- ASPECTO 11: RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD.....	83
II.13.- ASPECTO 12: ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN	87
II. 14.- RESUMEN DE RESULTADOS DE ACUERDO CON EL ESQUEMA METODOLÓGICO.....	93
III. RESUMEN GRÁFICO DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS ESTATALES	98
IV.- CONCLUSIONES	107
ANEXO II: NORMATIVA	134
ANEXO III: FORMULARIO PARA LA RECOGIDA DE DATOS	135



Glosario

AAEE:	Agencias Estatales
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
AEI:	Agencia Estatal de Investigación
AEMET:	Agencia Estatal de Meteorología
AEMPS:	Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios
AENOR:	Asociación Española de Normalización y Certificación
AEPSAD:	Agencia Española de Protección de la Salud en el Deporte
AESA:	Agencia Estatal de Seguridad Aérea
AESF:	Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria
AEVAL:	Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (suprimida)
AGE:	Administración General del Estado
API REST:	Application Programming Interfaces (API). Representational State Transfer (REST)
BEMA:	Benchmarking European Medicines Agencies
BOE:	Boletín Oficial del Estado
CAF:	Common Assessment Framework (Marco de Evaluación Común)
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
FEDER:	Fondo Europeo de Desarrollo Regional
INAP:	Instituto Nacional de Administración Pública
ISO:	International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización)
OCDE:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OPSI:	Observatorio de la Innovación en el Sector Público
PDCA:	Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)





Índice de tablas

Tabla 1: Matriz para la puntuación	15
Tabla 2: Relación de aspectos a considerar por las Agencias Estatales	16
Tabla 3: Resumen de resultados de los aspectos a considerar por las Agencias Estatales	93

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Determinar estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar la calidad en la gobernanza y en la gestión de las agencias estatales	22
Gráfico 2: Estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar la calidad en la gobernanza y en la gestión por AAEE	24
Gráfico 3: Comparativa 2016-2018 estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar la calidad en la gobernanza y en la gestión de AAEE	24
Gráfico 4: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 1	25
Gráfico 5: Agencias estatales accesibles, abiertas y cercanas a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios, organizaciones)	28
Gráfico 6: Creación de una agencia estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios, organizaciones) por AAEE	30
Gráfico 7: Comparativa 2016-2018 relativa a la creación de una agencia estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios, organizaciones) de AAEE	30
Gráfico 8: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 2	31
Gráfico 9: Agencias económicamente eficientes y sostenibles	34
Gráfico 10: Creación de una Agencia económicamente eficiente y sostenible por AAEE	38
Gráfico 11: Comparativa 2016-2018 de creación de una Agencia económicamente eficiente y sostenible de AAEE	38
Gráfico 12: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 3	39
Gráfico 13: Apostar por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés	42
Gráfico 14: Apostar por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés por AAEE.	44



Gráfico 15: Comparativa 2016-2018, apostar por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés por AAEE	45
Gráfico 16: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 4	46
Gráfico 17: Adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en las agencias.....	48
Gráfico 18: adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad por AAEE.....	50
Gráfico 19: Comparativa 2016-2018, adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en las agencias	50
Gráfico 20: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 5	51
Gráfico 21: Aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las agencias estatales en las agencias	54
Gráfico 22: Aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción por Agencias	55
Gráfico 23: Comparativa 2016-2018, aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción por Agencias	56
Gráfico 24: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 6	56
Gráfico 25: Participación de los grupos de interés y usuarios en las AAEE	59
Gráfico 26: Participación de los grupos de interés y usuarios por AAEE.....	61
Gráfico 27: Comparativa 2016-2018, participación de los grupos de interés y usuarios de AAEE	61
Gráfico 28: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 7	62
Gráfico 29: Desarrollo de las capacidades de los empleados públicos en las AAEE	65
Gráfico 30: Desarrollo de las capacidades de los empleados públicos por AAEE	67
Gráfico 31: Comparativa 2016-2018, desarrollo de las capacidades de los empleados públicos por AAEE	67
Gráfico 32: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 8	68
Gráfico 33: Elaborar y difundir cartas de servicios en las AAEE	71
Gráfico 34: Elaborar y difundir cartas de servicios por AAEE	72
Gráfico 35: Comparativa 2016-2018, elaborar y difundir cartas de servicios de AAEE.....	73
Gráfico 36: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 9	73
Gráfico 37: Adopción sistemas de gestión de la calidad (modelos excelencia o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento en las AAEE	76
Gráfico 38: Adopción sistemas de gestión de la calidad (modelos excelencia o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento por AAEE	79



Gráfico 39: Comparativa 2016-2018, adopción sistemas de gestión de la calidad (modelos excelencia o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento por AAEE	80
Gráfico 40: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 10	81
Gráfico 41: Rendir cuentas a la sociedad en las AAEE	83
Gráfico 42: Rendir cuentas a la sociedad por AAEE	84
Gráfico 43: Comparativa 2016-2018, rendir cuentas a la sociedad de AAEE	85
Gráfico 44: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 11	85
Gráfico 45: Establecer los mecanismos adecuados para la innovación en las AAEE	88
Gráfico 46: Establecer los mecanismos adecuados para la innovación por AAEE	89
Gráfico 47: Comparativa 2016-2018 a efectos de establecer los mecanismos adecuados para la innovación de AAEE	90
Gráfico 48: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 12	90
Gráfico 49: AEBOE	98
Gráfico 50: AECID	99
Gráfico 51: AECSIC	100
Gráfico 52: AEI	101
Gráfico 53: AEMET	102
Gráfico 54: AEMPS	103
Gráfico 55: AEPSAD	104
Gráfico 56: AESA	105
Gráfico 57: AESF	106



I.- INTRODUCCIÓN

Conforme al Real Decreto 863/2018, de 13 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, corresponde a la Dirección General de Gobernanza Pública, en el seno de las competencias de la Secretaría de Estado de Función Pública, “favorecer la mejora continua de la gestión mediante el impulso, desarrollo y seguimiento de los programas de calidad en los servicios públicos, basados en la búsqueda de la excelencia y el fomento de la innovación. En particular la gestión e impulso de los programas de calidad previstos en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado”.

Es en tal contexto normativo en el que la Dirección General de Gobernanza Pública ha elaborado y presenta este informe sobre la actividad desplegada por las Agencias Estatales en 2018.

El presente informe persigue dos grandes objetivos:

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

De manera complementaria, y en consonancia con los informes precedentes, se han fijado cuatro objetivos específicos con el fin de dotar a este informe de mayor utilidad y de favorecer el aprendizaje mutuo entre las 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 nueve Agencias Estatales existentes en la AGE a 31 de diciembre de 2018 que a continuación se relacionan:

Agencia Estatal Boletín Oficial de Estado (AEBOE): Creada mediante el Real Decreto 1495/2007, de 12 de noviembre. Adscrita al Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad, su objeto es la edición, publicación y difusión



del Boletín Oficial del Estado y otras publicaciones oficiales. La creación y difusión de productos documentales legislativos, jurisprudenciales o doctrinales a partir del «Boletín Oficial del Estado» o de otras publicaciones legislativas. Es el organismo público encargado de la coordinación y gestión del portal de subastas (judicial, notarial y administrativa).

Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID):

Creada mediante el Real Decreto 1403/2007, de 26 de octubre. Adscrita al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y 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. Adscrita al Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, tiene como objeto el fomento, la coordinación, el desarrollo y la difusión de la investigación científica y tecnológica, de carácter pluridisciplinar, con el fin de contribuir al avance del conocimiento y al desarrollo económico, social y cultural, así como a la formación de personal y el asesoramiento a entidades públicas y privadas en estas materias.

Agencia Estatal de Investigación (AEI):

Creada mediante el Real Decreto 1067/2015, de 27 de noviembre por el que se aprueba su Estatuto. Adscrita al Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, tiene como misión el fomento de la investigación científica y técnica en todas las áreas del saber mediante la asignación competitiva y eficiente de los recursos públicos, el seguimiento de las actuaciones financiadas y de su impacto, y el asesoramiento en la planificación de las acciones o iniciativas a través de las que se instrumentan las políticas de I+D de la Administración General del Estado.

Agencia Estatal de Meteorología (AEMET):

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

Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS):

Creada mediante el Real Decreto 1275/2011, de 16 de septiembre. Adscrita al Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, tiene como objeto garantizar que tanto los medicamentos de uso humano como los de uso veterinario y los productos sanitarios, cosméticos y productos de cuidado personal 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 Protección a la Salud en el Deporte (AEPSAD):

Creada mediante Real Decreto 185/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto



de la Agencia Estatal Antidopaje. Adscrita al Ministerio de 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 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 Estatal de Seguridad Ferroviaria (AESF): Creada mediante el Real Decreto Real Decreto 1072/2014, de 19 de diciembre. Adscrita al Ministerio de Fomento, su ámbito de competencias es el sistema ferroviario de competencia estatal: la Red Ferroviaria de Interés General, y los servicios que por ella discurren. En dicho ámbito ejercerá como autoridad responsable de la seguridad ferroviaria, tal y como se establece en la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario, realizando la ordenación y supervisión de la seguridad de todos los elementos del sistema ferroviario: las infraestructuras, el material rodante, el personal ferroviario y la operación ferroviaria. Asimismo, llevará a cabo las funciones relacionadas con la interoperabilidad del sistema ferroviario de competencia estatal, correspondiéndoles asimismo el otorgamiento, suspensión y revocación de licencias a las empresas ferroviarias.

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

I.1.- Fundamentos para la Evaluación

Como en la mayoría de los países de la OCDE, en España también se recurrió a la utilización de la fórmula organizativa de las Agencias, pues proporcionaba ciertas ventajas para la gestión de ámbitos de políticas públicas y servicios cuando estos están muy definidos. En particular, el objetivo de prestar unos servicios públicos eficaces y de calidad, como exigen hoy los ciudadanos a sus gobiernos y Administraciones Públicas en las democracias europeas, requiere de organizaciones públicas diseñadas con un enfoque organizativo y funcional adaptativo y flexible, que facilite la generación de sinergias con otros actores en contextos de gobernanza y cooperación.



La Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos y la posterior y paulatina creación de este tipo de organizaciones, la última en noviembre de 2015, pretendían contribuir a este propósito de mejora de la eficacia y la calidad de la acción de gobierno.

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

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

- Impulso de un nuevo **modelo de Gestión Pública** al servicio de los intereses generales, a través de la Evaluación.
- Mejorar el **diseño de políticas y programas** públicos.
- Incrementar los **niveles de la calidad** de los servicios prestados.
- Contribuir a **racionalizar el gasto público** y a facilitar la **rendición de cuentas**.

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

I.2.- Cronograma de elaboración del Informe Agencias Estatales 2018

El Informe se desarrolla en las cinco 5 fases siguientes:

Primera Fase: Revisión de la metodología

Revisión del formulario para la recogida de datos e incorporación de observaciones al diseño del mismo.

Segunda Fase: Recopilación de información

Periodo para la recopilación de información y cumplimentación del formulario en cada Agencia. Durante esta etapa se llevó a cabo la cumplimentación de los formularios aportando los datos pertinentes, así como las informaciones complementarias.



Tercera Fase: Verificación de la información

Comprobación de los datos y resolución de incidencias.

Cuarta Fase: Confección del informe

La Subdirección General de Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado, de la Dirección General de Gobernanza Pública, lleva a cabo la confección del primer borrador del informe a partir del tratamiento y análisis de las informaciones recopiladas, tras lo que envía dicha versión a las Agencias Estatales para su verificación.

Quinta Fase: Revisión del informe y envío

Envío por la Secretaría de Estado de Función Pública a la Secretaría de Estado de Relaciones con las Cortes.

I.3- Estructura del Informe

Este informe se estructura en cuatro 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, dividido en 14 apartados, describe la metodología utilizada para realizar el análisis sobre la calidad de los servicios prestados por las Agencias Estatales. Detalla cada uno de los aspectos, las cuestiones a considerar en los mismos y las evidencias que forman los apartados del formulario.

En el capítulo III, se realiza un resumen gráfico del desarrollo de la calidad en las Agencias Estatales por aspectos.

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

Finalmente, el 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 recoge una relación de la normativa relativa a las nueve Agencias Estatales y el tercero plasma el modelo de recogida de datos utilizado para gestionar la información utilizada para realizar este informe.



II.- METODOLOGÍA

La “Guía de Evaluación de la Carta de compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas”, utilizada como referencia metodológica para la elaboración del Informe, establece 12 aspectos generales a evaluar de los que, en el caso de las Agencias Estatales se derivan 37 cuestiones subordinadas que desarrollan en lo concreto dichos aspectos y finalmente, una relación de evidencias ilustrativas, a título de ejemplo.

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

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

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

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

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

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



Tabla 1: Matriz para la puntuación

PUNTUACIÓN	GRADO DE DESARROLLO
1-20	<ul style="list-style-type: none">No hay evidencias al respecto o son anecdóticas
21-40	<ul style="list-style-type: none">Se han planificado algunas actuaciones en el corto-medio plazoHay algún avance
41-60	<ul style="list-style-type: none">Las actuaciones se han implantado recientemente en algunos ámbitos sectoriales o territoriales de la AgenciaSe dispone de algunos datos sobre los resultados de la implantación
61-80	<ul style="list-style-type: none">Las actuaciones se han implantado en la mayoría de los ámbitos relevantes de la AgenciaLas actuaciones tienen al menos un año de implantaciónSe dispone de abundantes datos sobre los resultados de la implantación
81-100	<ul style="list-style-type: none">Las actuaciones se han implantado en todos los ámbitos de la AgenciaLas actuaciones están implantadas desde hace un mínimo de tres añosLas actuaciones están integradas con otros aspectos planteados en la presente metodologíaSe ha revisado la eficacia de las medidas adoptadas y se han implantado las correspondientes mejorasExiste evidencia clara de un impacto positivo en los grupos de interés o en la propia Agencia (según proceda).

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

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

II.1.- Relación de aspectos, cuestiones y evidencias a considerar por las agencias estatales

Para llevar a cabo un diagnóstico que permitiera valorar el nivel de calidad que iban alcanzando las Agencias Estatales en la consolidación de la gestión de la calidad en todos los ámbitos de la organización, y sirviera asimismo como herramienta para la comparación y el aprendizaje, se concretaron 12 aspectos generales en la calidad de una organización.

Cada uno de estos doce aspectos ha sido desagregado en actuaciones concretas, hasta en un total de 37 cuestiones subordinadas, que han sido plasmadas en el siguiente formulario de recogida de datos:



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

CUESTIONES A CONSIDERAR
ASPECTO 1: DETERMINAR ESTRATEGIAS, ESTRUCTURAS O MECANISMOS DE APOYO NECESARIOS PARA INTEGRAR CALIDAD EN LA GOBERNANZA Y EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES
a. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia
b. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia)
c. Norma reguladora/Competencias
d. Órganos/Unidades específicas gestión de la calidad, excelencia (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas)
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 1
ASPECTO 2: AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, ORGANIZACIONES)
a. Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa)
b. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios)
c. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 2



CUESTIONES A CONSIDERAR

ASPECTO 3: UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

- a. Sistemas integrales de planificación, gestión y control
- b. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos
- c. Planes de eficiencia y austeridad
- d. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 3

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

- a. Gestión por procesos
- b. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento
- c. Equipos/grupos de Mejora y Redes
- d. Interoperabilidad con otras organizaciones

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 4



CUESTIONES A CONSIDERAR

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

- a. Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad
- b. Cooperación interadministrativa en materia de calidad

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 5

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

- a. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas)
- b. Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia.
- c. Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 6

ASPECTO 7: PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS

- a. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros)
- b. Quejas y Sugerencias

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 7



CUESTIONES A CONSIDERAR

ASPECTO 8: DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

- a. Formación
- b. Evaluación del desempeño
- c. Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas
- d. Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión
- e. Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.)

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 8

ASPECTO 9: ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

- a. Aplicación de las directrices metodológicas
- b. Seguimiento, Evaluación y Certificación
- c. Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 9



CUESTIONES A CONSIDERAR

ASPECTO 10: ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (MODELOS EXCELENCIA O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO

- a. Utilización de Modelos de Excelencia
- b. Seguimiento y Evaluación
- c. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones)

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 10

ASPECTO 11: RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

11.1 Mecanismos formales de rendición de cuentas

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 11

ASPECTO 12: ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN

12.1 Existencia de Planes de Innovación en las Agencias

12.2 Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio, por la que se da nueva regulación a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública

12.3 Creación de Grupos de trabajos para la innovación

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 12



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

II.2.- ASPECTO 1: Determinar estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar calidad en la gobernanza y en la gestión de las agencias estatales

En este primer aspecto, compuesto por cuatro apartados, 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 la calidad y de la mejora continua, así como que esta apuesta por la calidad se materializa en una estructura organizativa que la apoya y la desarrolla.

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...”.

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

Este aspecto considera:

- **Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia:** en este punto se valora la presencia de los proyectos de modernización y calidad en los documentos fundacionales y estratégicos de la Agencia Estatal, así como declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización.
- **Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia),** con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización.
- **Norma reguladora/Competencias:** se valora si en el estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de la calidad y proyectos de mejora. También si existen resoluciones de la

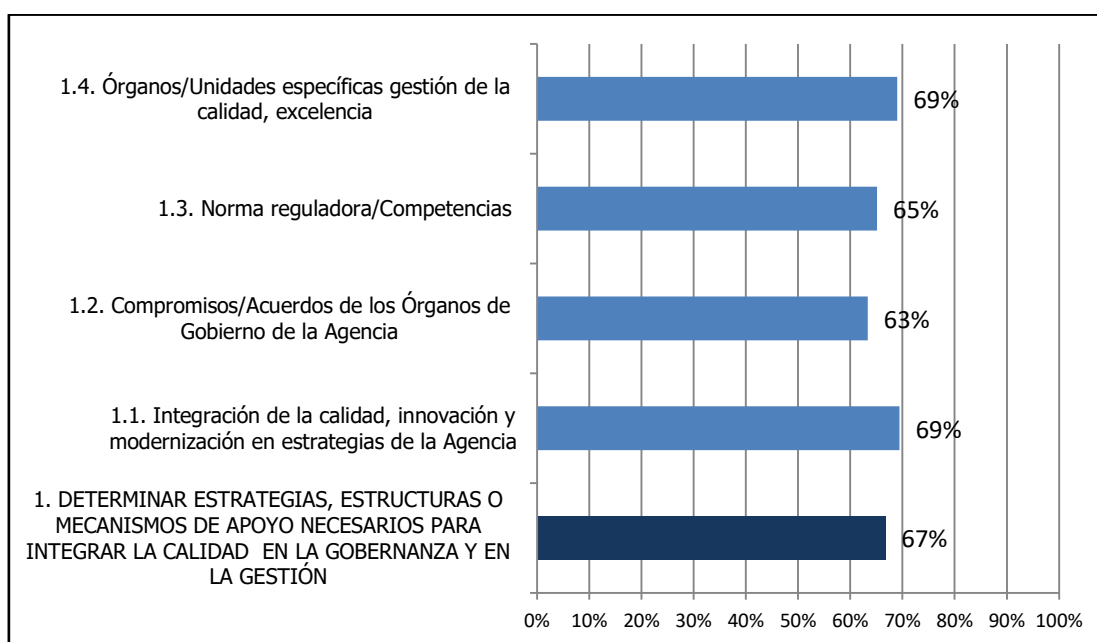


Presidencia/Dirección para la asignación de competencia en materia de calidad e instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, así como la existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.

- **Órganos/Unidades específicas para gestión de la calidad (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas):** se valora la existencia de un Órgano de Dirección en la agencia que asuma el liderazgo de la gestión de la calidad, la existencia de un comité de Calidad que impulse la gestión de la calidad en la organización, la existencia de una Unidad dedicada a la Gestión de la Calidad, de Equipos de Autoevaluación, de Grupos de mejora, etc...

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio de este aspecto, en cuanto a que las AAEE cuenten con estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar la calidad en la gobernanza y en la gestión, alcanza un 67% (65% en 2017). Es decir, las actuaciones se han implantado en la mayoría de los ámbitos de las AAEE y se dispone de abundantes datos sobre los resultados de la implantación.

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



II.2.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de las AAEE:

Todas las AAEE integran la calidad a través de sus estatutos. Solamente AEBOE y AECID suscribieron un contrato de gestión.



AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET, AEMPS y AESA disponen de Planes (plurianuales, estratégicos, operativos o de acción anual) para integrar la calidad, innovación y modernización en sus estrategias.

II.2.2. Compromisos / Acuerdos de los Órganos de Gobierno de las AAEE:

Los órganos de gobierno de AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET, AEMPS y AESA han asumido compromisos referidos al desarrollo de la gestión de calidad, que han plasmado en los documentos y actas de los Consejos Rectores o de los equipos directivos.

II.2.3. Norma reguladora / Competencias:

Todas las AAEE contemplan en sus documentos una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de la calidad y proyectos de mejora. En siete de ellas (AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET, AEMPS, AESA y AESF) existen resoluciones de la Presidencia o de la Dirección para la asignación de competencias específicas en materia de calidad, o instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad en la Organización.

II.2.4. Órganos / Unidades específicas gestión de la calidad, excelencia de las AAEE:

Todas las AAEE cuentan con un órgano de dirección que asume el liderazgo en la gestión de la calidad. Además cinco de ellas (AEBOE, AEMET, AEMPS, AESA y AESF) disponen de un Comité de Calidad para impulsar la gestión de la calidad en la organización.

Seis AAEE cuentan con una unidad dedicada específicamente a la Gestión de la Calidad en el ámbito interno: AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET, AEMPS y AESA, y dos disponen de una unidad de calidad de la actividad específica que desarrollan: AECID para la gestión de ayuda al desarrollo cuenta con la Unidad de Planificación, Eficacia y Calidad y AEPSAD en el ámbito del laboratorio de control del dopaje cuenta con una Unidad de Calidad. AEMPS cuenta con un equipo de autoevaluación.

Cuatro AAEE han llevado a cabo procesos de autoevaluación: AEBOE, AECID, AEMPS (para llevar a cabo el programa BEMA IV) y AESF, y todas, a excepción de AEI, han constituido grupos de mejora y de autoevaluación que actúan como estructuras de apoyo para la evaluación de los procedimientos internos y su aplicación práctica.



Gráfico 2: Estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar la calidad en la gobernanza y en la gestión por AAEE

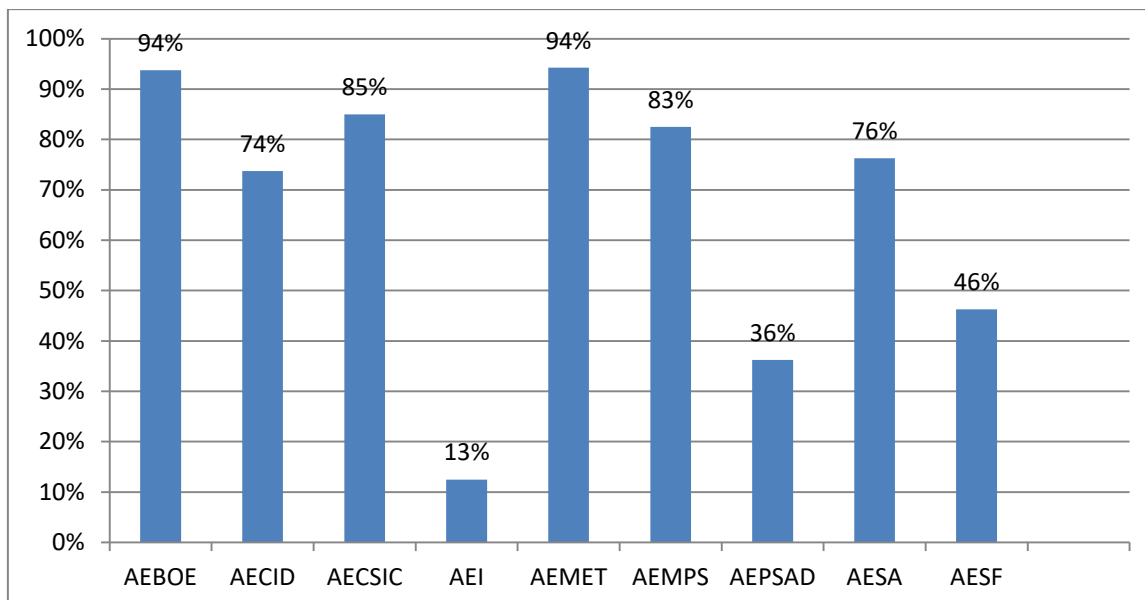
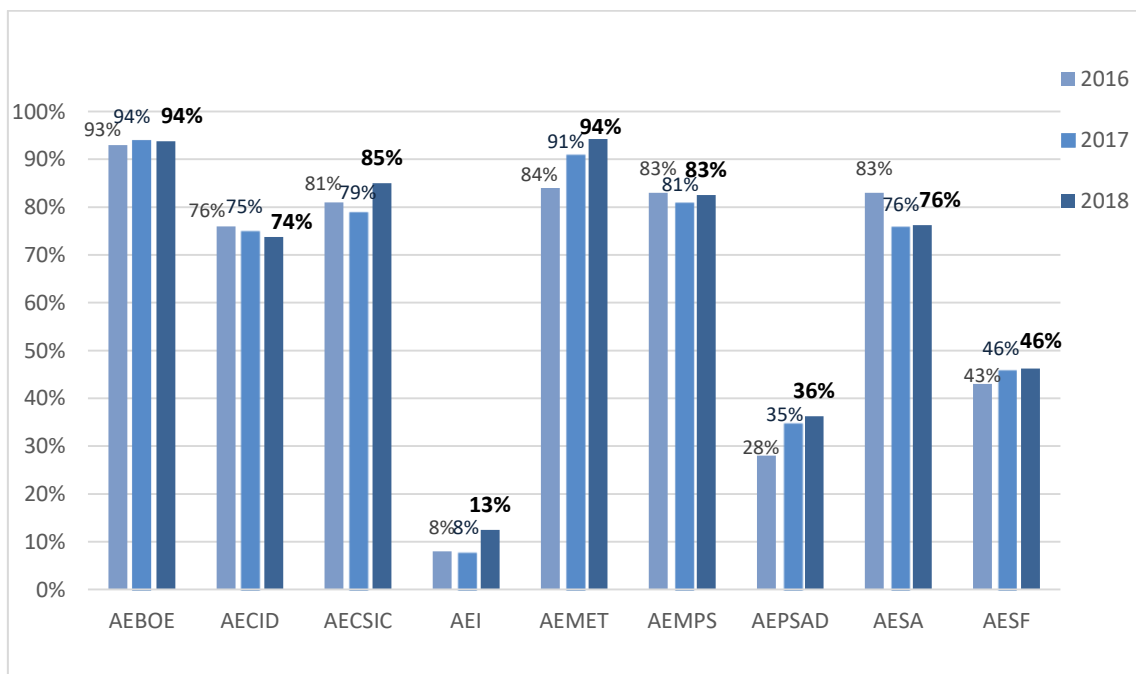


Gráfico 3: Comparativa 2016-2018 estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar la calidad en la gobernanza y en la gestión de AAEE



II.2.5. Recapitulación aspecto 1

En los estatutos de todas las AAEE se ha contemplado una asignación específica de las competencias en materia de gestión de la calidad, habiéndose encargado la gestión a una de sus unidades o áreas concretas de calidad.

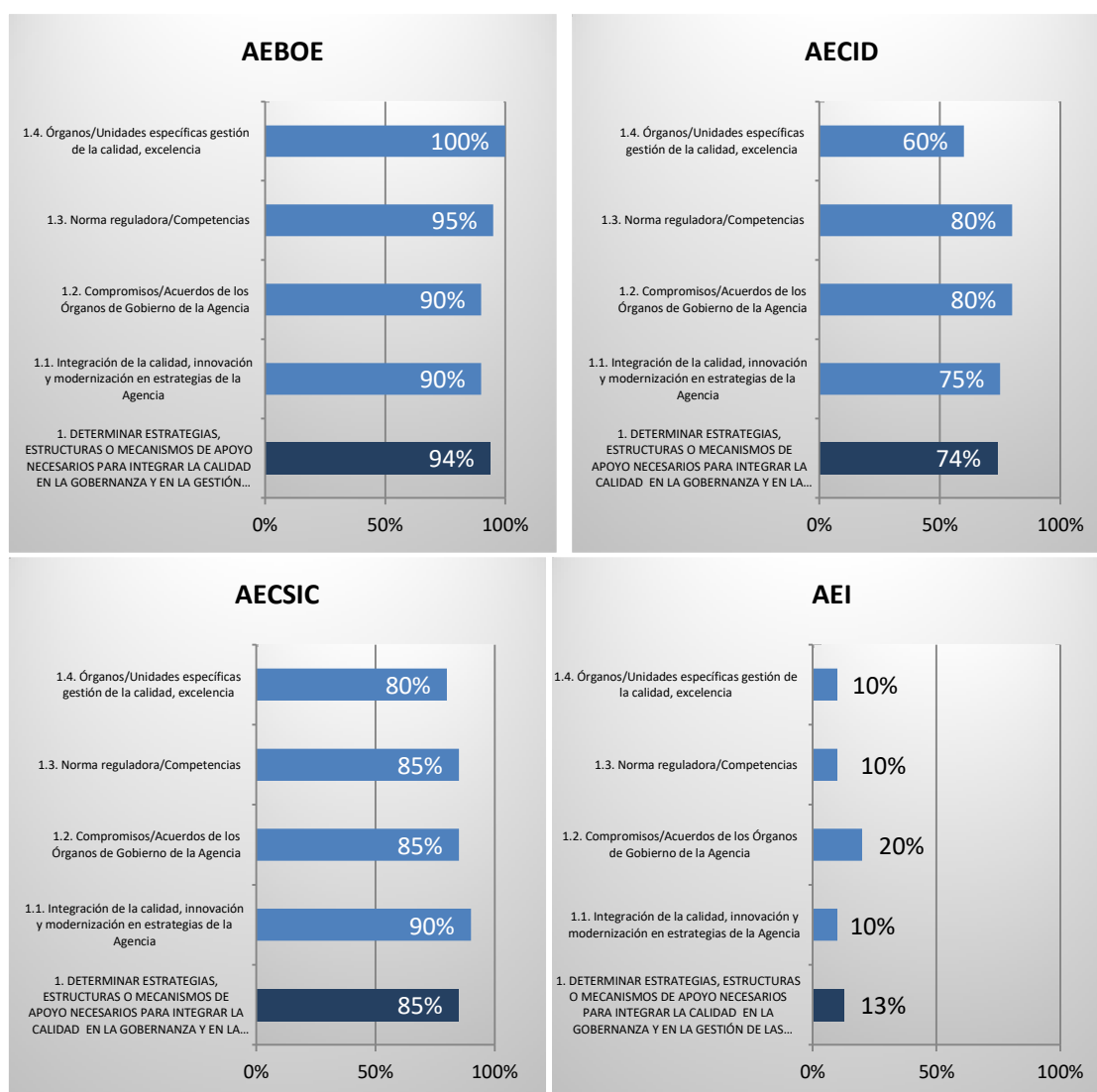


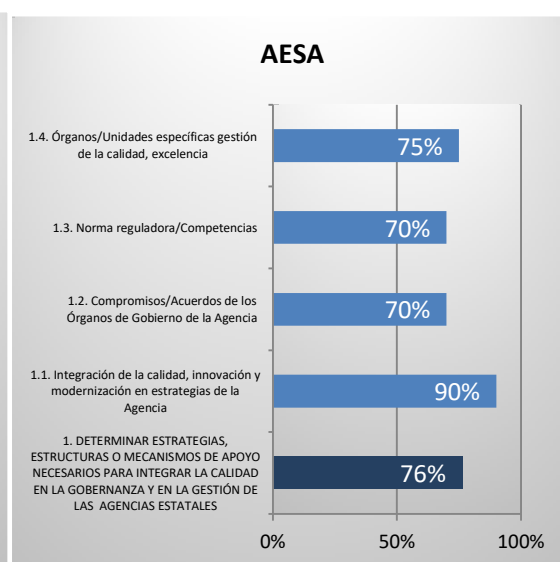
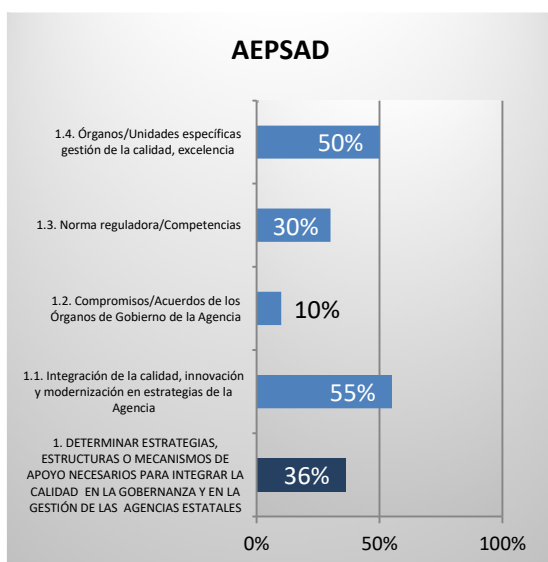
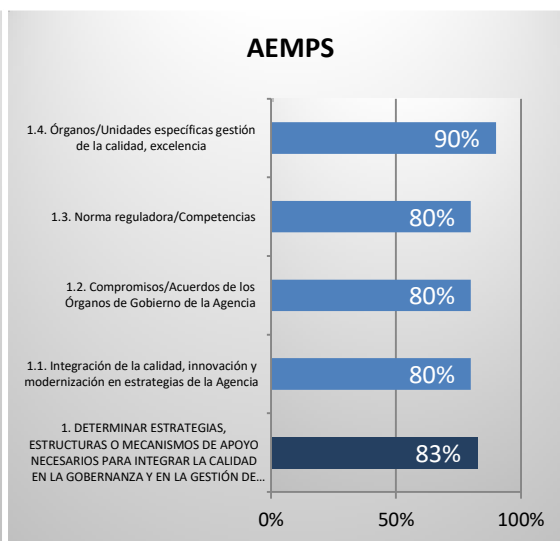
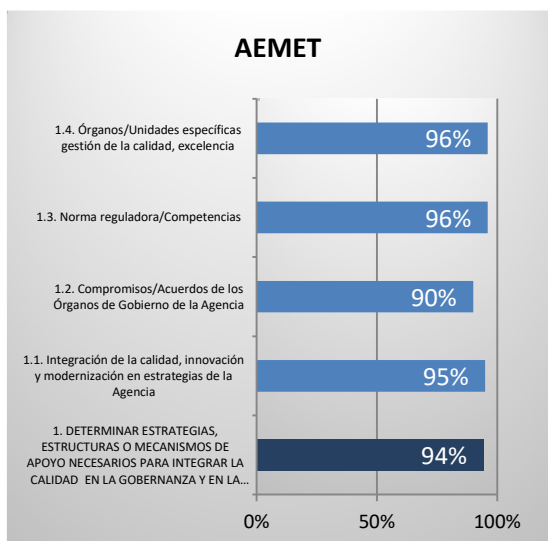
A través de distintas herramientas, los órganos de gobierno han asumido compromisos en materia de gestión de la calidad, innovación y modernización.

Dos agencias, AEBOE y AECID, cuentan con un contrato de gestión. Por otro lado, AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET, AEMPS, AESA y AESF disponen de planes para integrar la calidad en sus estrategias.

Todas las AAEE cuentan con un órgano de dirección que asume el liderazgo en la gestión de la calidad.

Gráfico 4: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 1







II.3.- ASPECTO 2: Agencia estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios, otras organizaciones)

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

La Carta de Compromisos de las Administraciones Públicas recoge en su apartado 2.2 entre los Objetivos generales de calidad, la creación de “Una Administración accesible, abierta y cercana a la ciudadanía”, adoptando las medidas necesarias para la simplificación y la reducción de cargas administrativas y la búsqueda de soluciones adecuadas en las tramitaciones administrativas. Asimismo, se fomenta la atención integral y multicanal, optimizando las oportunidades tecnológicas para la mejora de la calidad del servicio y desarrollando las medidas oportunas para el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

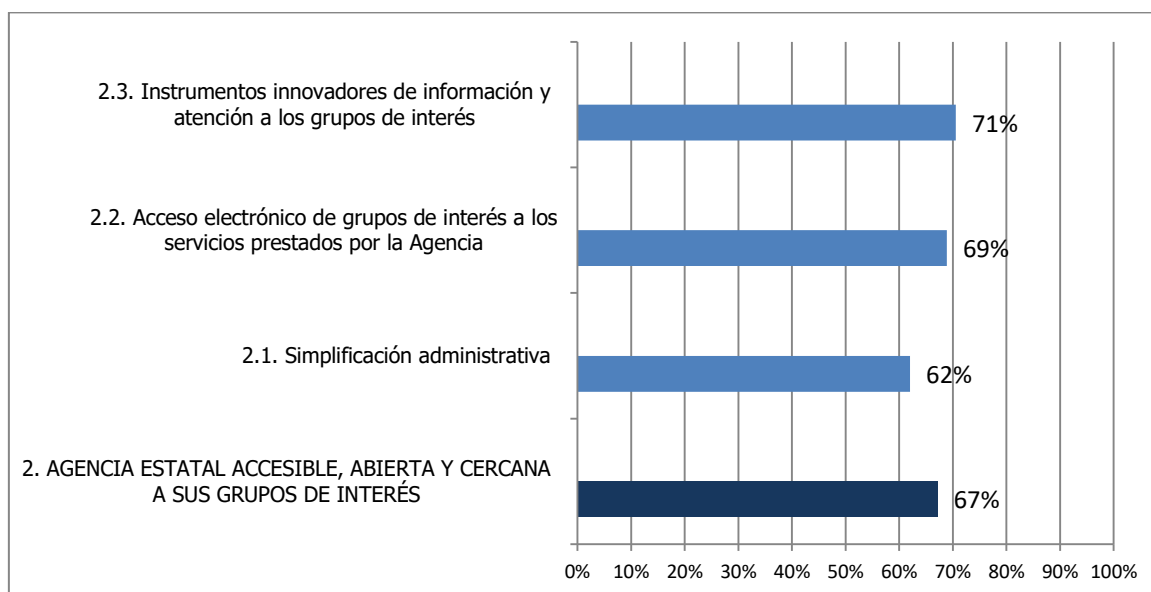
Siguiendo las premisas de la Carta de Compromisos de las Administraciones Públicas, las cuestiones a considerar en este aspecto son:

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

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en el aspecto 2, en cuanto a la creación de una Agencia Estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés, se incrementa hasta el 67% (62% en 2017). Es decir, que las actuaciones se han implantado recientemente en algunos ámbitos relevantes de las AAEE y se dispone de datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 5: Agencias estatales accesibles, abiertas y cercanas a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios, organizaciones)



II.3.1. Simplificación administrativa:

La simplificación administrativa aparece recogida como un objetivo a lograr en los distintos planes de algunas AAEE (AEBOE, AECID, AECSIC, AEI, AEMPS).

Todas las AAEE han revisado algunos de sus procesos y procedimientos o han realizado actuaciones de simplificación administrativa y reducción de cargas. Además, en sus páginas web disponen de manuales de ayudas.

AECSIC ha incluido en su Plan de Actuación 2018-2021 diferentes medidas de mejora (plan de transformación digital, simplificación del procedimiento administrativo,...)

AEBOE ofrece todos sus productos y servicios a través de su sede boe.es

AECID ha creado un nuevo portal web para dar soporte y unificar las páginas web de las Unidades de Cooperación en el Exterior.

AEMPS ha establecido aplicaciones informáticas específicas para la tramitación tramitar telemáticamente de diferentes servicios prestados por la Agencia, incluyendo la solicitud, pago de tasas y presentación de documentos. Así mismo, ha llevado a cabo mejoras en determinados procesos de la Agencia y cuenta con un sistema de notificaciones electrónicas al ciudadano.

AESA cuenta con un Plan de desarrollos informáticos que contempla la actualización de la sede electrónica.

AEI ha creado un comité de Aceleración y Simplificación.



II.3.2. Acceso electrónico de grupos de interés de las AAEE a los servicios prestados:

Todas las AAEE cuentan con sede/subsede electrónica tramitándose de forma completa a través de ella algunos procedimientos y servicios (entre el 12% de AESF y el 100% de AEBOE).

Con excepción de AESF, todas las AAEE tienen presencia en las Redes Sociales. AEMET cuenta además con un blog y dispone de una API REST “open data” que facilita la descarga libre y gratuita de datos.

AESA se ha incorporado en 2018 al canal de YouTube y ha comenzado a trabajar en el lanzamiento de un perfil en twitter.

II.3.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los grupos de interés:

Como canales de información a los grupos de interés las AAEE utilizan mayoritariamente la Web, los boletines de noticias y los correos electrónicos. Cuatro de ellas, AEBOE, AECID, AEMET y AEMPS cuentan con servicios de atención al ciudadano.

Como instrumento innovador de comunicación e información a sus grupos de interés, AEBOE, AECSIC, AEMET y AEMPS, han desarrollado apps. AECSIC cuenta con 13 apps de divulgación científica orientada a los ciudadanos, y wiki plataformas temáticas interdisciplinarias. Además AEMET y AEMPS disponen de Canal YouTube. AEMET utiliza SMS para la distribución de alertas especiales.

De igual forma cabe destacar el Catálogo de Servicios Científico-Técnicos elaborado por la AECSIC con los servicios que ofrece cada centro, y el Proyecto Digital CSIC que contiene un repositorio de las publicaciones abierto para todo el público.

AEBOE dispone de un sistema de información a los usuarios a través de “Formularios web” que da respuesta a más de 50.000 peticiones de información.

AEI ha publicado un calendario de convocatorias para facilitar la preparación de propuestas de los investigadores.

AEPSAD ha implementado nuevas herramientas que permiten la consulta de sustancias y métodos prohibidos de modo fácil y accesible.

AESA dispone de diferentes servicios de atención a grupos de interés (boletines, buzones específicos, portales de comunicación,...).



Para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad, AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET, AEI, AEMPS y AESA han adaptado tanto su página web, como gran parte de sus instalaciones.

AEPSAD ha adaptado su página web, y AESF y AEMET sus instalaciones (esta última en algunos edificios).

Gráfico 6: Creación de una agencia estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios, organizaciones) por AAEE

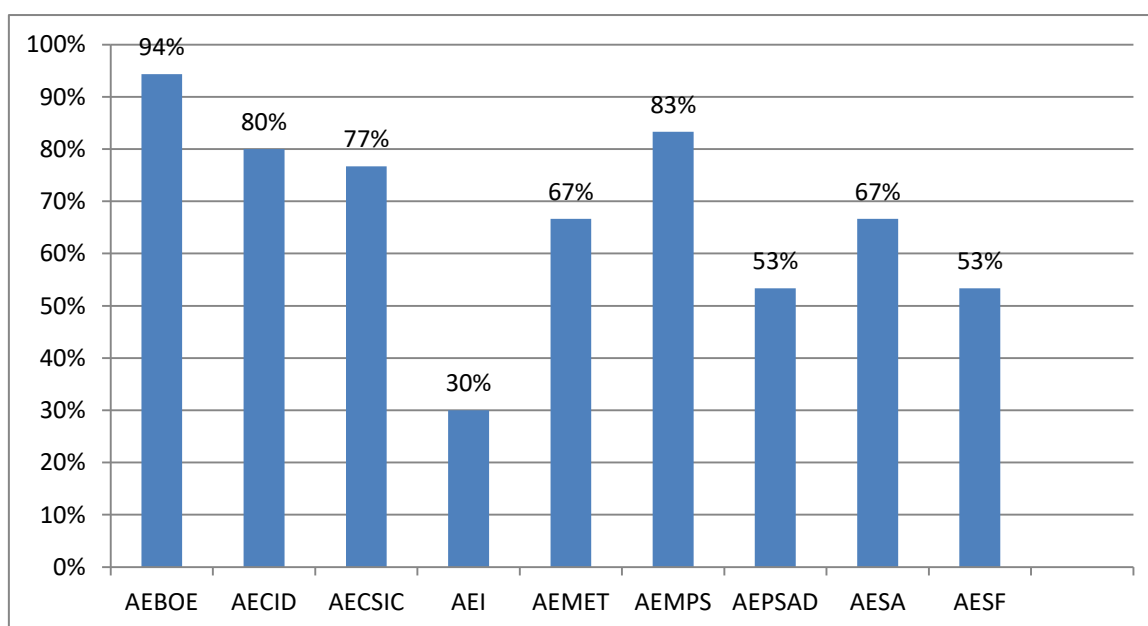
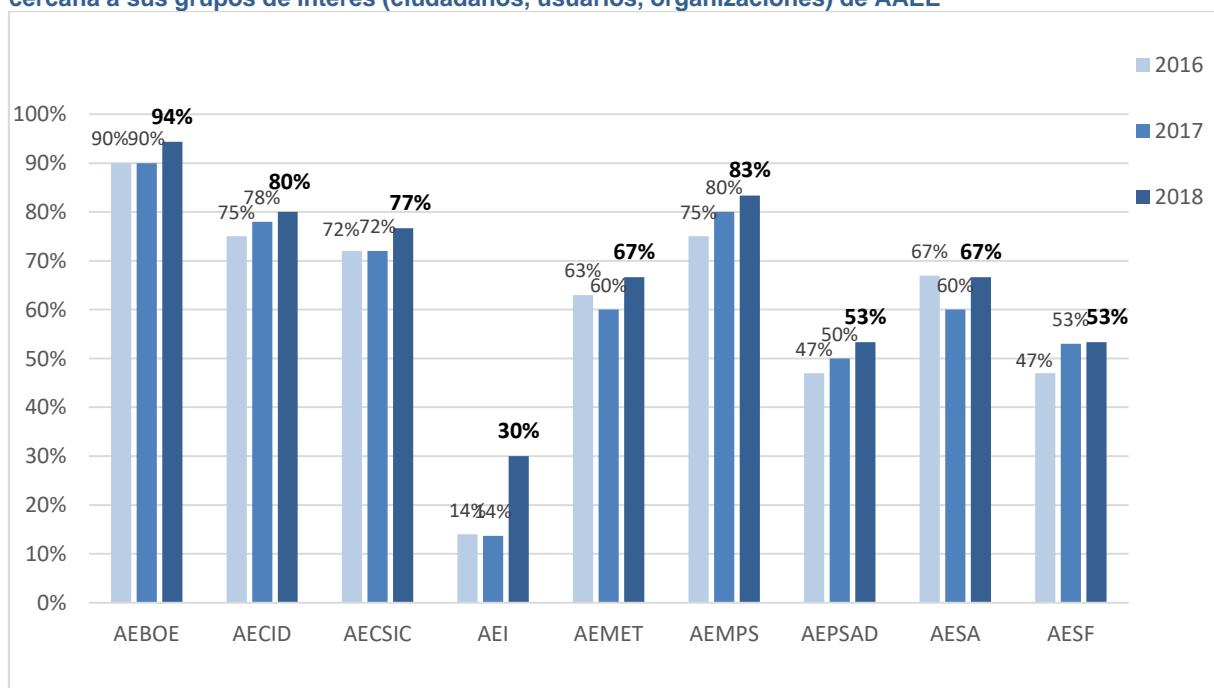


Gráfico 7: Comparativa 2016-2018 relativa a la creación de una agencia estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios, organizaciones) de AAEE





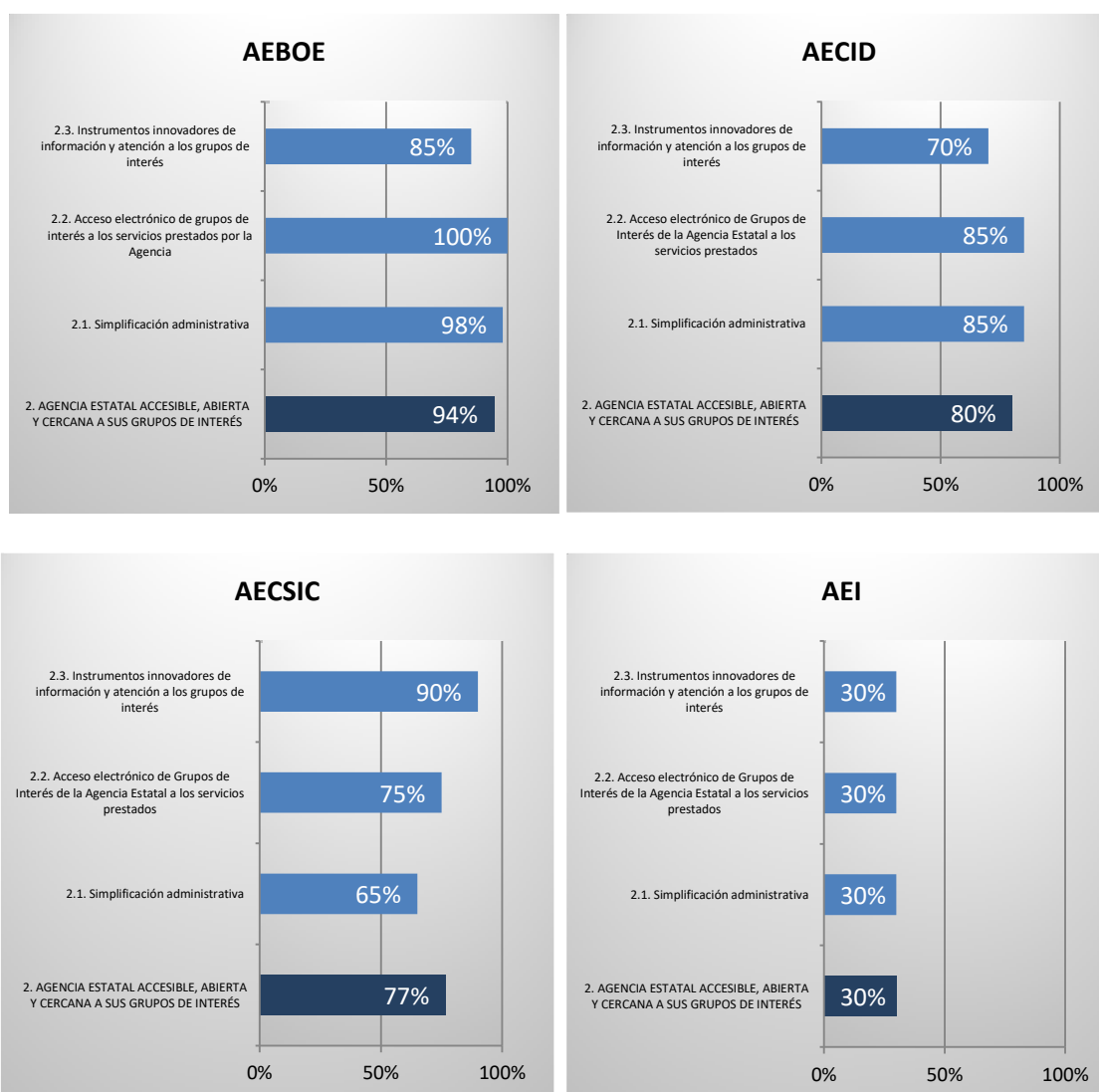
II.3.4. Recapitulación Aspecto 2:

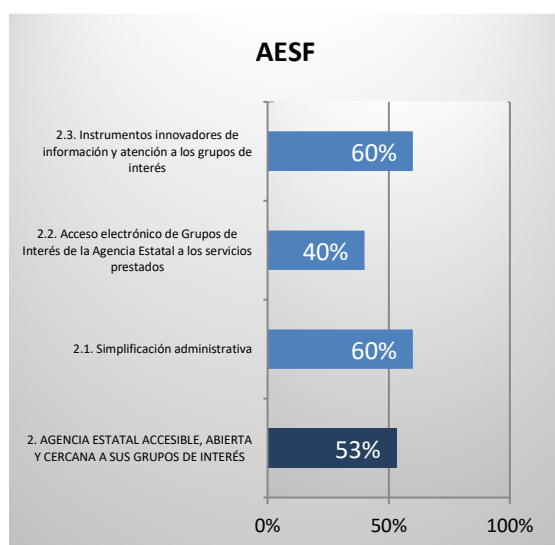
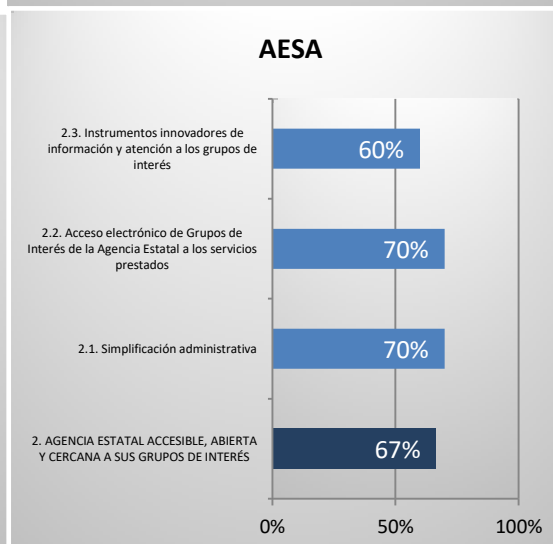
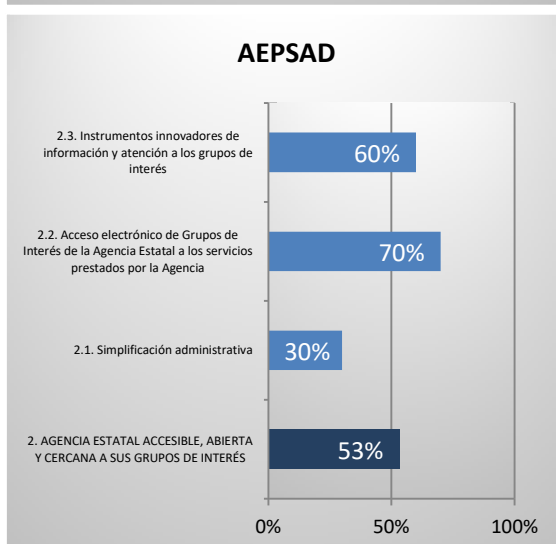
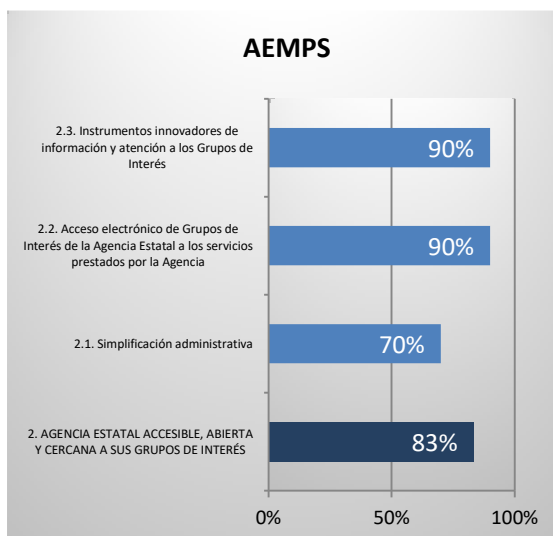
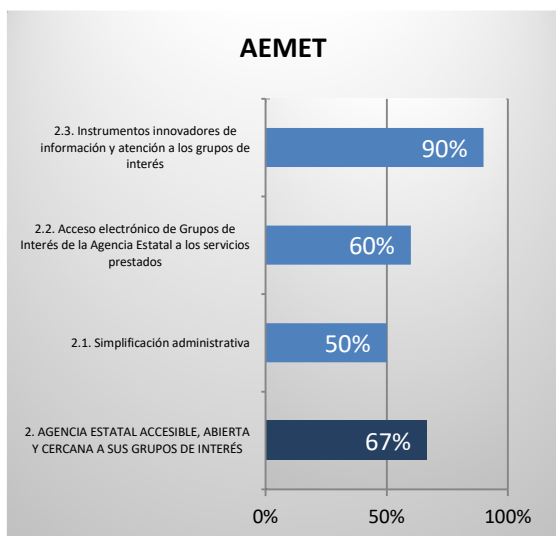
Todas las AAEE cuentan con sede/subsede electrónica para la tramitación de procedimientos, se ha producido un avance en la presencia en redes sociales y en el acceso de los ciudadanos.

Disponen de varios instrumentos innovadores de información y atención a los grupos de interés.

Las AAEE han adaptado sus web así como algunas de sus instalaciones para garantizar la accesibilidad.

Gráfico 8: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 2







II.4.- ASPECTO 3: Una agencia económicamente eficiente y sostenible

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

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

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

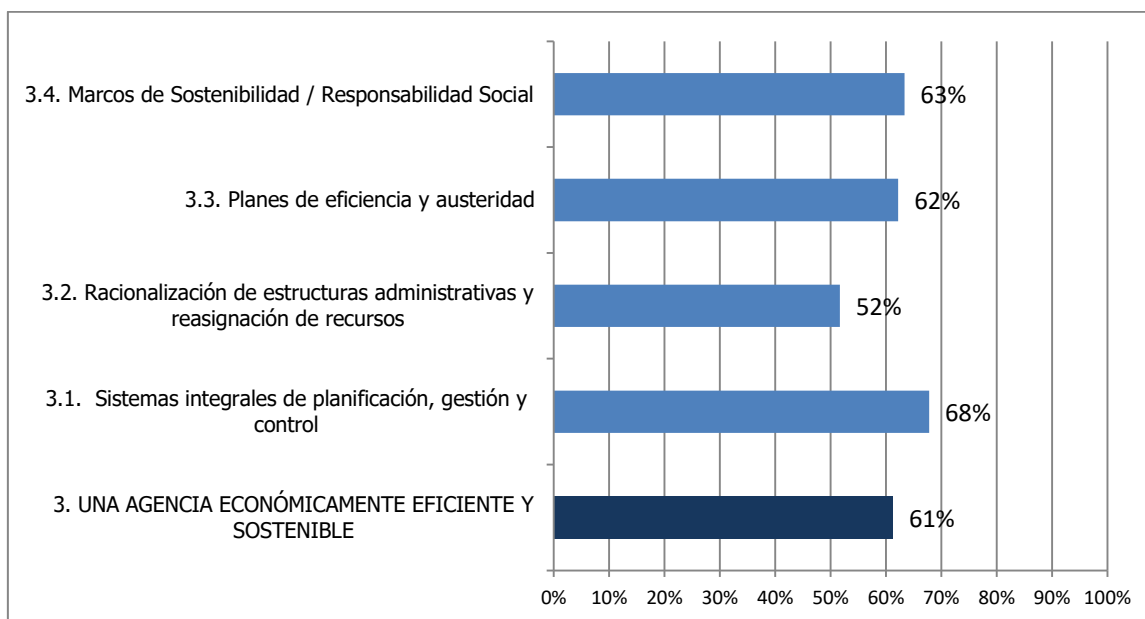
De conformidad con estos principios, las cuestiones que se consideran en este aspecto son:

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

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en el Aspecto 3, en cuanto a la creación de una Agencia económicamente eficiente y sostenible, se alcanza en un 61% (59% en 2017). Es decir, que las actuaciones se han implantado en algunos ámbitos relevantes de las AAEE y se dispone de algunos datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 9: Agencias económicamente eficientes y sostenibles



II.4.1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control:

Tanto AEBOE, AECSIC como AESA cuentan con planes de actuación o con planes plurianuales que contienen las acciones estratégicas a lograr.

AEMET cuenta con un *Mapa Estratégico de Valor* donde se recogen de forma gráfica los objetivos estratégicos. Asimismo cuenta con planes estratégicos (general y para los servicios aeronáuticos).

Por su parte AEMPS cuenta con un Plan de sistemas de información 2016-2018 para dar soporte a las actividades reguladoras de la Agencia optimizando los procedimientos y proporcionar información sobre los productos regulados a profesionales y pacientes.

Cinco de las nueve AAEE (AEBOE, AECSIC, AEMET, AEMPS y AESA) han desarrollado fórmulas para la cooperación con grupos de interés para la prestación de servicios, adoptando la metodología de alianzas o convenios de cooperación:

- AEBOE mantiene convenios de colaboración con Cataluña, Galicia, Valencia y País Vasco para la publicación de las leyes en lenguas cooficiales, y con otros órganos, organismos e instituciones del Estado para la publicación de bases de datos de contenido jurídico y para la edición de obras.
- AECSIC realiza un gestión cooperativa de con otras instituciones: 7 IVTs, 53 centros mixtos, 105 unidades asociadas I+d+i, 2 grandes instalaciones e infraestructuras científico-tecnológicas europeas. Participa en 253 entidades y órganos colegiados, así como en numerosos proyectos de colaboración internacional.



- AESA forma parte de numerosos grupos de trabajo y de estudio relacionados con sus competencias: Comités de expertos en seguridad de navegación aérea, comité de expertos en seguridad de las aeronaves, grupo de trabajo de helicópteros y trabajos aéreos, de aviación general y deportiva, de colaciones y fraseología en comunicaciones Aeron, mesas de seguridad de la carga aérea y logística y de seguridad de compañías aéreas. Internacionalmente, AESA mantiene una presencia activa en más de 120 paneles, grupos y foros de diferentes organizaciones internacionales. En el ámbito de la Medicina Aeronáutica forma parte de grupos de trabajo de toxicología en el EMCA (European Medical Assessors Council) y de salud mental tanto en OACI como en ASMA (Aerospace Medical Association)
- AEMPS ha creado una base de datos de registros médicos aportados por las CCAA para investigar la seguridad y efectividad de los medicamentos, así como un formulario electrónico para notificar sospechas de reacciones adversas a medicamentos.
- AEMET establece fórmulas de gestión colaborativas y de cooperación con los grupos de interés a través de comisiones mixtas, grupos de trabajo, jornadas, foros anuales, acciones formativas por perfil de grupo de interés y diseño conjunto de encuestas de satisfacción.

Dentro de la planificación de los recursos humanos, todas las AAEE se integran dentro de los Sistemas de Gestión de Personal de la AAPP. AECSIC cuentan también con planes de recursos humanos propios en el contexto de su estrategia.

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

AEMPS ha desarrollado un Mapa de priorización de riesgos organizativos, ha establecido un procedimiento de gestión de crisis, así como un manual del sistema de control interno de la información financiera.

Cinco de las AAEE (AEBOE, AEMET, AEMPS, AESA y AECID) disponen de un cuadro de mando para el control y seguimiento de los indicadores asociados a los distintos objetivos a lograr.

En este ámbito, AESA ha desarrollado los módulos de servidumbres aeronáuticas, recursos humanos, gestión de asuntos de Gabinete de Dirección e inspección en el ámbito de aeropuertos.

II.4.2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos:

Los diferentes órganos de gobierno de las AAEE son los encargados de aprobar la movilidad de los efectivos, y de hecho, en todas se aportan datos a este respecto, si bien no se señalan las causas de la misma (por estrategia, por demanda, por servicio, etc...).



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

AEBOE ha aprobado una modificación de la RPT, se han integrado 35 trabajadores en la FNMT, se ha suprimido la Unidad Especial de Producción del turno de noche. AECID ha iniciado un proceso de movilidad de los responsables de programas de las Unidades de Cooperación en el Exterior. En AEMPS los análisis de dedicación de recursos, de costes de procesos y actividades y de carga de trabajo se incluyen como informes en el cuadro de mandos.

AEMET continúa la emisión supervisada de METAR AUTO (informe automático de observación de aeródromo) en horario operativo para disminuir la dependencia de personal en tareas repetitivas de observación.

En cuanto a la evaluación del desempeño con efectos en la productividad, AEBOE tienen un sistema de distribución de complemento de productividad ligado al cumplimiento de objetivos; AECSIC tiene referida esta evaluación a los resultados científicos de su personal a través de la aplicación ConCiencia, realiza auditorías internas de gestión. El resto de AAEE no aportan datos sobre la existencia de este sistema de evaluación.

II.4.3. Planes de eficiencia y austeridad:

En todas las AAEE existen diversos grados de autofinanciación, que oscilan desde el 0,2% de AEI, hasta el 162% de AEMPS Tanto AEBOE como AESA se autofinancian al 100% y cuentan con planes económico-financieros y presupuestarios propios. AEMPS se autofinancia en un 162%.

AECSIC y AEMET cuentan con planes específicos para la reducción del gasto y estas dos Agencias junto con AEBOE cuentan también con programas de captación financiera. Además, AEMET ha incluido en el cuadro de mando indicadores relativos al sistema de costes: amortización y vida útil contable del parque de infraestructura de meteorología, recuperación de costes y costes por actividad finalista.

II.4.4. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social:

Todas las AAEE han adoptado diversas medidas medioambientales y de eficiencia energética. No obstante, AEI no señala ninguna medida especial en este ámbito. AEBOE dispone desde 2013 de la "certificación energética de edificios" con una validez de 10 años y del FSC renovado hasta 2020. AESA colabora con empresas del sector en programas de protección al medio ambiente. En este sentido ha desarrollado



un mapa de aviación y fauna, accesible a través de su web, para ofrecer información a sus usuarios sobre la fauna susceptible de afectar a las operaciones aéreas.

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

Algunas AAEE han llevado a cabo mejoras propias:

- Cabe destacar la labor de AECSIC que cuenta con el comité *Mujeres y Ciencia* y su propio Plan de Igualdad (II Plan de Igualdad del CESIC) que ha sido evaluado en 2018. También ha realizado el Informe Mujeres Investigadoras 2018 y ha creado el 'Distintivo de acreditación en igualdad de género' con el objetivo de "promover la perspectiva de género como una categoría transversal en todos los aspectos del funcionamiento del CSIC y avanzar en la promoción de las medidas encaminadas a eliminar las barreras que encuentran las mujeres en el ejercicio de su profesión".
- AEPSAD dispone de un calendario laboral propio con un sistema adicional de flexibilidad horaria y de compensación por días y horas.
- AECID tiene implantado un programa de teletrabajo con cupo especial y de concesión inmediata para embarazo y lactancia con un total de 43 personas acogidas a él (10 más que el año anterior).
- AESA ha aprobado la implantación de un proyecto piloto de teletrabajo así como acciones formativas para favorecer la igualdad de oportunidades.

Las AAEE desarrollan, en mayor o menor medida, actividades en el ámbito de la cooperación con ONGs o en proyectos sociales:

- AEBOE dispone de becas de formación de posgraduados. Tiene firmados 7 convenios de colaboración con centros educativos para prácticas de alumnos.
- AECSIC trabaja en diversos programas de cooperación al desarrollo: coopera a través de programas propios como I-COOP, programas colaborativos internacionales como EMHE, participa en laboratorios internacionales como LINC-GLOBAL, y colabora en la gestión y en programas como INTECOONECTA de AECID o Becas Santander.
- AEMET lleva a cabo Programas de Cooperación al desarrollo en Iberoamérica y África del Noroeste; también desarrolla programas de colaboración con la cultura tales como meteoduca, Meteoesuela de Cantabria,...
- AEMPS dona medicamentos y productos sanitarios de depósito estratégico próximos a caducar. También aporta medicamentos, productos y material sanitario para la operación Paso del estrecho.
- AEPSAD lidera el proyecto europeo *Antidoping Green Seal*, en el marco del deporte recreativo.



- AESA y AEMPS colabora con ONGs donando equipo informático y con el Banco de Alimentos en la Operación Kilo.

Gráfico 10: Creación de una Agencia económicamente eficiente y sostenible por AAEE

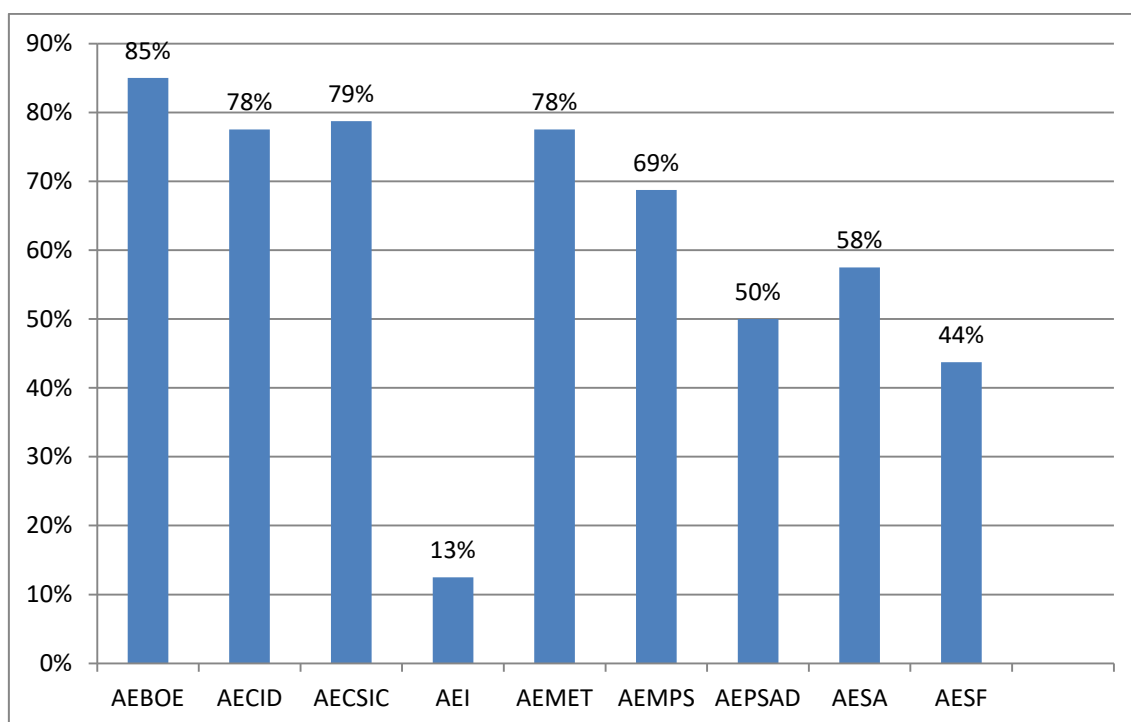
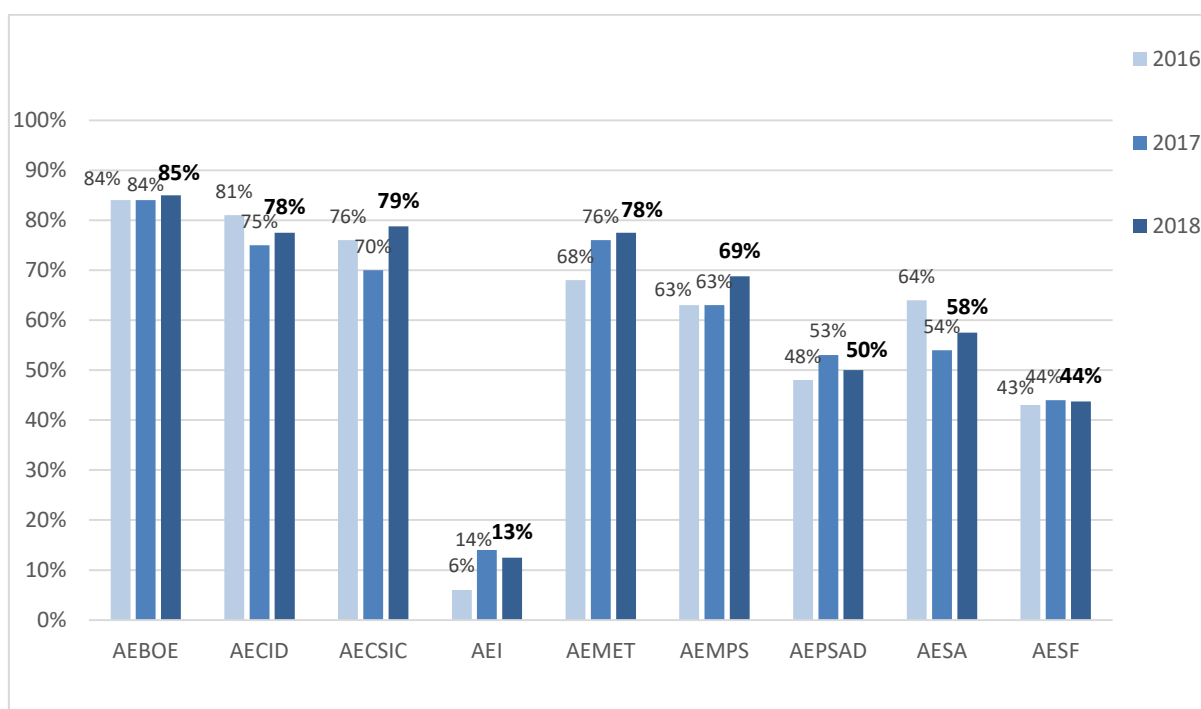


Gráfico 11: Comparativa 2016-2018 de creación de una Agencia económicamente eficiente y sostenible de AAEE





II.4.5. Recapitulación Aspecto 3:

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

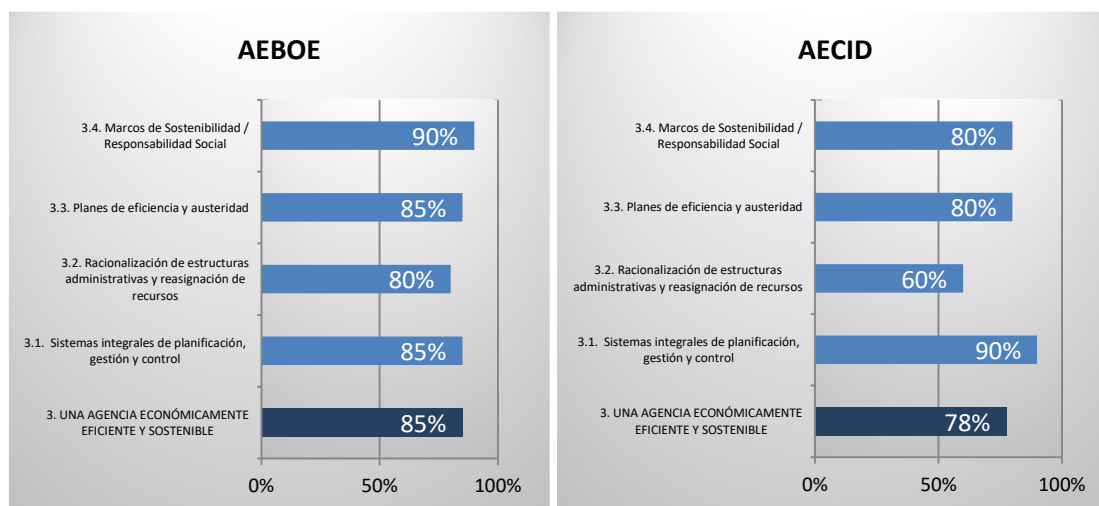
En el ámbito de la gestión económica todas las AAEE cuentan con un sistema de control financiero: contabilidad analítica, contabilidad de costes, etc.

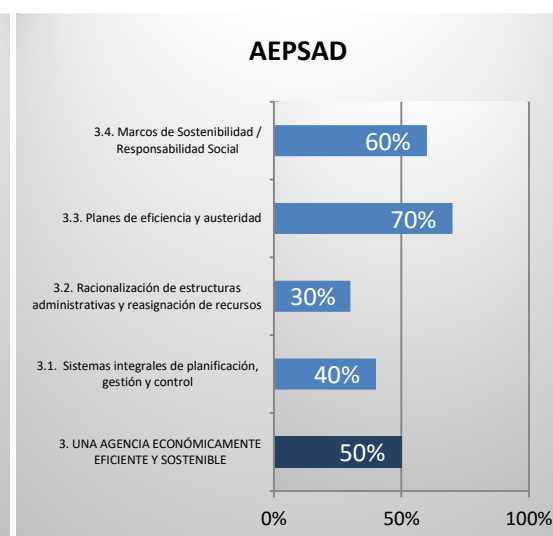
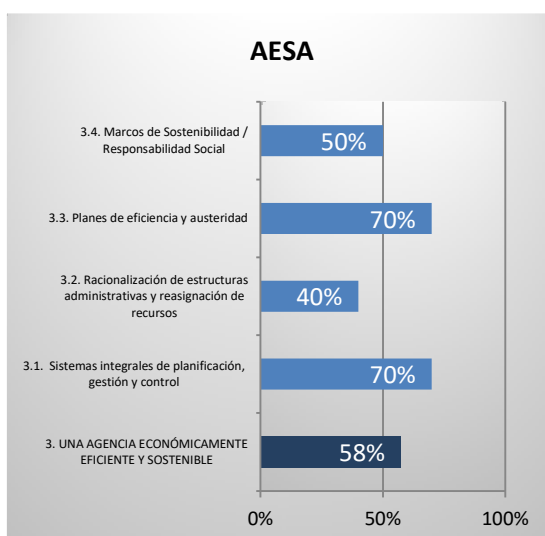
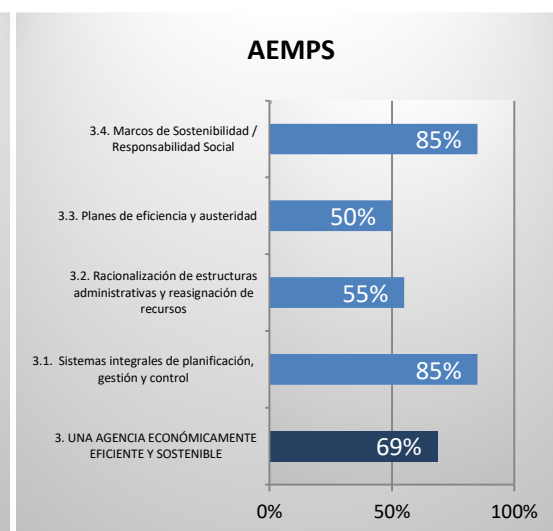
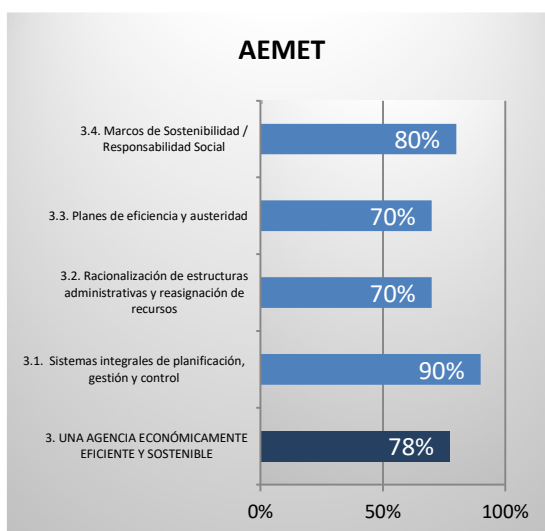
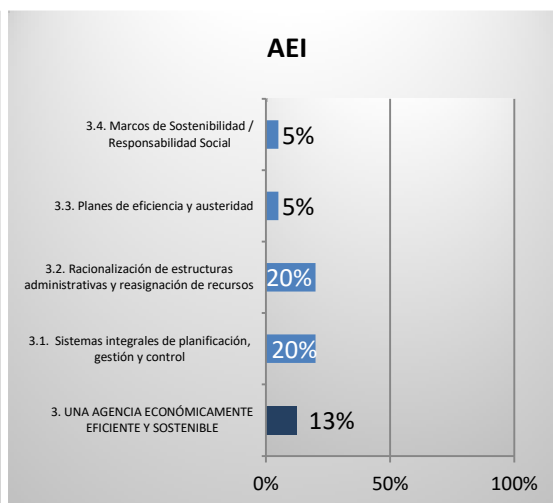
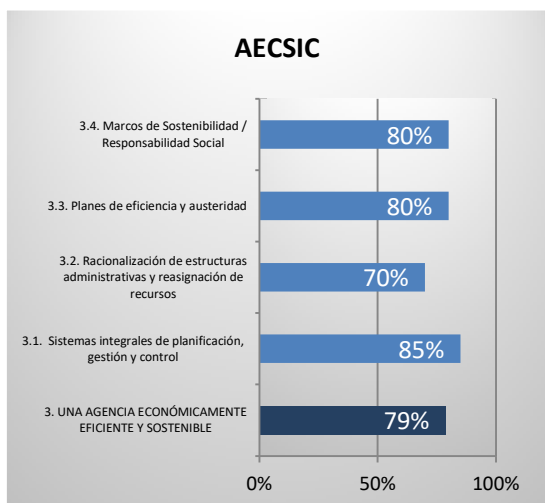
Las AAEE han adoptado medidas de gestión y reasignación de recursos y aplican medidas para la racionalización y reducción del gasto.

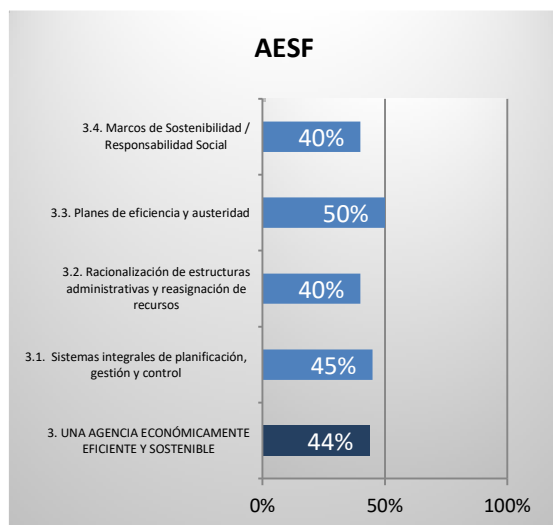
Respecto a la autofinanciación a que se refiere el artículo 24 b) de la Ley de AAEE 28/2006, de 18 de Julio, financiarse a través de los ingresos propios que perciba como contraprestación por las actividades que pueda realizar, en virtud de contratos, convenios o disposición legal, para otras entidades públicas, privadas o personas físicas, solo AEBOE, AESA y AEMPS se financian al 100%, o por encima de este nivel. No obstante, todas cuentan en alguna medida con ingresos o recursos financieros propios.

A pesar de que ninguna AAEE cuenta con un plan de Responsabilidad Social, todas ellas aplican medidas para la protección del medioambiente, para favorecer la igualdad y la conciliación y participan en programas de cooperación con otras organizaciones.

Gráfico 12: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 3







II.5.- ASPECTO 4: Apostar por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés

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

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

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

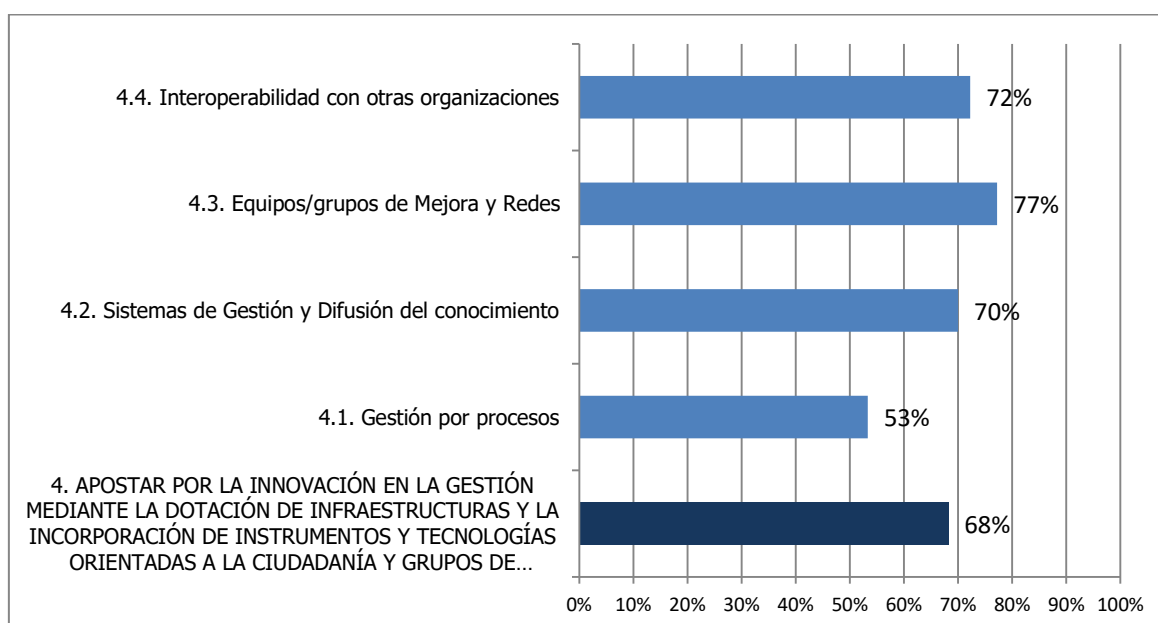
1. **Gestión por procesos:** se evalúa si la organización cuenta con sus procesos definidos y desarrollados, así como mecanismos para su control y seguimiento.
2. **Sistemas de gestión y difusión del conocimiento:** se mide la gestión que del conocimiento hace la organización a través de distintas herramientas.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



4. **Interoperabilidad con otras organizaciones:** mide el grado de relación de la organización con otras organizaciones de su entorno para la mejor prestación de sus servicios.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en el Aspecto 4, en cuanto a la apuesta por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés, alcanza un 68% (67% en 2017). Es decir, las actuaciones se han implantado en la mayoría de ámbitos de las AAEE y se dispone de datos sobre los resultados de la implantación.

Gráfico 13: Apostar por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés



II.5.1. Gestión por procesos:

Todas las AAEE cuentan con un mapa de procesos, a excepción de AECID y AEI; En el caso de AEMET, está referido a los procesos de prestación de servicios a la navegación aérea y a las redes de observación; también se encuentran diagramados los procesos de prestación de servicios climáticos.

AECSIC cuenta con un mapa de procesos general de toda la Agencia, y mapas relativos a los servicios de un centro tipo.

Con la excepción de AECID y AEI, el resto de AAEE tienen identificados y documentados sus procesos y subprocesos en distinta medida; así por ejemplo, AESA, AEBOE y AEMPS tienen identificados y documentados el 100%, 80% y 55%,



respectivamente; AECSIC y AEPSAD gestionan por procesos las unidades certificadas con la ISO 9001; AEMET dispone de un catálogo de procesos y subprocesos para los procesos aeronáuticos y redes de observación y en su intranet están disponibles procedimientos para diferentes procesos.

Seis AAEE (AEBOE, AECSIC, AEMET, AEMPS, AESA y AESF) cuentan con manuales o documentos de gestión de calidad. AESA, además, dispone de un servicio de auditoría interna que en 2018 ha llevado a cabo 45 auditorías. En AEMET cada proceso se audita y se sigue para cerrar el ciclo PHVA (PDCA) en los grupos de mejora y en la revisión del sistema de calidad por la alta Dirección. Además existen procedimientos de gestión de indicadores y gestión de cuadros de mando para todos los servicios que presta.

II.5.2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento:

El principal canal para la gestión del conocimiento organizacional es intranet; el gestor documental es la segunda herramienta más utilizada y cuentan con ella AECSIC, AEMET, AEPSAD y AESF. Otras herramientas utilizadas son las plataformas como OWNCLOUD y WEBEX de AEMET, el canal de noticias, las videoconferencias o los boletines informativos de AESA, el BO-CSIC de AECSIC, ARCIMIS de AEMET, INTERCOO-nect@ de AECID.

AECSIC ha realizado diferentes cursos y seminarios de gestión estratégica; AEPSAD cuenta con un aula virtual accesible a través de su web. AESA realiza formación interna como principal vía de difusión (164 cursos internos, con 1.700 horas de formación en 2018).

En mayor o menor medida, todas las AAEE participan en conferencias, foros y congresos que suponen un intercambio de experiencias para mejorar la actividad que desarrollan.

II.5.3. Equipos / Grupos de Mejora y Redes:

Todas las AAEE participan en Grupos de Mejora y Redes relacionados con su actividad, dentro de su estrategia de mejora y de aprendizaje en las actividades que desarrollan.

AECSIC, ha implementado plataformas temáticas interdisciplinares, programas propios de movilidad internacional del personal, Wikis CSIC.

II.5.4. Interoperabilidad con otras organizaciones:

Todas mantienen relaciones de interoperabilidad con otras administraciones en razón de la naturaleza de las funciones que desarrollan (acceso a bases de datos,



intercambio de información, validación de terceros, etc...) y con entidades de ámbito privado.

AEMET cuenta con un sistema de mensajes para difundir internacionalmente observaciones y predicciones, además de su servicio Open Data.

AEMPS cuenta con diferentes herramientas informáticas para la gestión y el intercambio de información y de documentación con Europa e Iberoamérica.

AESA ha firmado un convenio de colaboración con el Registro de Bienes Muebles para el intercambio de información con el registro de Matrículas de Aeronaves Civiles.

Gráfico 14: Apostar por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés por AEEE.

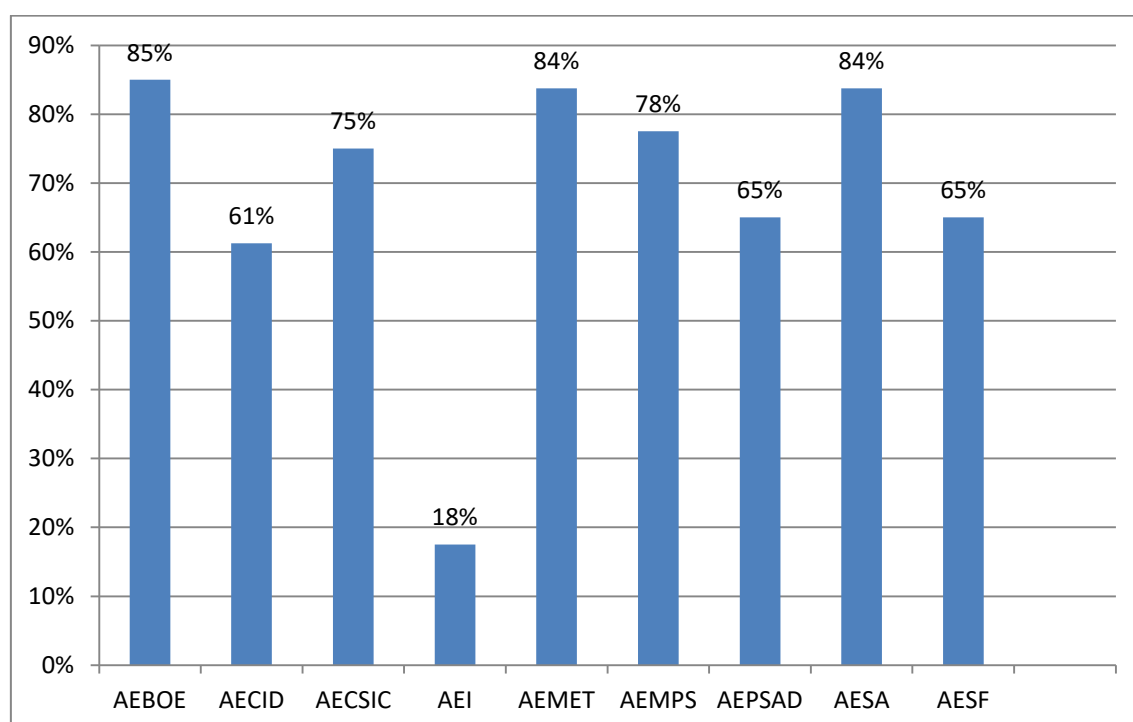
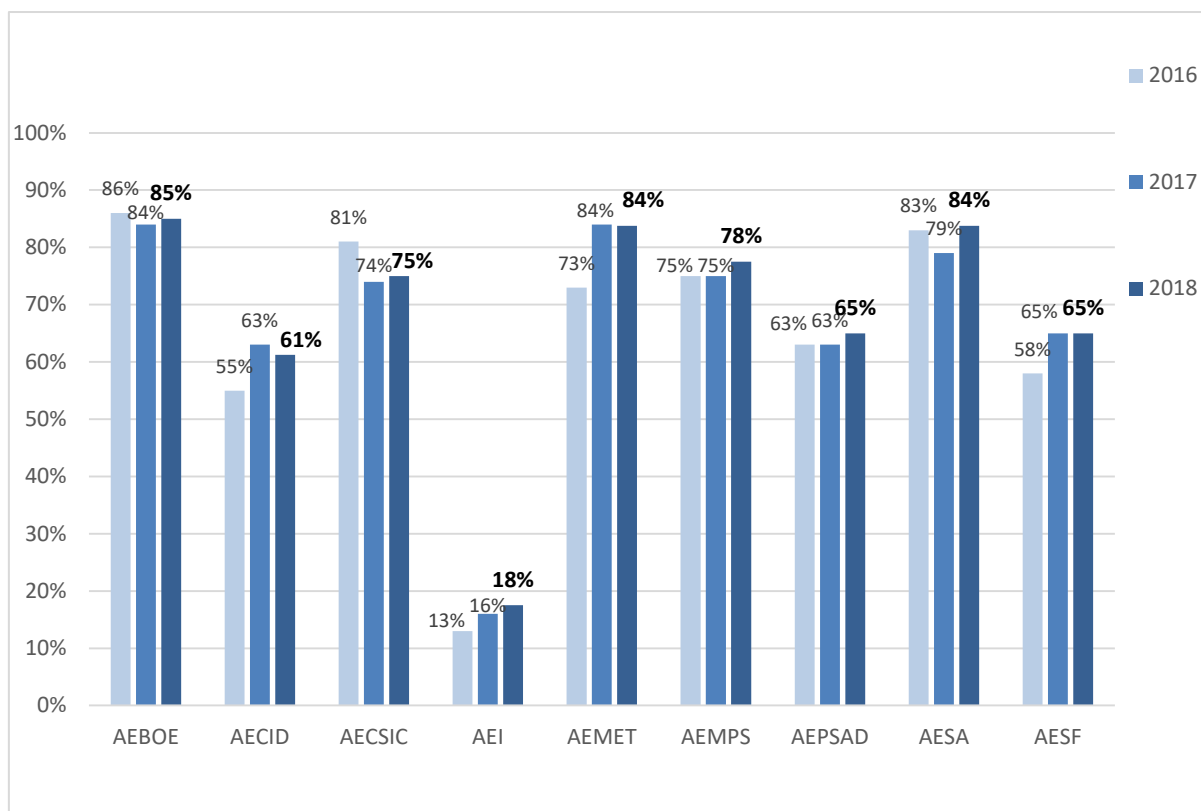




Gráfico 15: Comparativa 2016-2018, apostar por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés por AAEE.



II.5.5. Recapitulación Aspecto 4:

La mayoría de AAEE tiene identificados sus procesos y subprocesos y cuentan con mecanismos para su control y seguimiento.

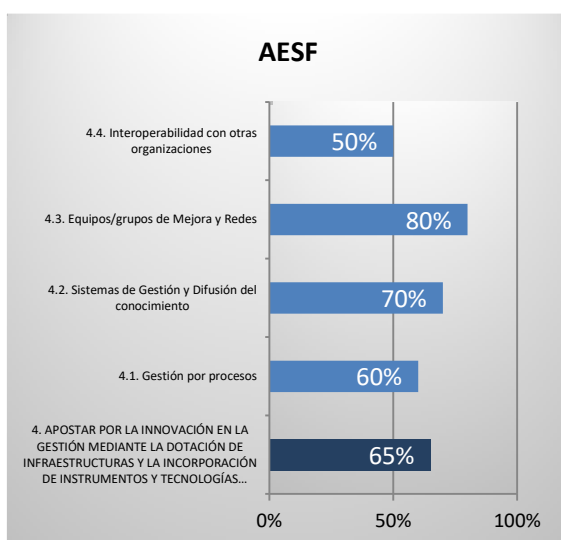
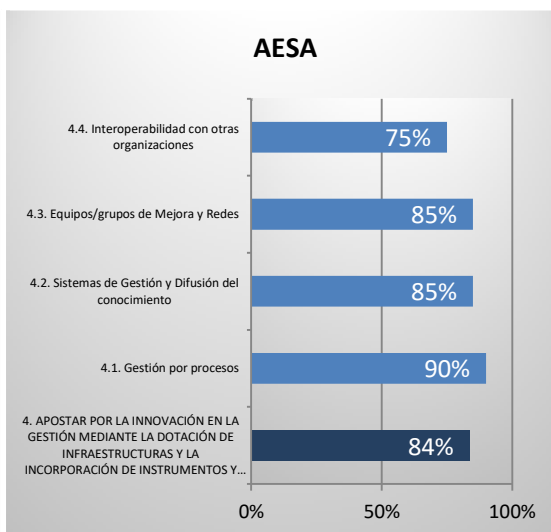
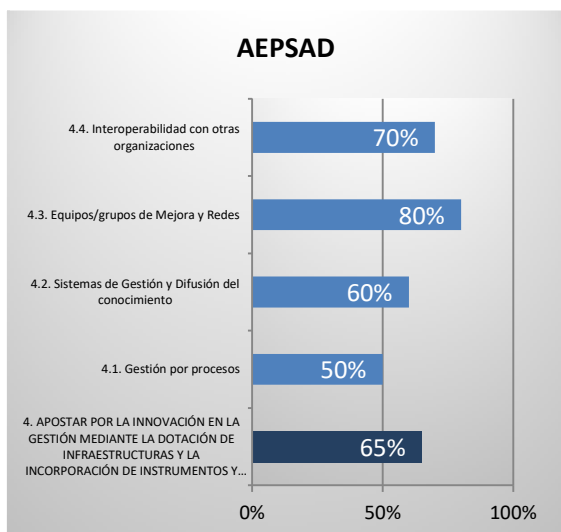
Las AAEE desarrollan una intensa actividad de participación en distintos foros, conferencias, etc., y en redes y grupos de trabajo tanto nacionales como internacionales relacionados con su actividad; además cuentan con diferentes sistemas de gestión y difusión del conocimiento..

Todas las AAEE han establecido distintos sistemas de interoperabilidad con instituciones públicas y entidades privadas necesarias.



Gráfico 16: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 4.





II.6.- ASPECTO 5: Adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad de la actividad propia de la agencia

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

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

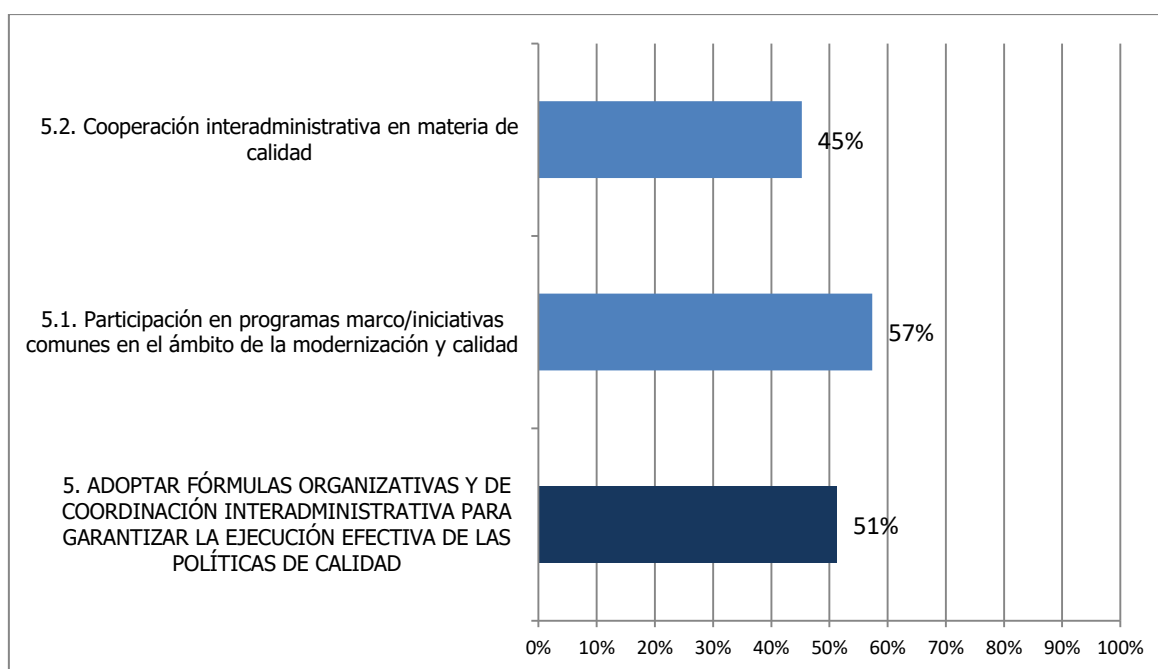
De acuerdo con este objetivo, las cuestiones que se consideran en este aspecto son:



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

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en el Aspecto 5, en cuanto a adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en las agencias, alcanza un **51%** (similar al 50% de 2017), es decir, hay actuaciones que se han implantado en algunos ámbitos de las AAEE y se dispone de algunos datos sobre los resultados de la implantación.

Gráfico 17: Adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en las agencias



II.6.1. Participación en programas marco / iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad:

Excepto AEPSAD y AEI, todas las AAEE participan en diversos foros o grupos de trabajo para el desarrollo de la gestión de calidad en su sector de referencia, así por ejemplo:

- AEBOE ha implementado en España el Identificador Europeo de Legislación (ELI), un estándar europeo de identificación y descripción de la normativa publicada en los diarios oficiales y en



las bases de datos de los Estados miembros, que mejora la interoperabilidad de los sistemas legislativos, el acceso a la legislación y su reutilización.

- ➔ AECID participa en diversos foros en la OCDE.
- AECSIC participa en diversos foros para el desarrollo de la gestión de la calidad, es miembro de AENOR y colabora con la Sociedad Española de Gestión de Calidad en la Investigación.
- AEMET colabora con diferentes asociaciones para la mejora del servicio prestado; intercambia con otros servicios meteorológicos experiencias para la mejora de la calidad y como miembro de la Organización Meteorológica Mundial le comunica las actuaciones realizadas en materia de calidad.
- AEMPS forma parte de la red Head of Medicine Agencies (HMA) y participa en la red internacional de autoridades en medicamentos de Iberoamérica (EAMI) para la mejora de la eficacia y la eficiencia.
- AESA participa en la Comisión Técnica de Seguimiento de la calidad de los servicios y de la atención al usuario del Ministerio de Fomento, y es socio de la Asociación Española para la Calidad (AEC).
- AESF tiene un acuerdo con ENAC para el intercambio de información y con ADIF para la coordinación en materia de seguridad.

II.6.2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad:

AECSIC, AEMPS y AESA mantienen convenios o acuerdos de colaboración en materia de calidad. Por su parte, AEMET participa en el máster *Liderazgo y Dirección Pública* del INAP. AEBOE ha suscrito un Convenio de Colaboración con la Fiscalía General del Estado (FGE) para ofrecer acceso a todas las instrucciones y circulares aprobadas por la desde 1978.



Gráfico 18: adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad por AAEE

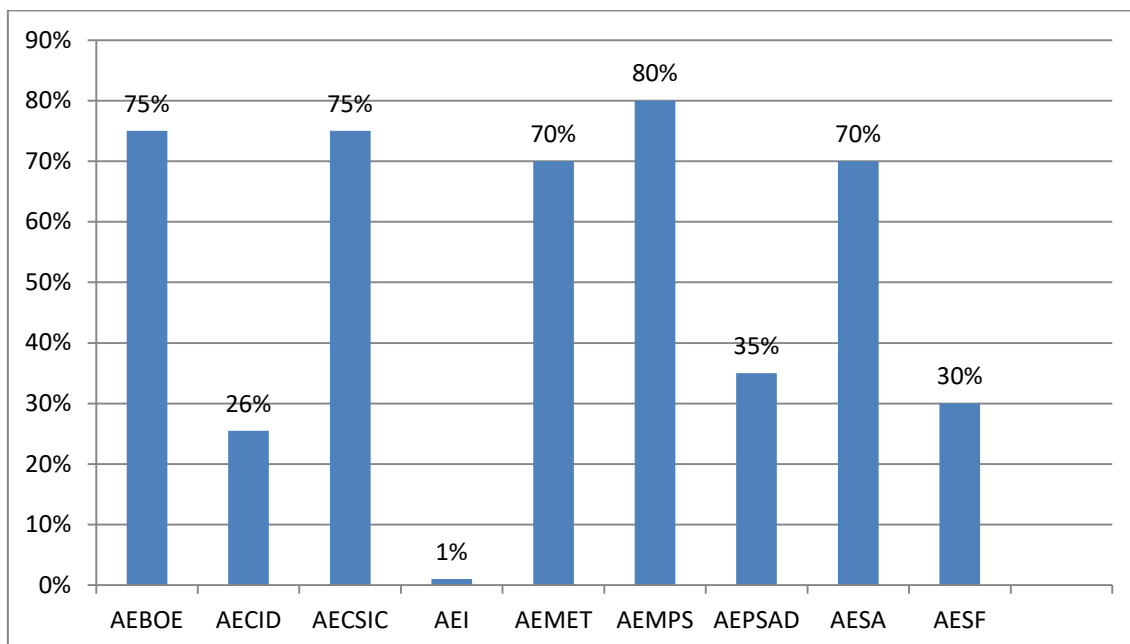
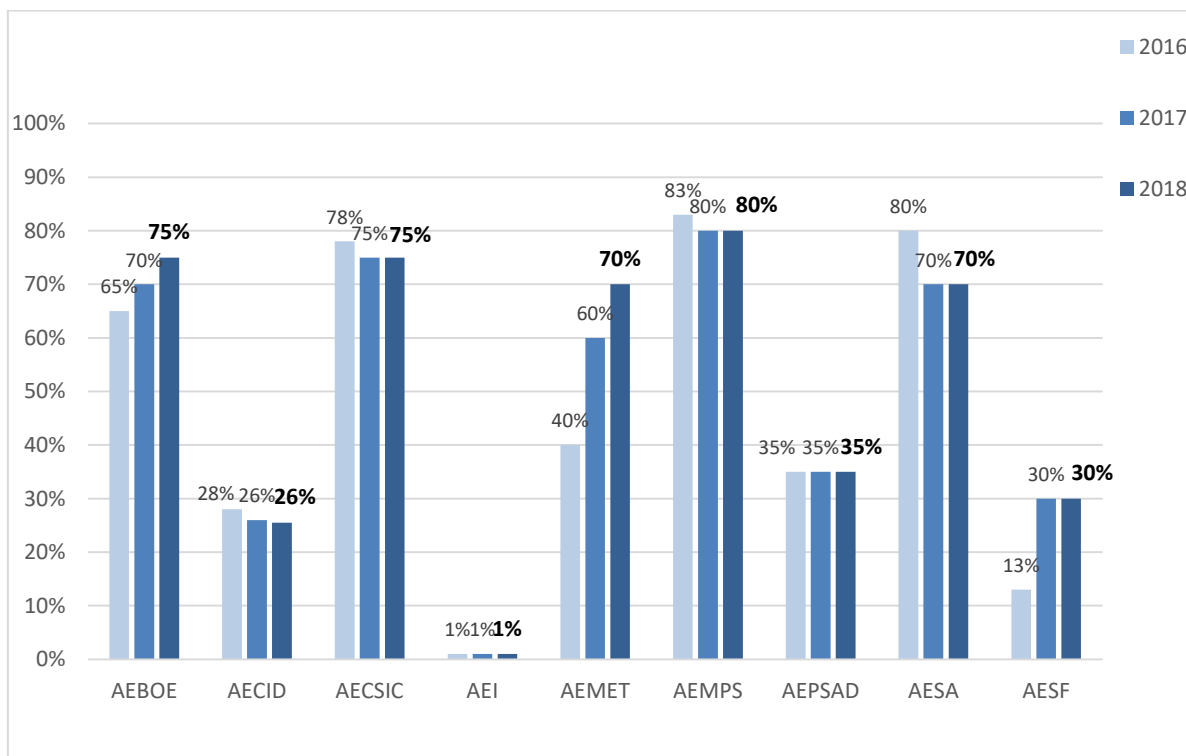


Gráfico 19: Comparativa 2016-2018, adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en las agencias

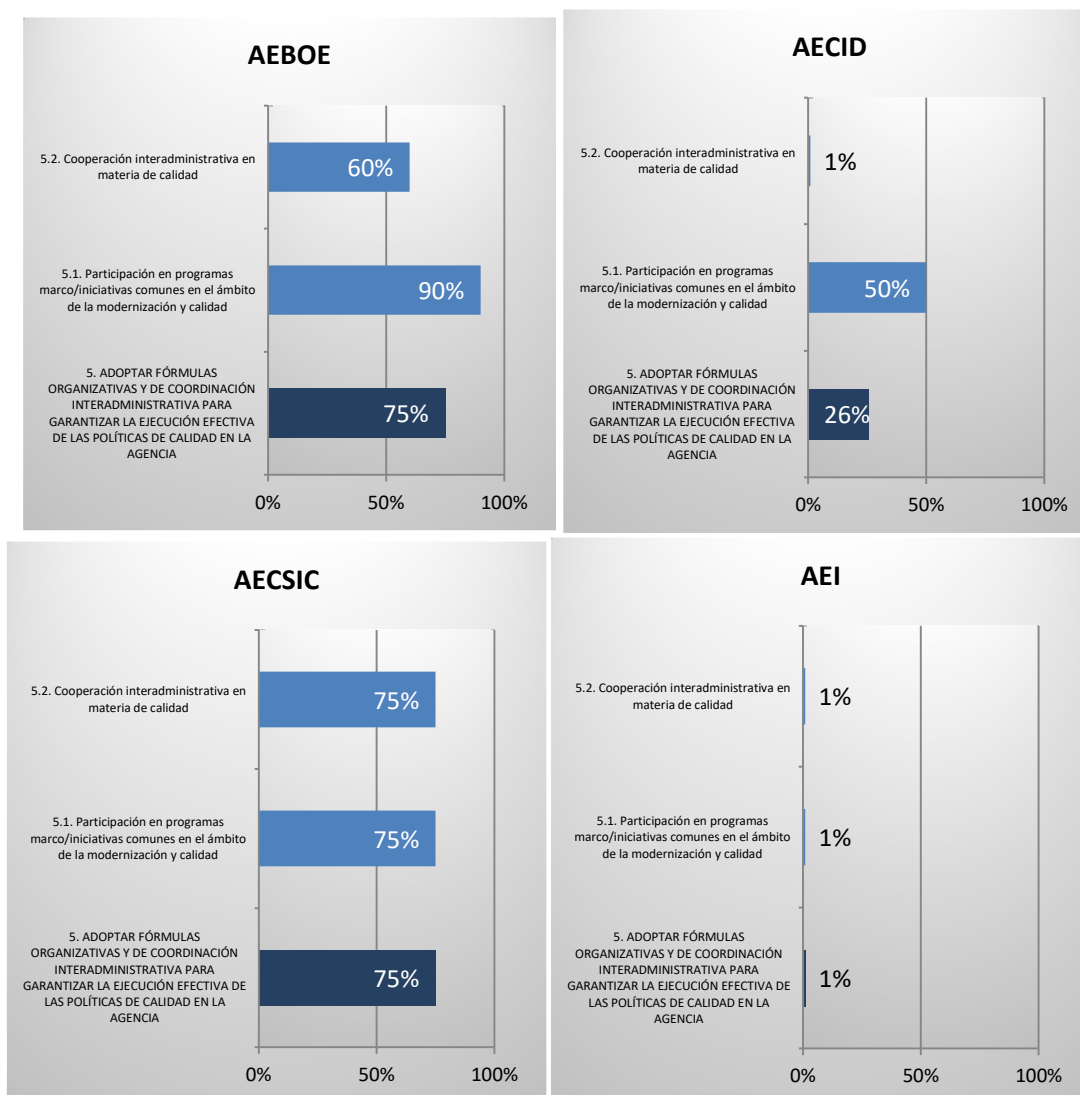


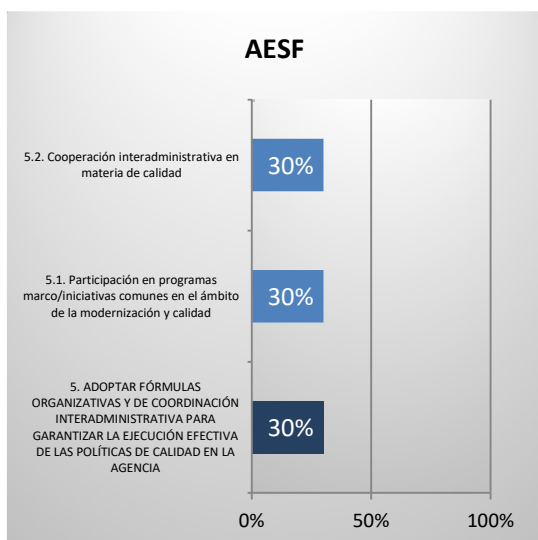
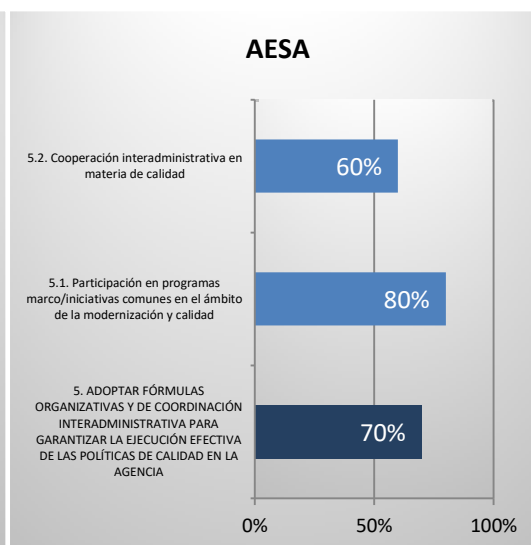
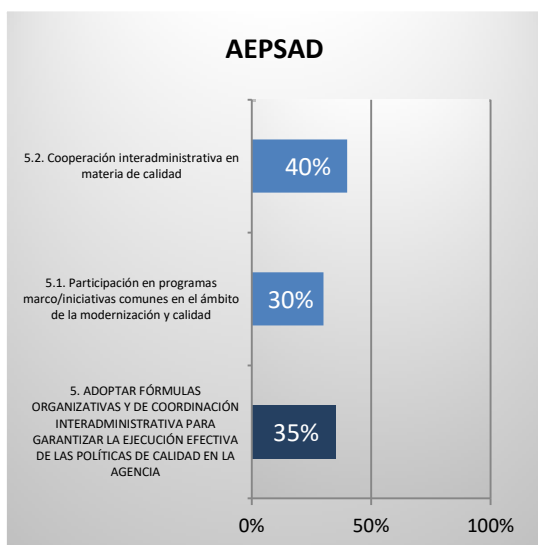
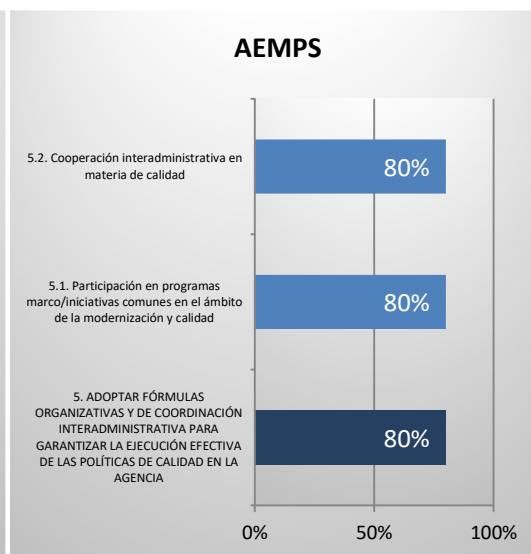
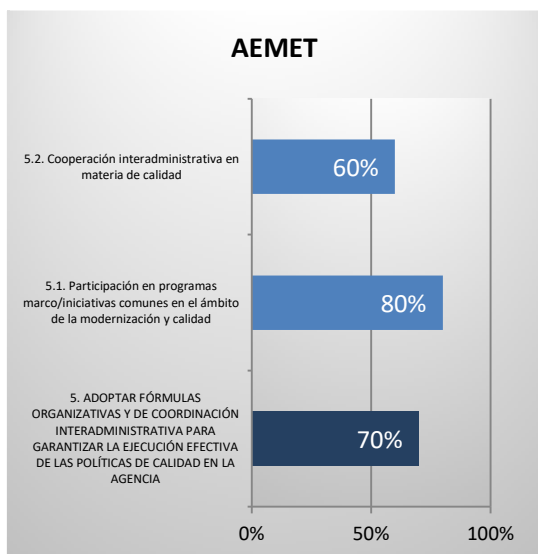


II.6.3. Recapitulación Aspecto 5:

La mayoría de las AAEE solamente participan en foros o grupos de trabajo para el desarrollo de la gestión de calidad en su sector de referencia, aunque las AAEE no han señalado cambios significativos en este ámbito.

Gráfico 20: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 5







II.7.- ASPECTO 6: Aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las agencias estatales

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

Uno de los programas del Marco general para la mejora de la calidad en la AGE, establecido por el RD 951/2005, de 29 de julio, es el Programa de Análisis de la Demanda y evaluación de la Satisfacción de los usuarios de los servicios, cuyo objetivo es perseguir la medición que tienen los usuarios sobre la organización y los servicios que presta.

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

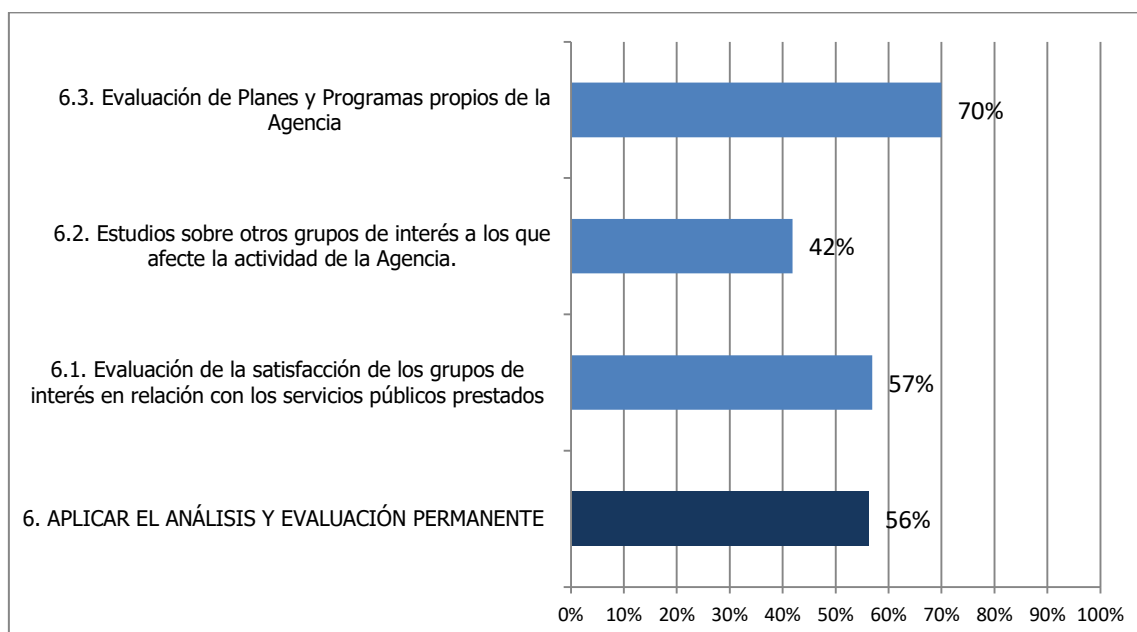
En consonancia con este aspecto, las cuestiones que se consideran son:

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

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en este aspecto, en cuanto a aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las agencias estatales, alcanza un 56% (superior al 54% alcanzado en 2017), es decir que las actuaciones se han implantado recientemente en algunos ámbitos relevantes de las AAEE y se dispone de algunos datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 21: Aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las agencias estatales en las agencias



II.7.1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés en relación con los servicios públicos prestados por las AAEE:

La mayoría de AAEE evalúa la percepción de sus grupos de interés mediante encuestas de satisfacción. En este caso, se encuentran AEBOE, AECSIC, AEMPS, AESA y AEMET que utilizan metodologías que permiten la comparación de resultados. Además, los resultados logrados son considerados con vistas a la realización de las correspondientes mejoras.

AECID cuenta con un programa de quejas y sugerencias.

AESA ha iniciado un nuevo estudio de satisfacción a organizaciones y empresas, profesionales de la aviación y pasajeros, con la previsión de realizarlo cada 4 o 5 años.

Como mejoras para lograr medir la satisfacción de los clientes, algunas AAEE utilizan además otras herramientas: AEBOE mantiene encuestas permanente en web a usuarios de bases de datos, cuenta con el buzón 'Ayúdenos a mejorar'; AEMET participa en foros sectoriales con usuarios aeronáuticos; AEMPS realiza encuestas de satisfacción entre sus empleados públicos con el fin de buscar puntos susceptibles de ser mejorados; AESA ha llevado a cabo un estudio de satisfacción concreto para un grupo de usuarios. Únicamente AEFSA y AEI no realizan ningún tipo de evaluación de sus servicios.



II.7.2. Estudios sobre otros grupos de interés a los que afecte la actividad de las AAEE:

AECID dispone en su portal web de publicaciones en los diferentes ámbitos y sectores de cooperación.

AECOSIC lleva a cabo encuestas en el ámbito de las actividades de cultura científica, de formación, usuarios de biblioteca, museo de ciencias, etc... También realiza informes de visibilidad en los medios.

AEMET, dentro del plan empresarial 2017-2021, ha identificado las expectativas de grupos de interés en la presentación de servicios a la navegación aérea. Dichas expectativas son revisadas a final de año con el fin de realizar, si fuera preciso, las modificaciones necesarias.

II.7.3. Evaluación de Planes y Programas propios de las AAEE, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecutan las AAEE:

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

Gráfico 22: Aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción por Agencias

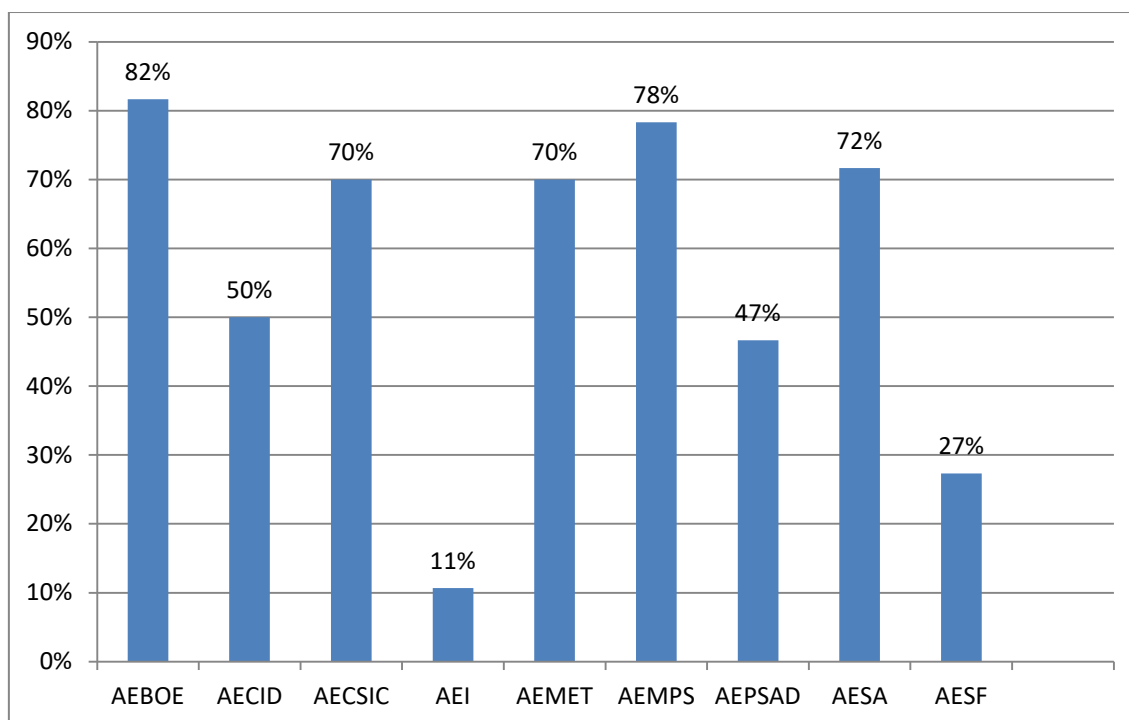
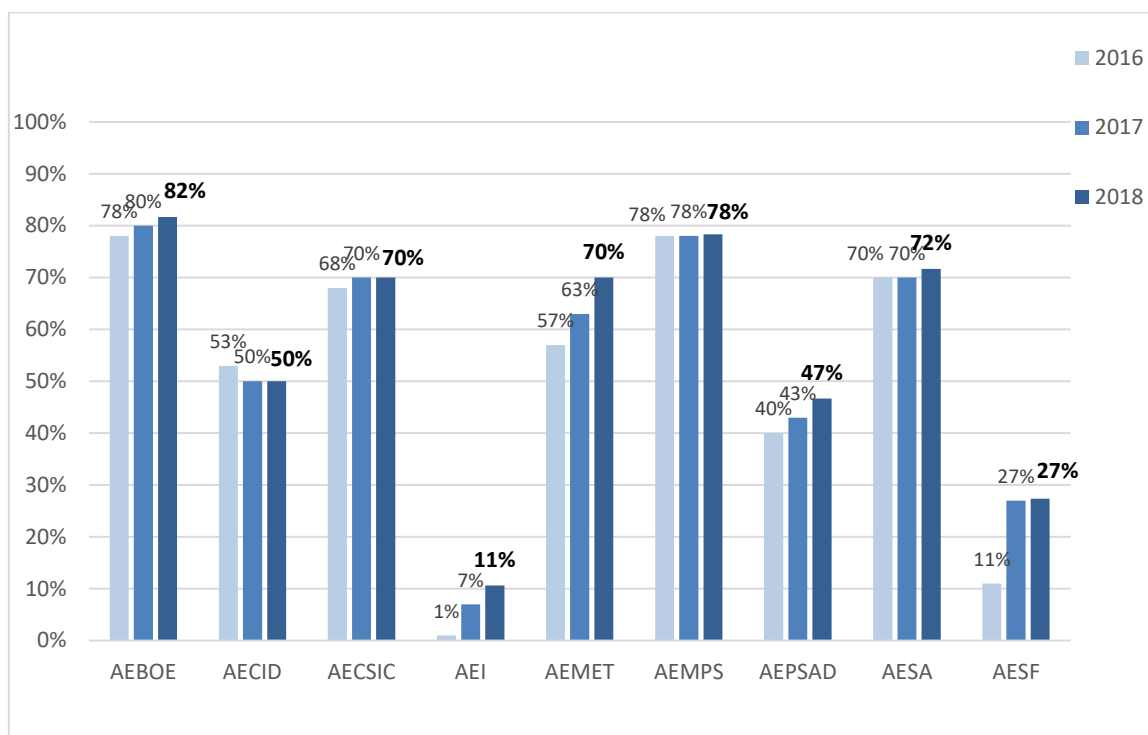




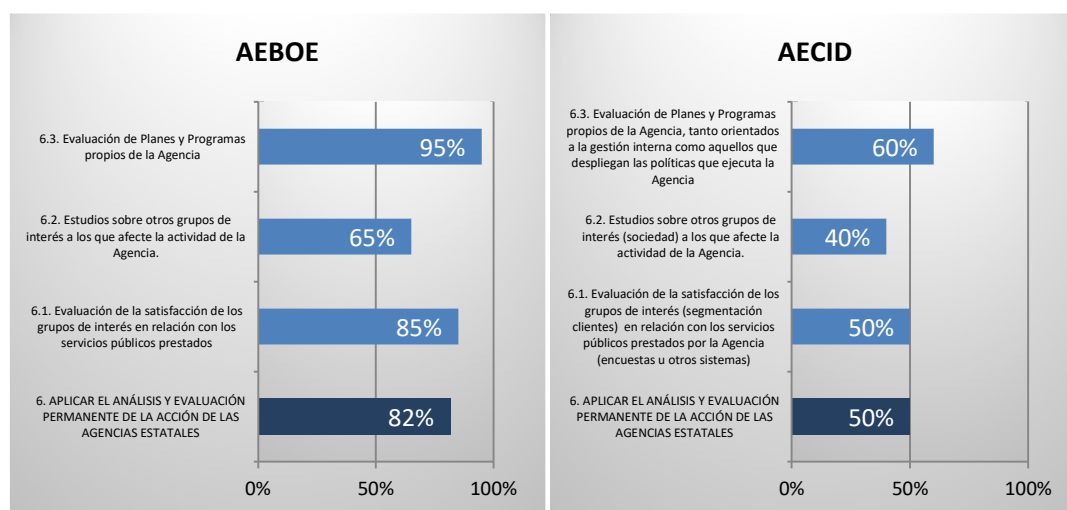
Gráfico 23: Comparativa 2016-2018, aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción por Agencias

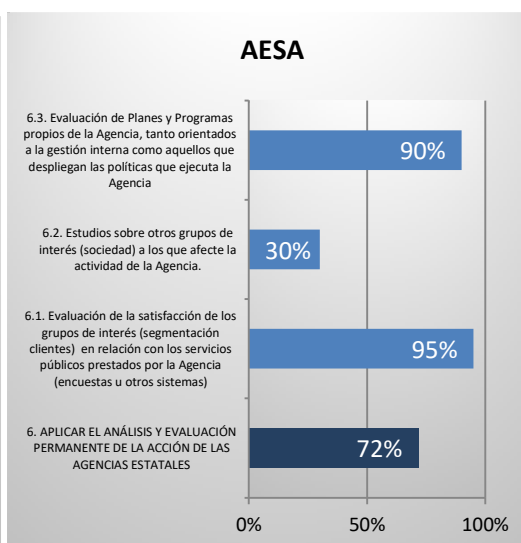
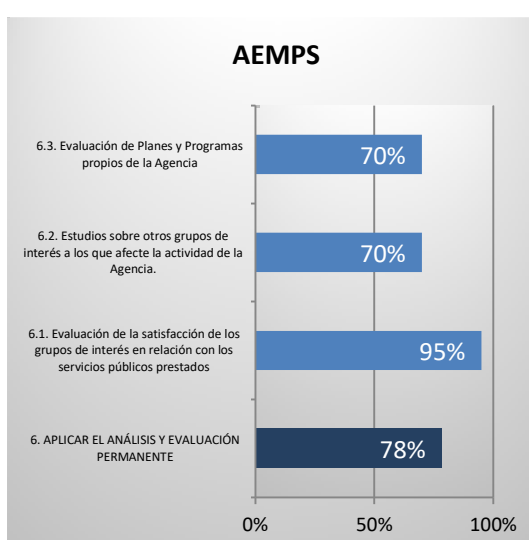
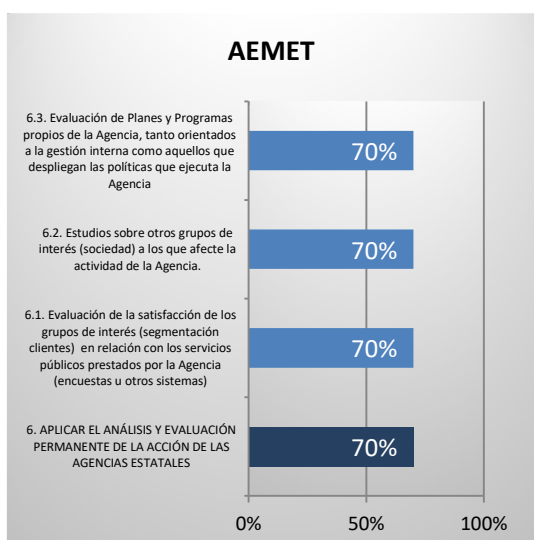
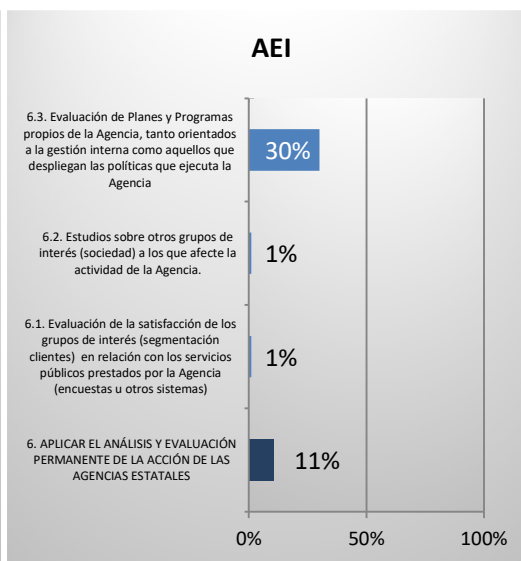
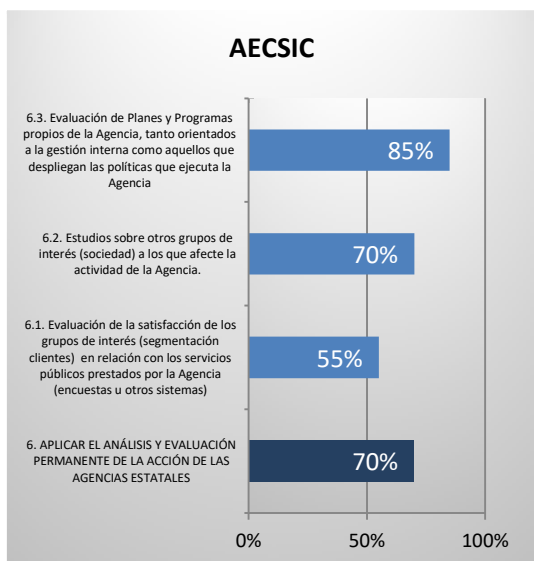


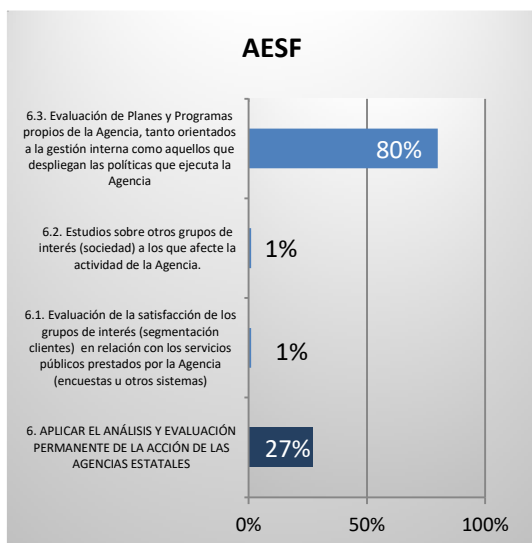
II.7.4. Recapitulación Aspecto 6:

Si bien las AAEE no han señalado cambios significativos en este aspecto, la mayoría de ellas realiza evaluaciones del grado de satisfacción tanto de sus grupos de interés, como de otros grupos a los que afecta su actividad, y en base a los resultados obtenidos adoptan medidas para mejorar su actividad. De igual forma, evalúan su actividad mediante informes de cumplimiento que publican en sus páginas web.

Gráfico 24: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 6







II.8.- ASPECTO 7: Participación de los grupos de interés y usuarios

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

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

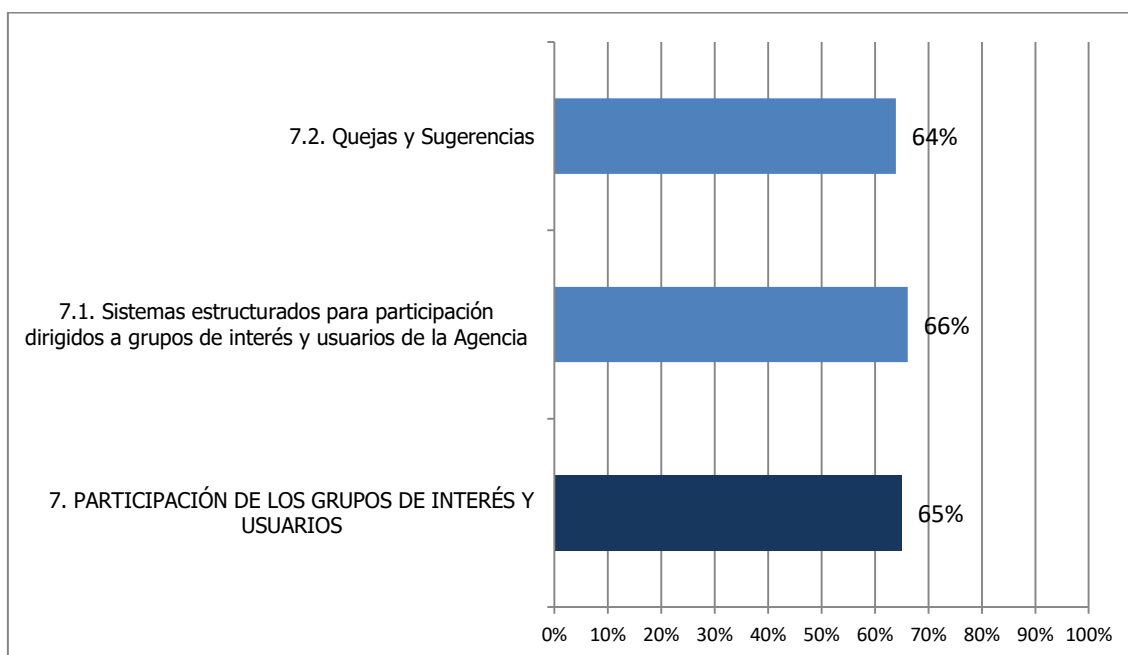
De acuerdo con este aspecto, las cuestiones que se consideran son:

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

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en este aspecto, en cuanto a la participación de los grupos de interés y usuarios, alcanza un 65% (60% en 2017), es decir que las actuaciones se han implantado en la mayoría de ámbitos relevantes de las AAEE y se dispone de abundantes datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 25: Participación de los grupos de interés y usuarios en las AAEE



II.8.1. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de las AAEE:

Todas las AAEE excepto AEI han desarrollado mecanismos de cocreación y codiseño con sus grupos de interés.

El mecanismo de consulta más utilizado por las AAEE son los foros, reuniones con asociaciones y grupos de participación de sus usuarios:

- AEBOE realiza encuestas permanentes en la web, sistema Ayúdanos a mejorar, quejas y sugerencias. En el Consejo Editorial hay nueve vocales especialistas, profesionales de reconocido prestigio en las materias objeto de publicación, con el fin de codiseñar los títulos a editar.
- AECID participa en diferentes foros para la Cooperación Española, tanto en España como en el exterior y se llevan a cabo reuniones periódicas con representantes de la cooperación española: coordinadora de ONGD, representantes de organizaciones empresariales, universidades y CCAA. Con motivo de la celebración del 30 aniversario se organizaron diversas actividades encaminadas a dar a conocer la actividad de la Agencia y a la concienciación de los ciudadanos sobre la cooperación y se han divulgado actuaciones sobre el desarrollo de la Agenda 2030.
- Algunos de los centros de AECSIC, como el Museo Nacional de Ciencias Naturales, el Real Jardín Botánico de Madrid y la Residencia de Estudiantes, cuentan con Asociaciones de Amigos que tienen como objetivo la colaboración en sus funciones científicas, culturales, educativas,



conservacionistas y recreativas. Además desarrolla mecanismos de codesarrollo de estudios científicos con la ciudadanía y cuenta con programas específicos como CSIC en la escuela, Ciudad y Ciencia, o el Blog de participación colectiva “Ciencia para llevar”. Proyecto “Recupera 2020” en el que participan 40 grupos de investigación con financiación de CSIC, Ministerio de Economía y Competitividad y Unión Europea a través de FEDER.

- AEMET participa en foros sectoriales anuales con usuarios aeronáuticos y no periódicos con otros usuarios, en los que se les consulta sobre sus necesidades y expectativas; sus convenios cuentan con comisiones mixtas de seguimiento; en el ámbito de la coproducción ha desarrollado el Proyecto SINOBAS, proyecto de participación ciudadana en el reporte y registro voluntario de fenómenos atmosféricos singulares.
- En AEMPS existen foros estables de participación y realiza reuniones periódicas con el sector industrial, CCAA, profesionales sanitarios, agencias europeas e internacionales, etc...para la resolución de dudas, el desarrollo de planes y de iniciativas legislativas.
- AEPSAD dispone de un foro de participación con deportistas y ex-deportistas para la fijación de objetivos, así como de un teléfono de uso anónimo para la denuncia de posibles casos de dopaje, y de un teléfono y email de atención psicológica. Así como un formulario anónimo de denuncias que permite al denunciante seguir la evolución de su denuncia.
- En AESA existen múltiples foros, descritos en su plan de acción, en los cuales se intenta adaptar los procesos y servicios a los requisitos del sector. Por otro lado, el intercambio de información entre los participantes de todos los grupos y comités promovidos por AESA están regulados.
- AESF cuenta con llamados grupos de trabajo ‘espejo’ de retorno de experiencias con los diferentes grupos de interés (empresas ferroviarias, centros de formación, centros médicos...) para el intercambio de buenas prácticas.

II.8.2. Quejas y Sugerencias:

Las AAEE cuentan en diferente grado de desarrollo con sistemas de gestión de quejas y sugerencias (en AEI a través del Ministerio).

AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET, AEMPS llevan a cabo el seguimiento y la adopción de medidas de mejoras en relación con las quejas y sugerencias.



Gráfico 26: Participación de los grupos de interés y usuarios por AAEE

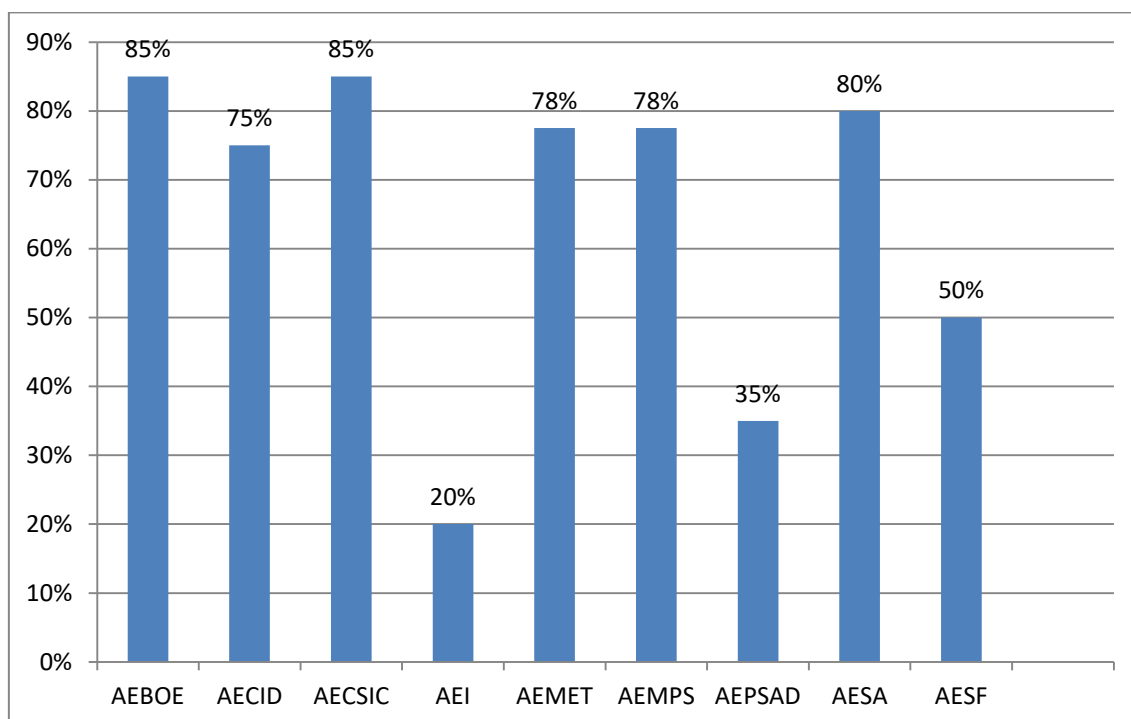
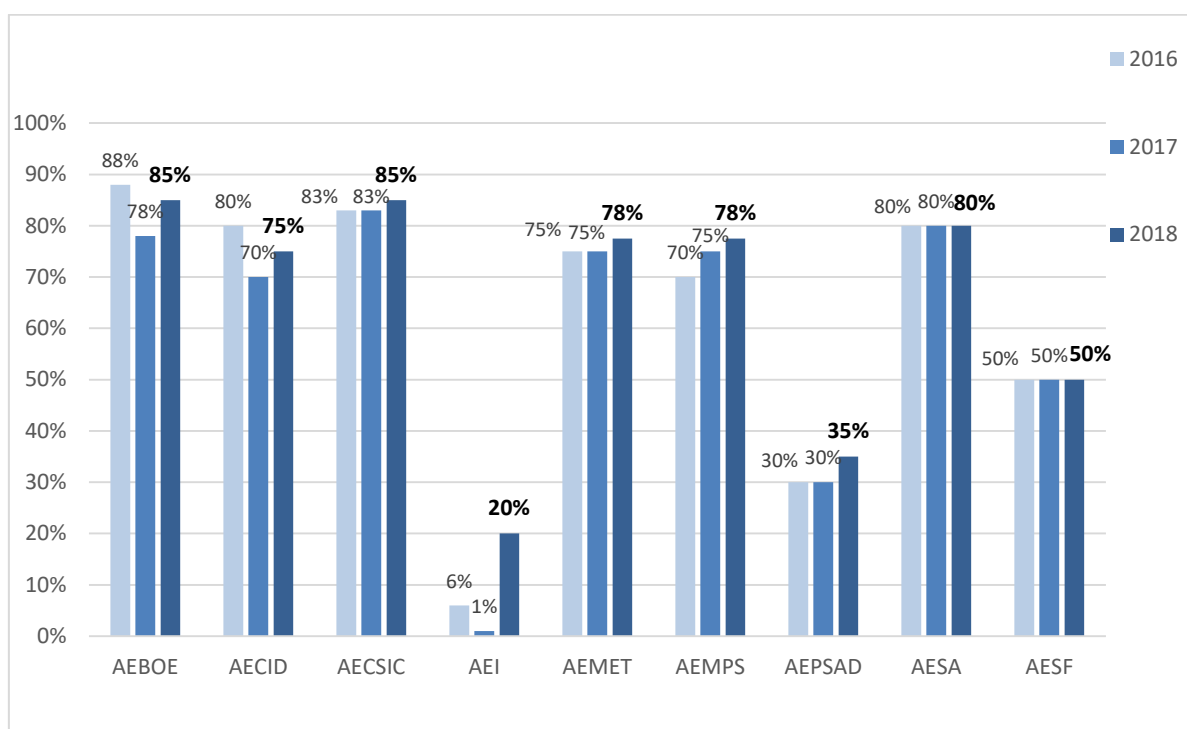


Gráfico 27: Comparativa 2016-2018, participación de los grupos de interés y usuarios de AAEE



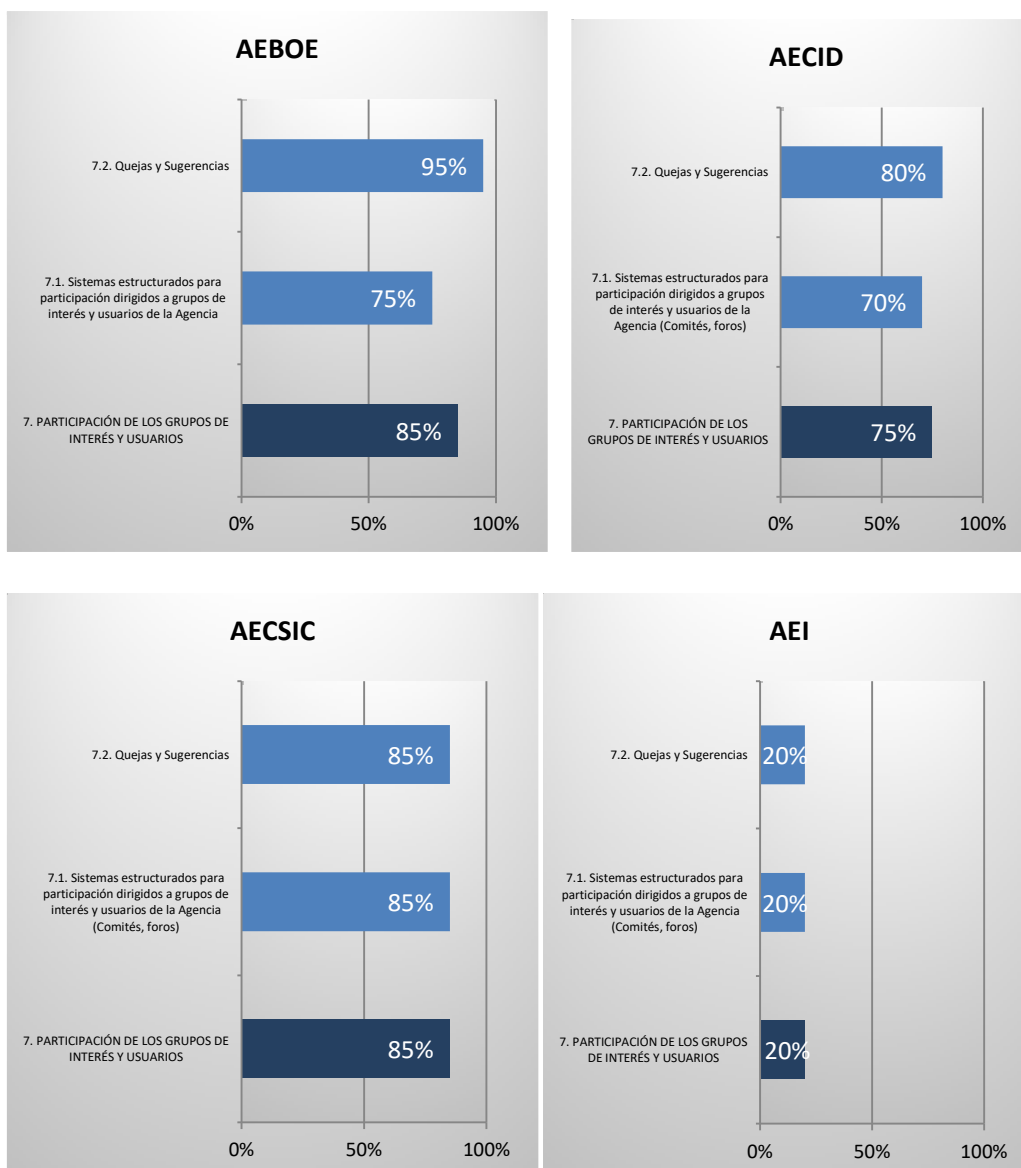


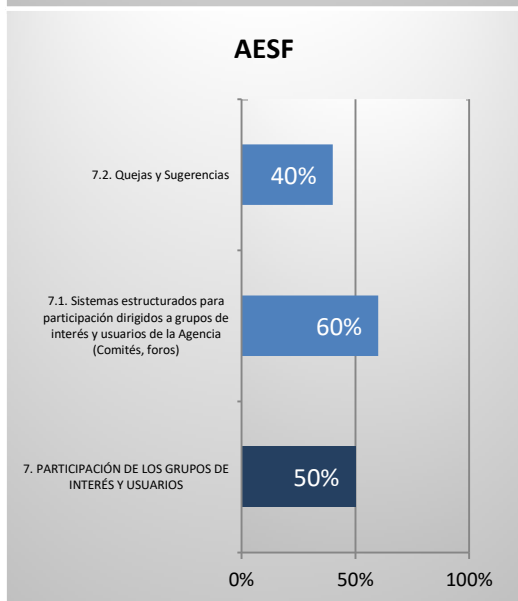
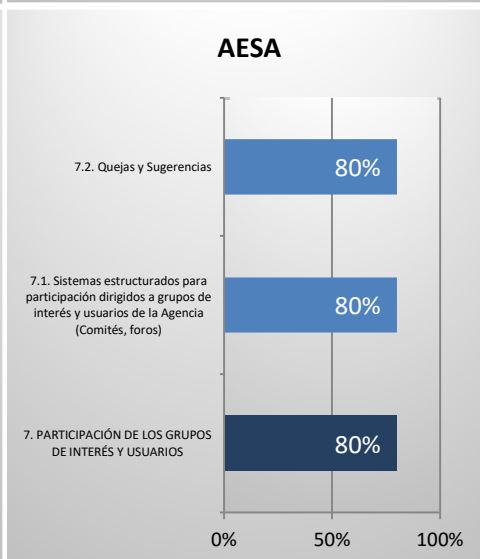
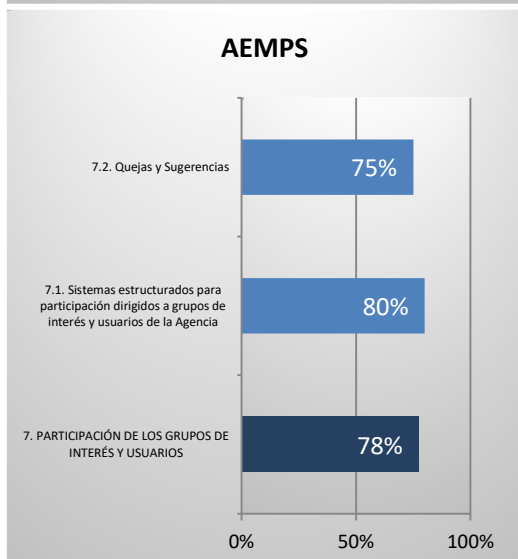
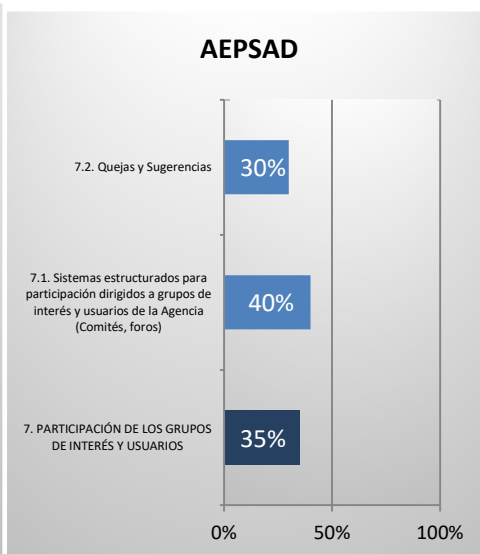
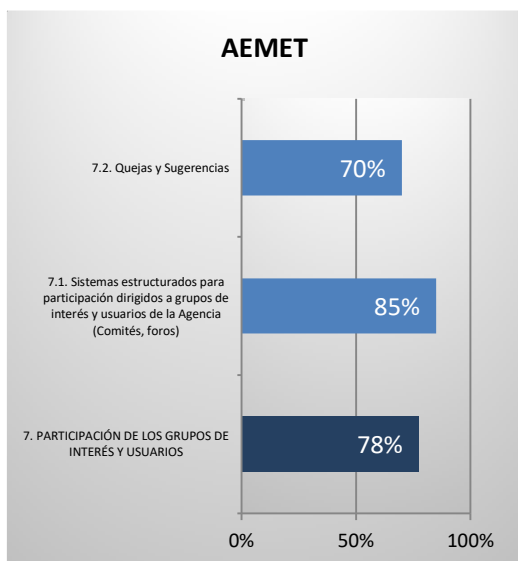
II.8.3. Recapitulación Aspecto 7

Las AAEE cuentan con algún tipo de mecanismo estable para consultar a sus grupos de interés implicándoles en el desarrollo de las actividades que realizan.

Todas las AAEE, cuentan con un sistema de gestión de quejas y sugerencias conforme al RD 951/2005, elaborando informes que permiten su seguimiento. En alguna ocasión, AEBOE ha medido el grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta a las mismas.

Gráfico 28: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 7







II.9.- ASPECTO 8: Desarrollo de las capacidades de los empleados públicos

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

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

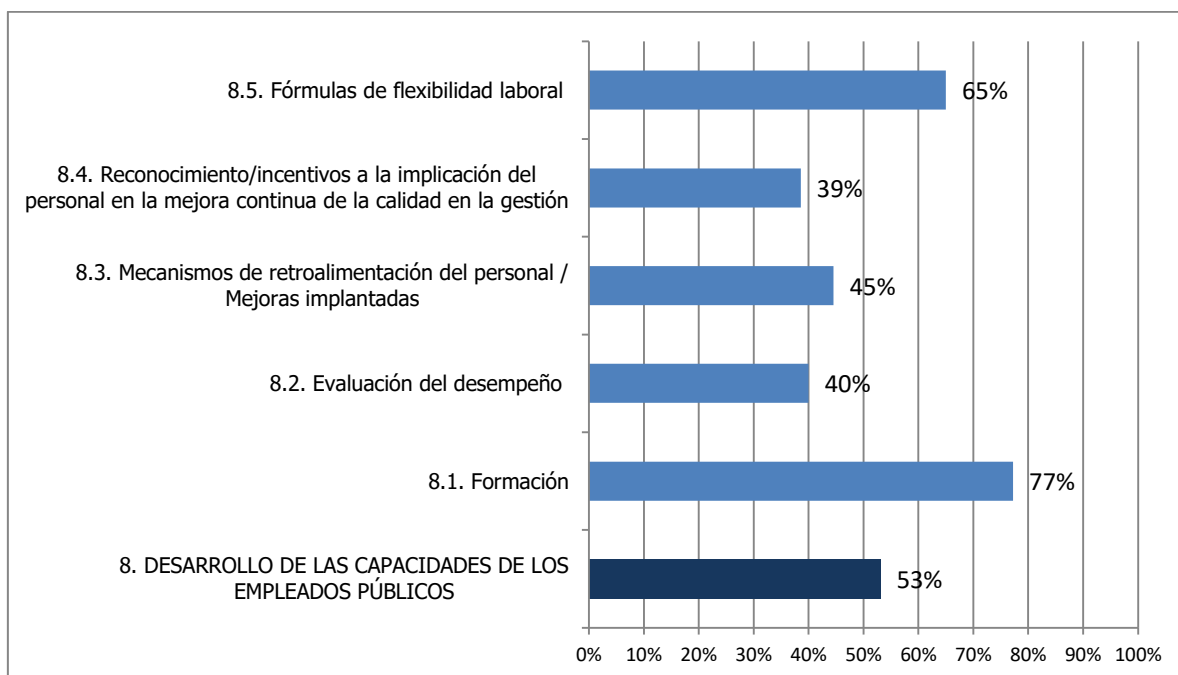
A tal fin, las cuestiones a considerar en este aspecto son:

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

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en este aspecto, en cuanto al desarrollo de las capacidades de los empleados públicos, alcanza un 53% (52% en 2017), es decir que hay actuaciones que se han implantado en algunos ámbitos de las AAEE y se dispone de algunos datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 29: Desarrollo de las capacidades de los empleados públicos en las AAEE



II.9.1. Formación:

Todas las AAEE cuentan con una unidad responsable de la gestión de la formación, así como con un Plan de Formación, y utilizan sistemas de valoración y satisfacción para evaluar la formación.

II.9.2. Evaluación de desempeño:

AESA ha continuado con la implantación de un modelo de evaluación del desempeño iniciada en el último trimestre de 2017.

AECSIC cuenta con una aplicación de los Servicios Científico-técnicos, para imputar costes directos de personal a los diferentes trabajos técnicos incluidos en los proyectos. Tiene una aplicación informática ConCiencia para la introducción de los datos científicos del personal (publicaciones, congresos, charlas, libros, patentes, etc.). Estos resultados, comparados con los objetivos previstos, dan origen a la Productividad por Cumplimiento de Objetivos (PCO), asignable al personal integrante de todo el centro. Individualmente a los grupos de investigación se les aplica también la Productividad por Resultados, que premia principalmente a la investigación colaborativa o aplicada y la participación en proyectos europeos.

AEMPS ha elaborado un documento de objetivos departamentales para evaluar el desempeño que entraría en vigor en 2019.



II.9.3. Mecanismos de retroalimentación del personal:

Solo CSIC y AEMPS han realizado una encuesta de satisfacción a todos los empleados públicos.

AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET, AEMPS y AESA cuentan con un buzón de quejas y sugerencias de los empleados. AEPSAD mantiene un canal informal a través de la Secretaría General y AESF a través de la intranet.

AESA ha organizado cursos de formación de formadores parte de las acciones de mejora.

II.9.4. Reconocimiento / incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:

AEBOE liga una parte de la productividad al cumplimiento de objetivos, destinando un 3% de esta productividad a "Proyectos de Mejora". En 2018 han sido premiados cuatro empleados con la Orden del Mérito Civil en diferentes grados.

AECSIC promociona las iniciativas en sus centros a través del premio D. Ramón Tobar, en el ámbito de la prevención de riesgos laborales; realiza reconocimiento de sexenios y ha creado el Distintivo de Igualdad CSIC.

Algunas AAEE han establecido un sistema de reconocimiento a los empleados basado en las felicitaciones y/o condecoraciones.

En el caso de AEMET, las felicitaciones quedan reflejadas en el expediente. Además, se han realizado algunas resoluciones de presidencia con incentivos económicos a diferentes tareas que han requerido especial dedicación.

II.9.5. Fórmulas de flexibilidad laboral:

Todas las AAEE aplican la normativa estatal en materia de conciliación a través del Plan Concilia. Además, AEMET, AESA AESF y AESPAD aplican medidas de flexibilidad laboral. AECID, además de las anteriores medidas, ha implantado un programa de teletrabajo, en el que han participado 43 personas en el año 2018 (10 más que en el año anterior).

Todas, excepto AEI, cuentan con un Plan de Acción Social.

Por último, destaca en AECSIC, la Comisión Mujeres y Ciencia, del Comité de Igualdad y la disposición de una escuela infantil en Madrid.



Gráfico 30: Desarrollo de las capacidades de los empleados públicos por AAEE

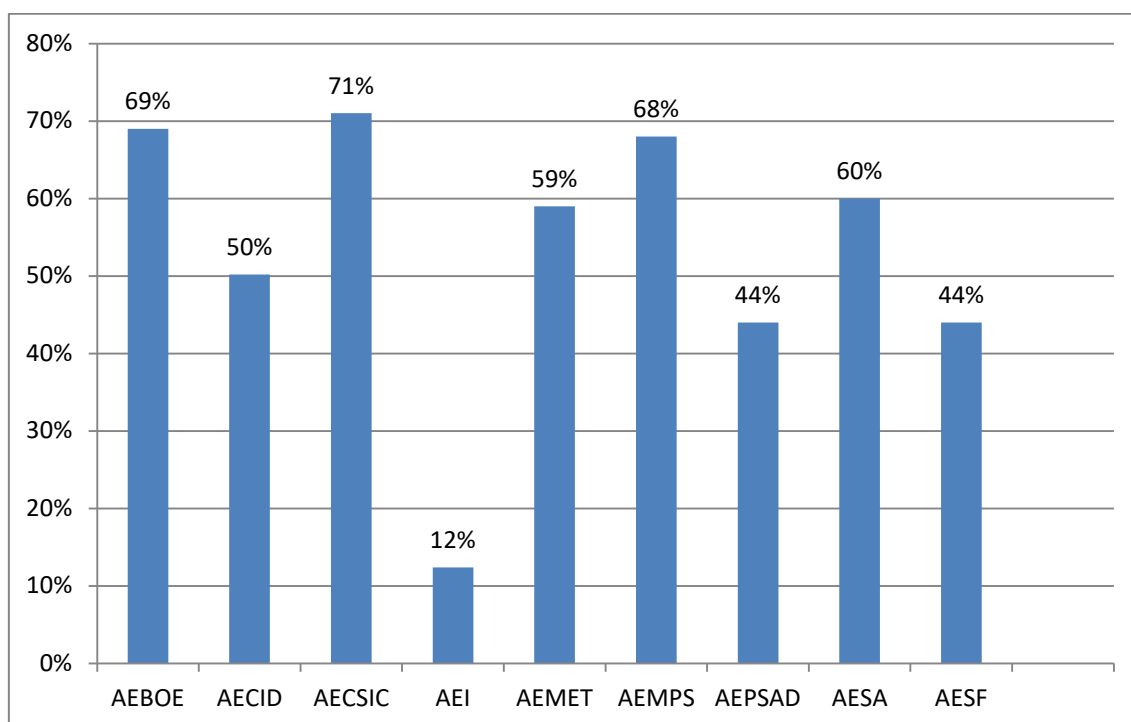
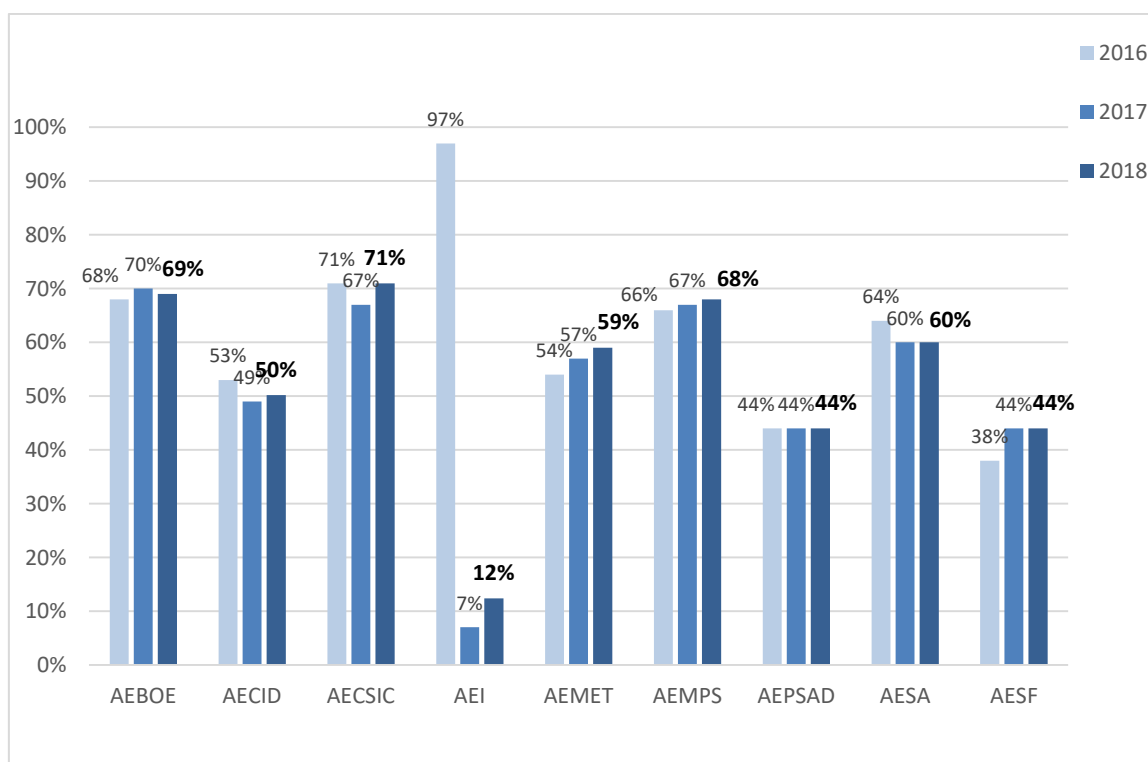


Gráfico 31: Comparativa 2016-2018, desarrollo de las capacidades de los empleados públicos por AAEE





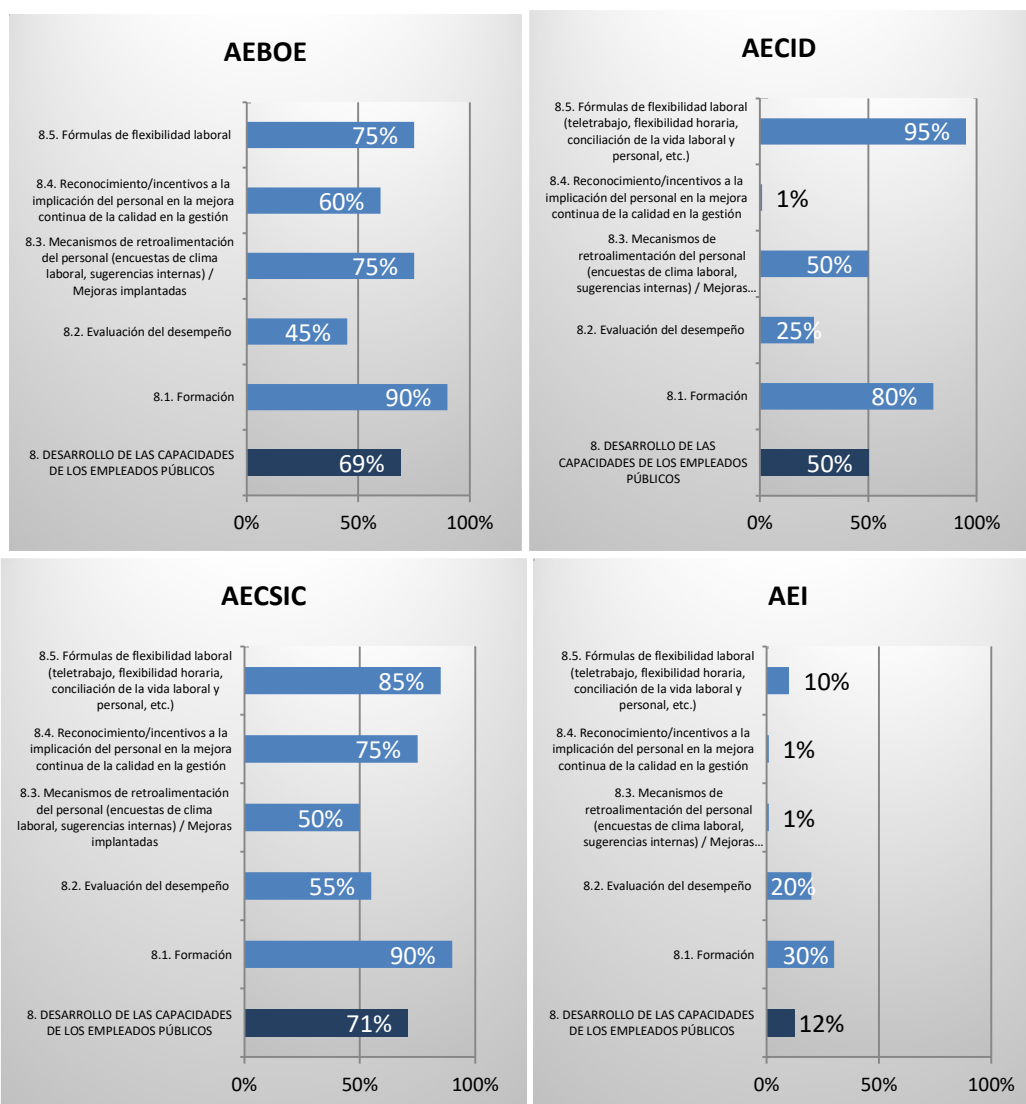
II.9.6. Recapitulación Aspecto 8:

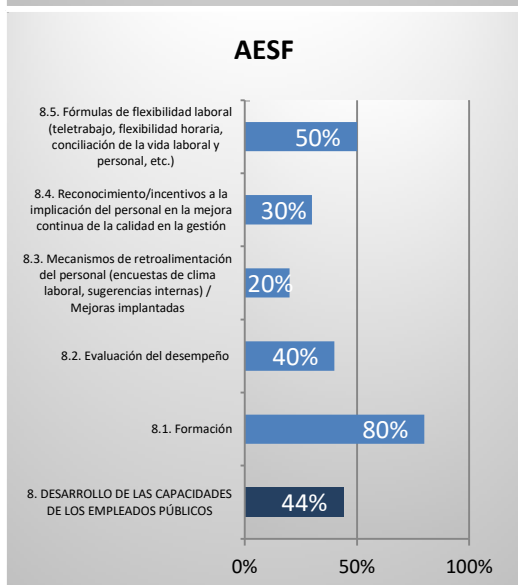
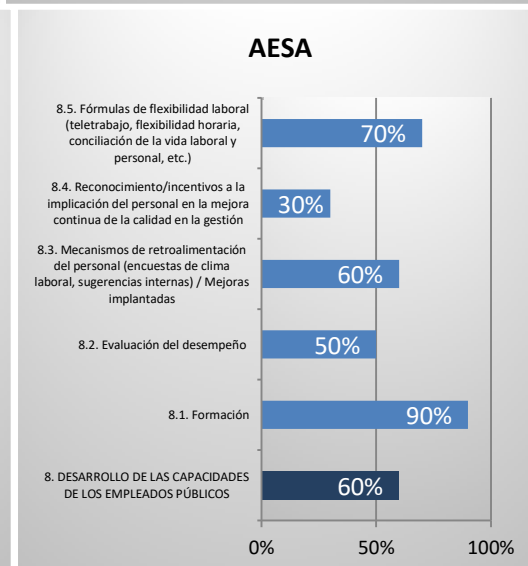
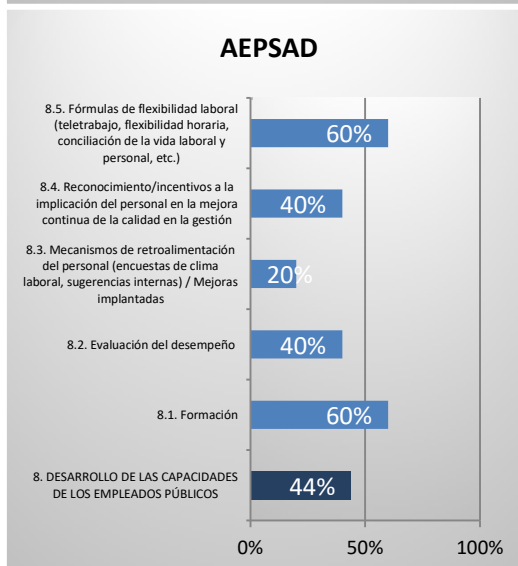
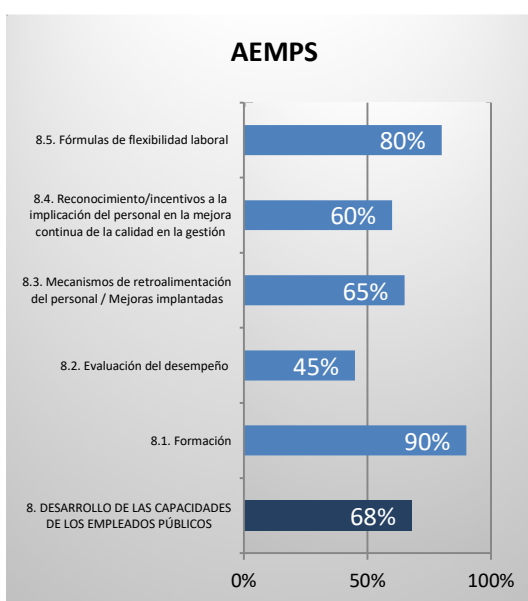
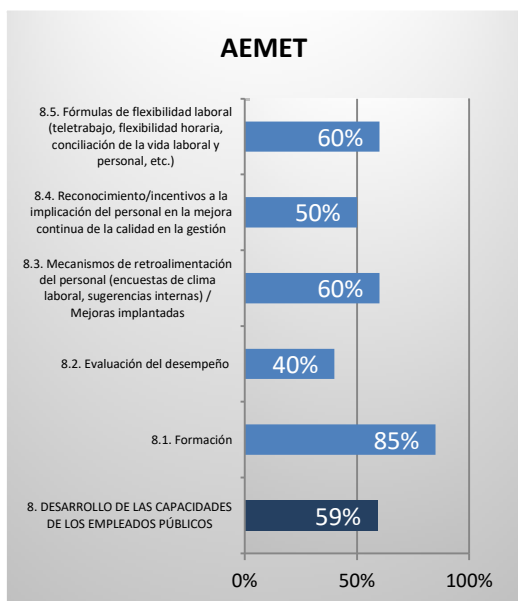
Todas las AAEE, a excepción de AEI, han elaborado sus planes de formación en base a las necesidades y expectativas de los empleados, captadas a través de distintos mecanismos.

Únicamente AESA está implantando la evaluación del desempeño, aunque en algunas AAEE se encuentra en periodo de planificación.

Todas las AAEE, a excepción de AEI, cuentan con mecanismos para conocer el grado de satisfacción del personal, fundamentalmente a través de canales informales de presentación y gestión de quejas y sugerencias.

Gráfico 32: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 8







II.10.- ASPECTO 9: Elaborar y difundir cartas de servicios

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

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

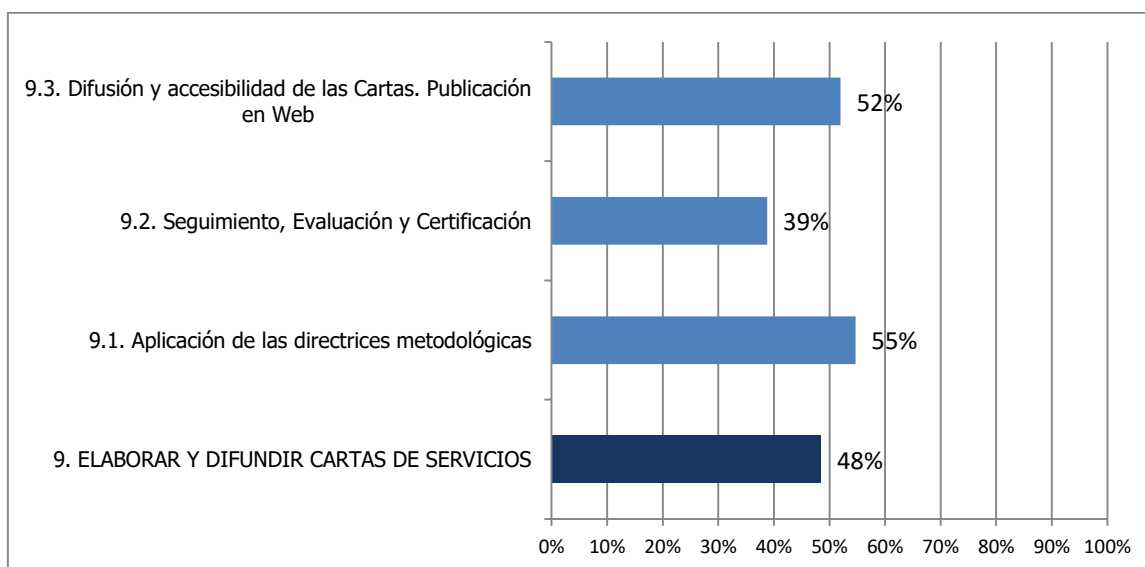
De acuerdo con este aspecto, las cuestiones a considerar son:

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

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en este aspecto, en cuanto a la elaboración y difusión de Cartas de Servicios, alcanza un 48% (45% en 2017), es decir que las actuaciones se han implantado recientemente en algunos ámbitos relevantes de de las AAEE y se dispone de algunos datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 33: Elaborar y difundir cartas de servicios en las AAEE



II.10.1. Aplicación de las directrices metodológicas:

Todas las AAEE, excepto AEI, AEPSAD y AESF han desarrollado Cartas de Servicios bajo la normativa general mediante la aplicación de las guías metodológicas que desarrolla el RD 951/2005 con relación a este programa. AEMET y AECID¹ iniciaron su revisión en 2018.

En el año 2018, se encuentran vigentes las siguientes Cartas de Servicios:

1. Carta de Servicios de AEBOE: (2017-2020).
2. Cartas de Servicios de AECSIC:
 - a. Real Jardín Botánico de Madrid (2015-2018).
 - b. Red de bibliotecas del CSIC (2015-2018).
 - c. Museo Nacional de Ciencias Naturales (2016-2019).
3. Carta de Servicios de AEMPS: Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (2018-2021).
4. Cartas de Servicios de AESA:
 - a. Licencias del Personal Aeronáutico de Vuelo
 - b. Servicio de atención al usuario del transporte aéreo (2015-2018).
 - c. Servicio de autorización de servidumbres aeronáuticas.

¹ A la fecha de realización del presente informe, AECID tiene aprobada y publicada en web su carta servicios. Por su parte, AEMET ha creado un grupo de trabajo y aprobado un procedimiento para la elaboración y certificación de la carta de servicios.



II.10.2. Seguimiento, Evaluación, Certificación:

Las AAEE que tienen en vigor sus Cartas de Servicios realizan un seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta.

Excepto AEPSAD, ninguna ha consultado a los usuarios o grupos de interés acerca del grado de conocimiento de las mismas. Tampoco se aportan evidencias de la certificación de las Cartas de Servicios por parte de una entidad externa.

AECSIC, como elemento complementario y de fácil manejo, elabora las Cartas de Compromiso de Calidad (CCC) de los servicios científico-técnicos para algunos de sus centros.

AEBOE comunica un grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la carta del 99,87%.

AEMPS publica en su página web el grado de cumplimiento con los compromisos adquiridos.

II.10.3. Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en web:

Todas las Cartas de Servicios en vigor se encuentran publicadas en la Web y en la Sede electrónica de cada AAEE. Además también están disponibles en papel o newsletter en las dependencias de cada AAEE para consulta e información a los usuarios.

Gráfico 34: Elaborar y difundir cartas de servicios por AAEE

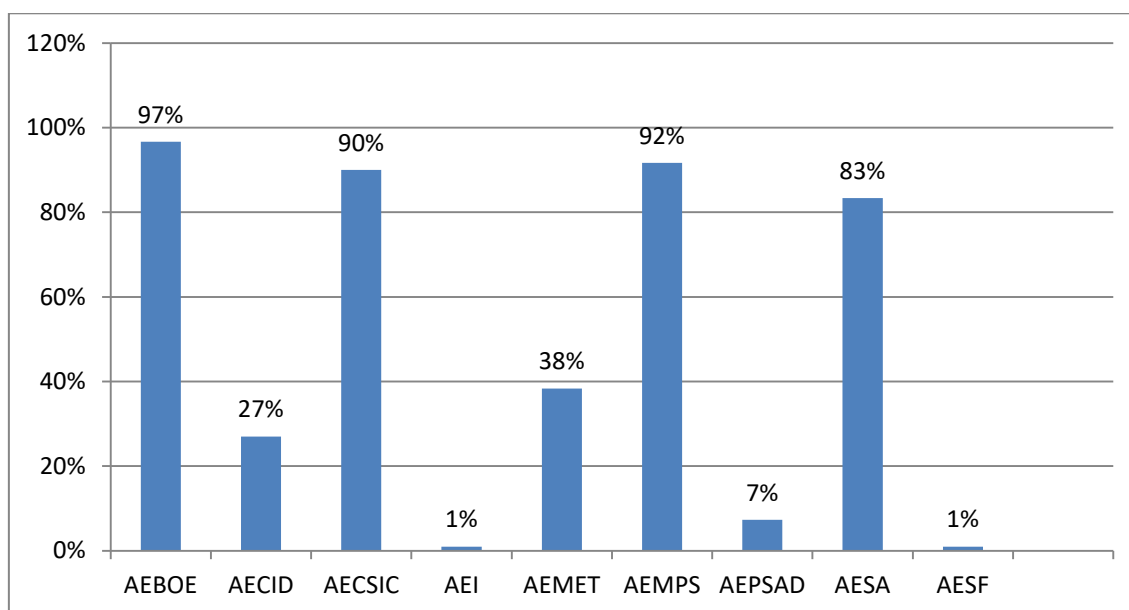
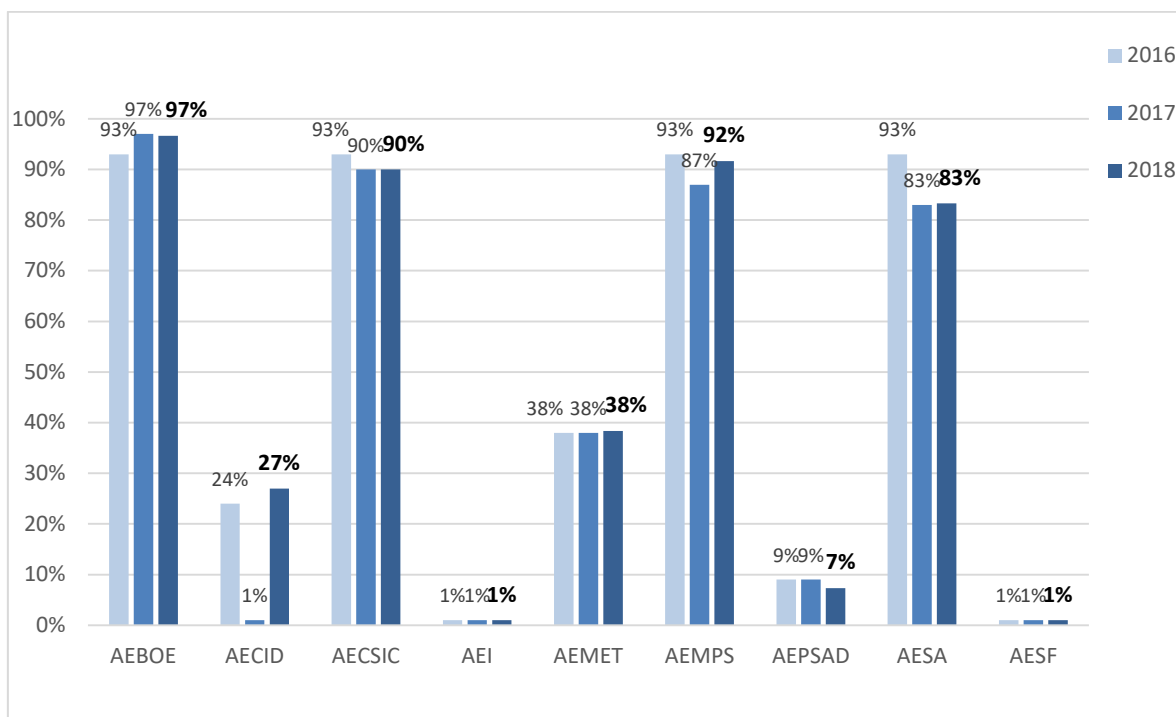




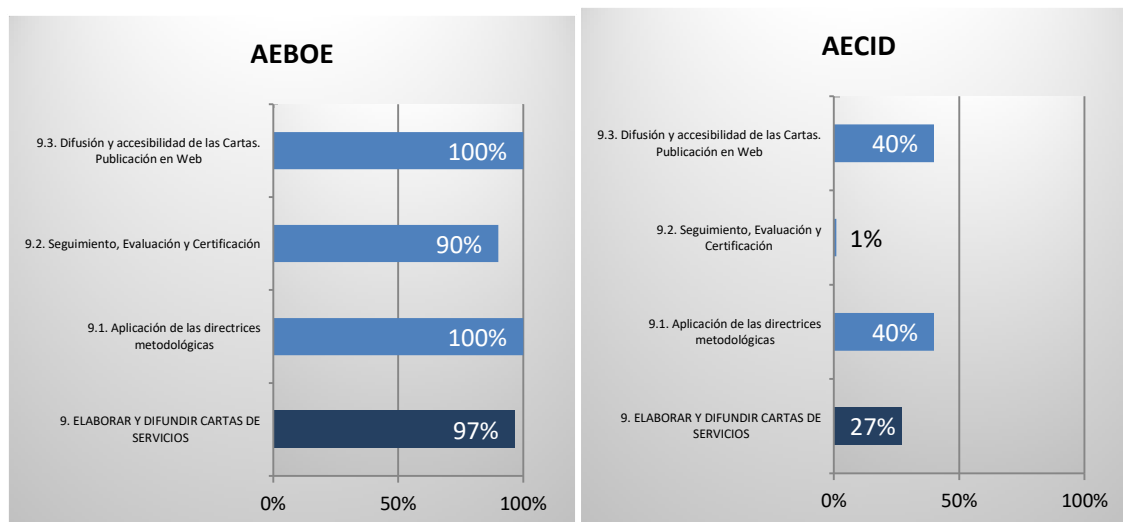
Gráfico 35: Comparativa 2016-2018, elaborar y difundir cartas de servicios de AAEE

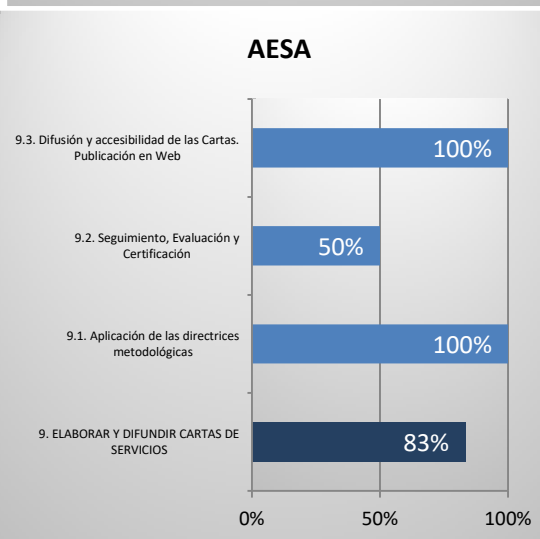
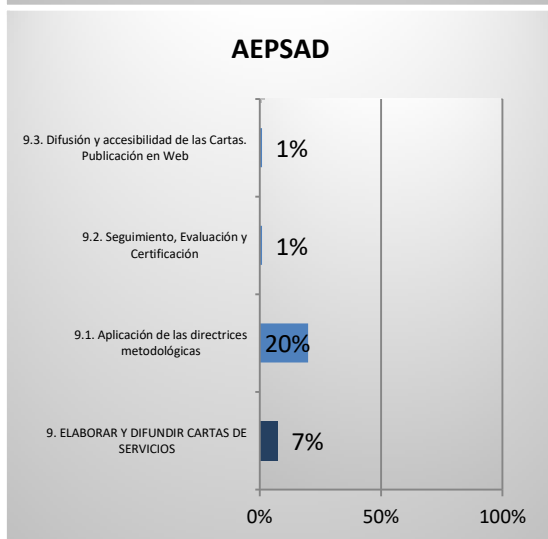
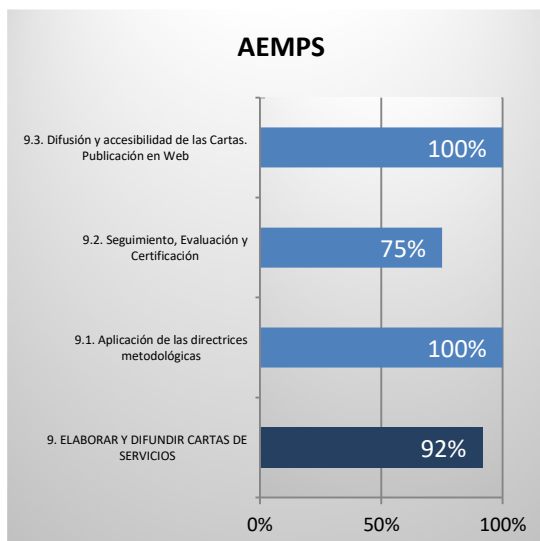
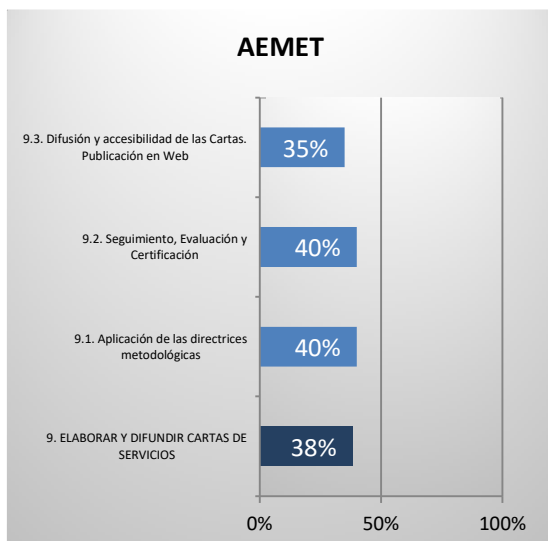
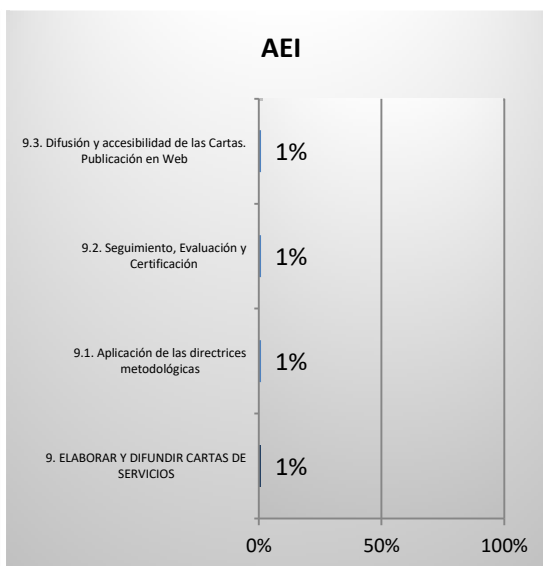
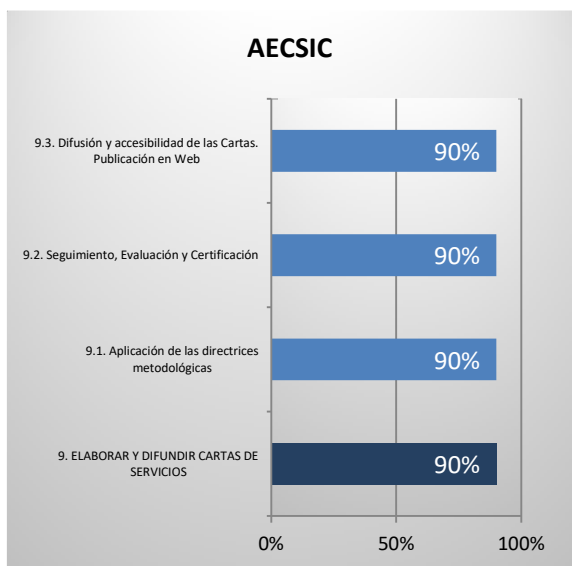


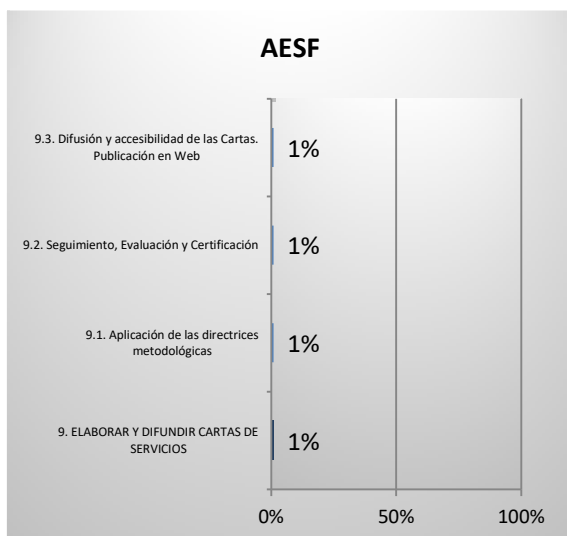
II.10.4. Recapitulación Aspecto 9:

Aquellas AAEE que cuentan con Cartas de Servicio en vigor llevan a cabo un seguimiento anual del cumplimiento de las mismas

Gráfico 36: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 9







II.11.- ASPECTO 10: Adopción sistemas de gestión de la calidad (modelos excelencia o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento

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

El programa de evaluación de la Calidad organizativa (RD 951/2005) 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 que consiste en un ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar sus fortalezas y debilidades y reflexionar y establecer los oportunos planes de mejora. Por otro lado, la evaluación externa es el proceso por el que los órganos o unidades validan los resultados obtenidos en la Autoevaluación sometiéndose a una evaluación por parte de entidades ajenas a la propia organización que valorarán su gestión conforme a los modelos mencionados.

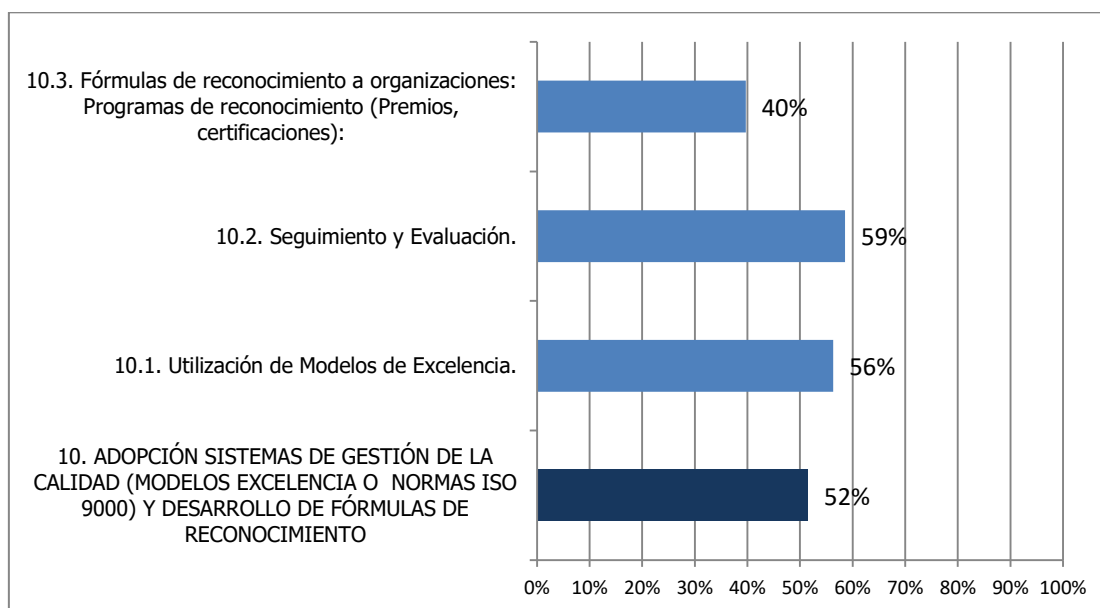
De acuerdo con este aspecto, las cuestiones a considerar son:



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

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en este aspecto, en cuanto a la adopción de sistemas de gestión de la calidad (modelos de excelencia o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento, se encuentra en el 52% (50% en 2017), es decir que las actuaciones se han implantado recientemente en algunos ámbitos relevantes de las AAEE y se dispone de algunos datos sobre los resultados de la implantación.

Gráfico 37: Adopción sistemas de gestión de la calidad (modelos excelencia o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento en las AAEE



II.11.1. Utilización de Modelos de Excelencia:

Se autoevaluaron conforme a los modelos de excelencia para la gestión utilizando la metodología del modelo EVAM: AEBOE (2010), AECID (2011), AEMET (2009), AEMPS (2011-2015). Además, AEMPS ha utilizado el modelo CAF.



Seis AAEE (AEBOE, AECSIC, AEMET, AEMPS, AEPSAD y AESA) utilizan como referencia Normas ISO en algunos de sus servicios; en ocasiones esta certificación viene impuesta por la actividad desarrollada por las AAEE:

- AEBOE tiene una certificación UNE-EN ISO 9001-2015 para la edición y publicación de los diarios oficiales BOE y BORME; edición de los diarios y boletines de las Cortes Generales; Congreso; gestión del tratamiento retrospectivo de diarios oficiales y elaboración de trabajos editoriales.
- AECSIC cuenta con las siguientes certificaciones:
 - 8 laboratorios con reconocimiento por ENAC según la norma ISO/IEC 17025;
 - 1 Laboratorio con reconocimiento externo según norma ISO/IEC 17025;
 - 24 Certificados según norma ISO 9001;
 - 1 Certificados según norma ISO 14001;
 - 2 certificaciones según norma OHSAS 18001;
 - 1 certificación según norma ISO 27001.
- AEMET cuenta con las siguientes certificaciones:
 - ISO 9001 por AENOR vigentes desde el año 2011 para los servicios a la navegación aérea y las redes de observación.
 - Certificado Cielo Único Europeo habilitante para la prestación de los servicios a la navegación aérea desde al año 2006 por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medioambiente, renovado en 2013.
 - ISO 9001 por SGS para las redes de observación desde 2009
- AEMPS cuenta con certificaciones para los siguientes departamentos:
 - Laboratorios Oficiales de Control acreditados desde el año 2004 por ENAC en base a la Norma UNE-EN- ISO/IEC 17025, ENAC.
 - Proceso de Puesta en Mercado de lotes de Medicamentos Hemoderivados y Vacunas según Norma UNE- EN-ISO 9001:2015 desde el año 2011.
 - El Organismo Notificado 0318 de la AEMPS tiene acreditación de ENAC de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17021 como organismo certificador de la Norma 13485 de Sistemas de Gestión de Calidad de Productos Sanitarios.
- AEPSAD tiene las siguientes acreditaciones:
 - ISO 17025 en el laboratorio de control del dopaje, desde el año 2008.
 - En 2017 inició el proceso de obtención de certificación ISO 9001:2015 en el departamento de control del dopaje (ha finalizado en 2019, fecha de elaboración de este informe).
 - El proyecto DIOCLES de gestión integral se basa en la Norma ISO 9001.
- AESA certifica el sistema de calidad en base a la Norma ISO 9001: 2015, en la totalidad de sus actividades.

II.11.2. Seguimiento y Evaluación:

Todas las AAEE que utilizan Normas ISO realizan auditorías de calidad.

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



II.11.3. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones:

Participación en 2018 en premios:

AEMPS: Participación en los premios calidad e innovación en la gestión pública con la práctica "Actuaciones de colaboración institucional derivadas del Acuerdo Marco de Colaboración sobre Drogas".

AESA:

- Premio "Mujer y Aeronáutica", concedido a Isabel Mestre por el lanzamiento, desarrollo y consolidación de la Agencia y su compromiso con la igualdad.
- Premio "Herry G. Moseley 2018", concedido por la Sociedad Americana de medicina Aeroespacial, a Francisco Ríos Jefe de la División de Medicina Aeronáutica por sus aportaciones en pro de la seguridad aérea.
- Premio "La empresa en femenino plural" a AESA por su labor de atracción y promoción del talento femenino en la aviación.
- Finalista en el 48º Premio Franz Edelman por Logros en Análisis Avanzado, Investigación de Operaciones y Ciencias de la Gestión.
- En 2018 nombramiento como Vicepresidente Primero de la Sociedad Europea de Medicina Aeroespacial de Francisco Ríos Jefe de la División de Medicina Aeronáutica.

En años anteriores han participado en los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública:

- AEBOE, accésit del premio Ciudadanía convocatoria 2014.
- AEMPS Accésit del premio Ciudadanía convocatoria 2015.

Algunas AAEE han participado en otros premios a la calidad:

- AEBOE:
 - Premio "TIC Administración General del Estado 2015" de la Fundación Socinfo y la revista "Sociedad de la Información".
 - Premio ASTIC 2013
 - Premio TAW 2009
- AECSIC:
 - Reconocimiento Índice de Cultura de la Innovación AEC en 2017.
 - Distintivo Centro de Excelencia Severo Ochoa concedido al Instituto de Ciencia de Materiales de Barcelona y al Centre de Recerca 4 en Agrigenomica. Además, el Instituto de Ciencias Matemáticas renueva la acreditación 4 años más.
- AEMET:
 - Premio "TIC Administración General del Estado 2015" de la Fundación Socinfo y la revista "Sociedad de la Información".
 - "AEMET OPEN DATA" Finalista en la IX convocatoria de premios @asLAN a administraciones y organismos públicos (2017).



- **AESA:**
 - Premio Computer World 2009 (2009): la implantación del “Sistema Integrado de Procesos Aeronáuticos” (SIPA) fue reconocido como el “Proyecto Tecnológico del Año” en el Sector Público.
 - Premios a la Calidad, Innovación y Buenas Prácticas (2010) por las propuestas “Proyecto de implantación de un sistema de costes en la Agencia Estatal de Seguridad Aérea” e “Implantación de un sistema de gestión de competencias en la Agencia Estatal de Seguridad Aérea”, segundo premio y un accésit respectivamente.
 - Premios a la Calidad en la Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (2014) convocado por INAP: primer premio.
- **AEMPS:**
 - Premios Calidad AEVAL 2015 (Innovación y Ciudadanía)
 - Sello de cristal AEVAL 2015

Gráfico 38: Adopción sistemas de gestión de la calidad (modelos excelencia o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento por AAEE

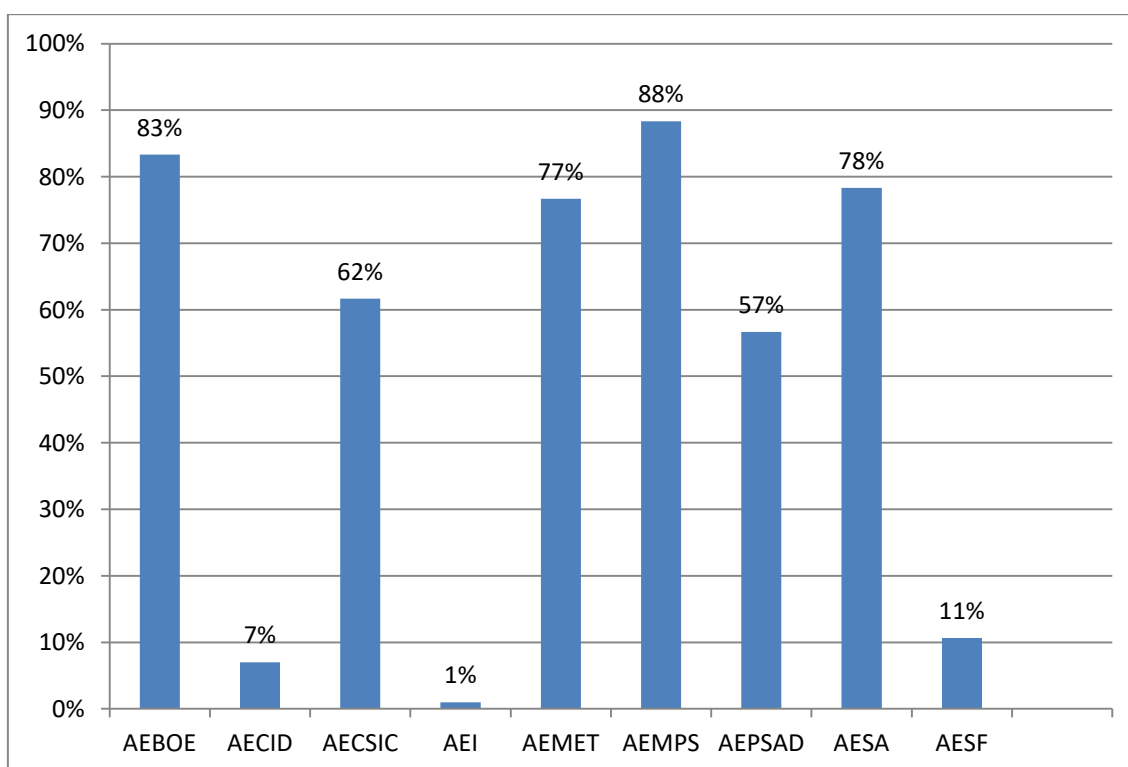
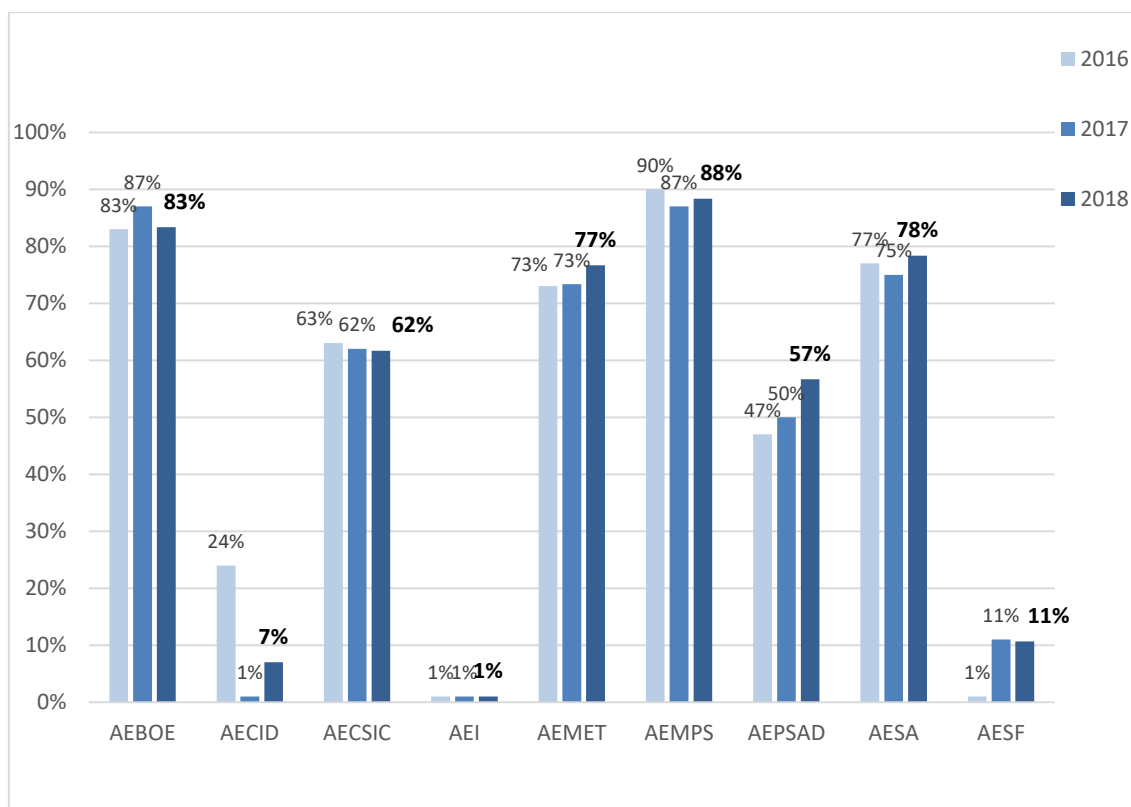




Gráfico 39: Comparativa 2016-2018, adopción sistemas de gestión de la calidad (modelos excelencia o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento por AAEE



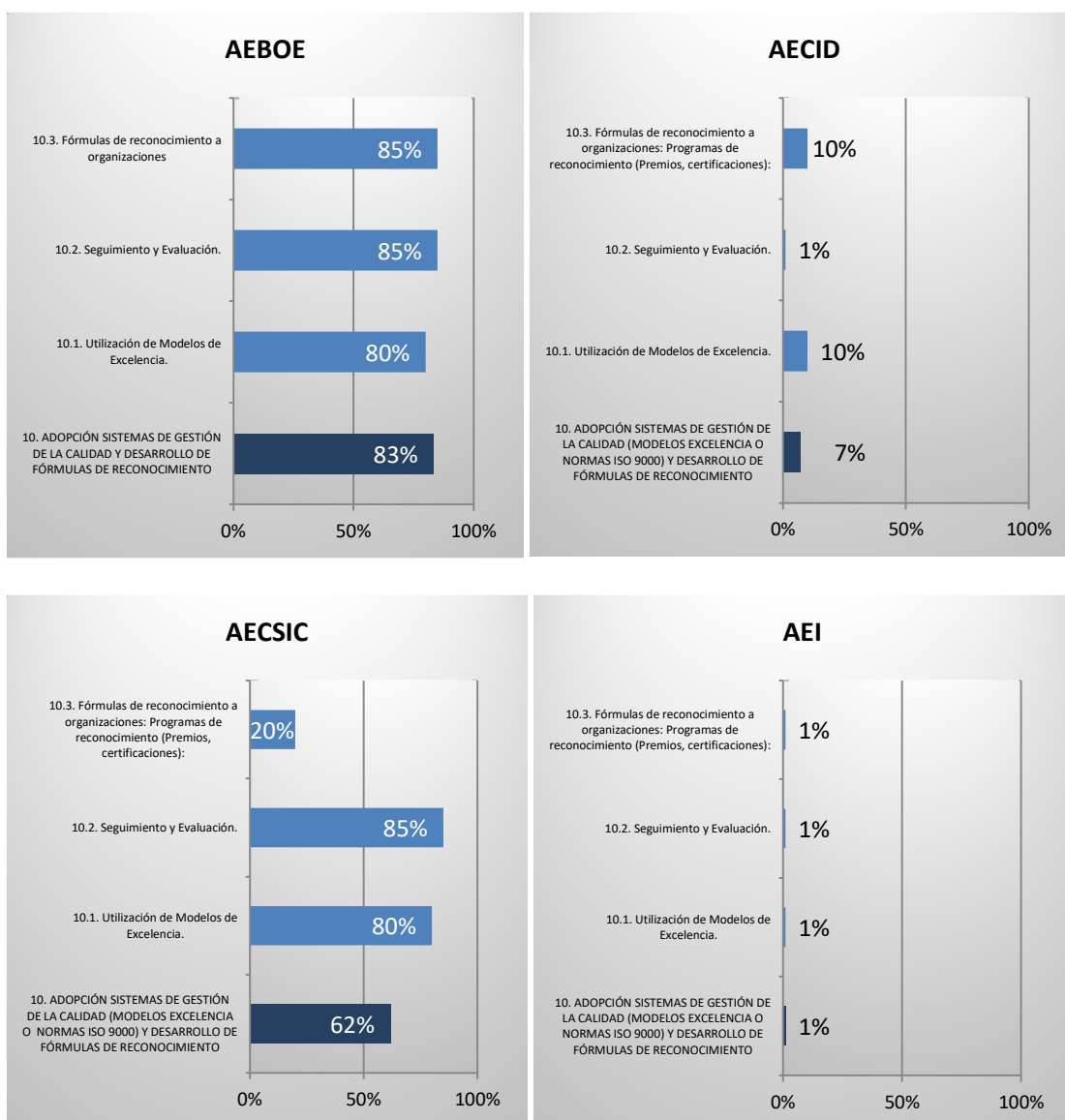
II.11.4. Recapitulación:

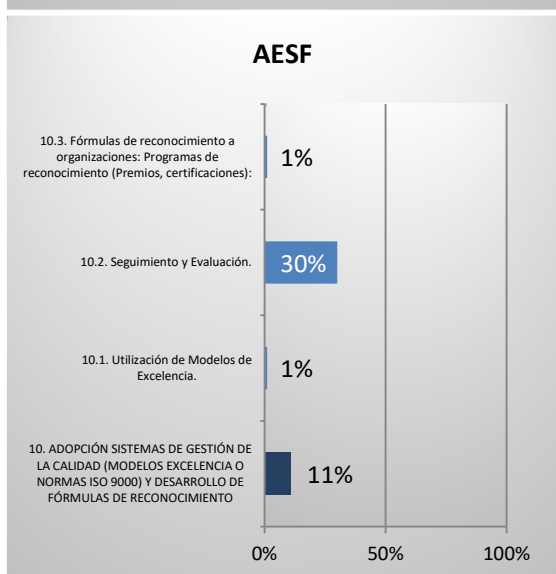
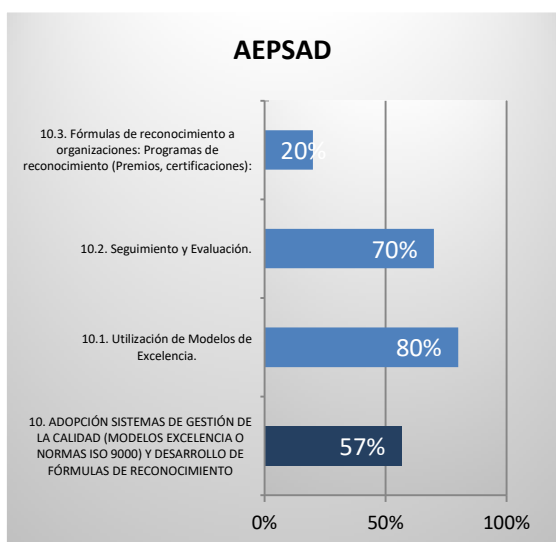
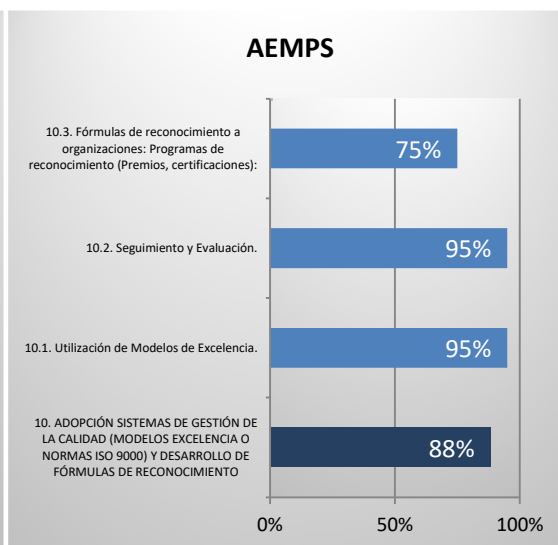
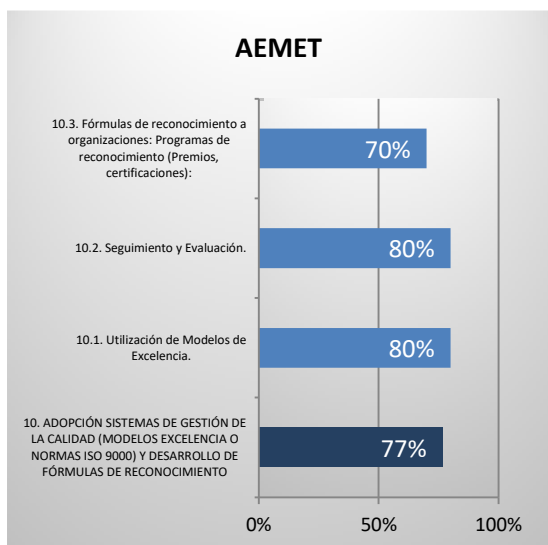
Las AAEE realizan sus procesos de mejora continua fundamentalmente de la aplicación de las Normas ISO a través. Todas las que utilizan Normas ISO realizan auditorías de calidad.

Aunque cinco Agencias (AEBOE, AECSIC, AEMET, AMPS, AESA) han recibido en algún momento premios a la calidad en diversas modalidades, solo AEMPS y AESA han participado han participado u obtenido premios en 2018.



Gráfico 40: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 10







II.12.- ASPECTO 11: Rendir cuentas a la sociedad

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

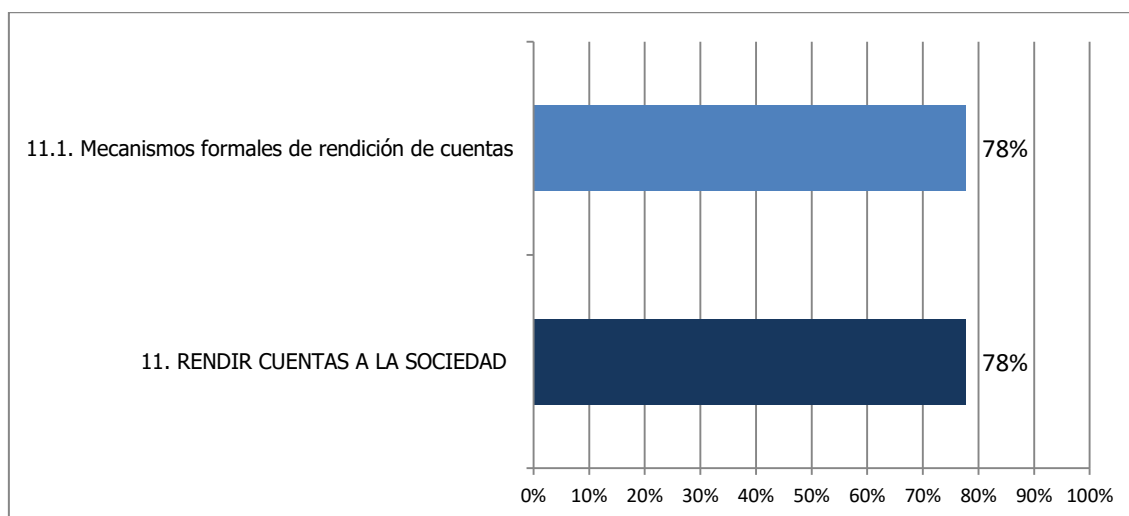
La Carta de Compromisos de las Administraciones Públicas establece que las Administraciones Públicas deben preocuparse por rendir cuentas precisas del modo y resultado de su gestión. De manera que uno de los compromisos de la Carta es precisamente 'Rendir cuentas a la sociedad', mediante la puesta en marcha de observatorios de calidad que incorporen de manera prioritaria la "voz de las ciudadanas y de los ciudadanos" con respecto a los servicios, planes, programas y políticas públicas.

Según este aspecto, la cuestión a considerar es:

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

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en este aspecto, en cuanto a la rendición de cuentas a la sociedad, se encuentra en 78%(72% en 2017), es decir que las actuaciones se han implantado en la mayoría de los ámbitos relevantes de las AAEE, tienen al menos un año de implantación y se dispone de abundantes datos sobre los resultados de la implantación.

Gráfico 41: Rendir cuentas a la sociedad en las AAEE





II.12.1. Mecanismos formales de rendición de cuentas:

Todas las AAEE proporcionan datos al Portal de Transparencia tal y como establece la Ley 19/2013. Solamente AECID, AEMET y AECSIC cuentan con un código ético general. AECID, además, ha iniciado su revisión para adecuar su contenido y extender su ámbito de aplicación a sus relaciones con otras instituciones y organizaciones.

Para rendir cuentas y resultados de su gestión casi todas las AAEE, a través de sus web, publican información institucional, así como documentos entre los que destacan: contrato de gestión, planes de acción, planes de trabajo anuales, memorias anuales, informes de evaluación, cuentas anuales, etc...

AEMET tiene además establecido un registro de revisión de imparcialidad de las auditorías internas.

AECSIC publica sus periodos medios de pago, tiene un plan de comunicación propio y ha creado un Comité de Comunicación. Cuenta con un Código de Buenas Prácticas Científicas y con un Comité de Ética.

Gráfico 42: Rendir cuentas a la sociedad por AAEE

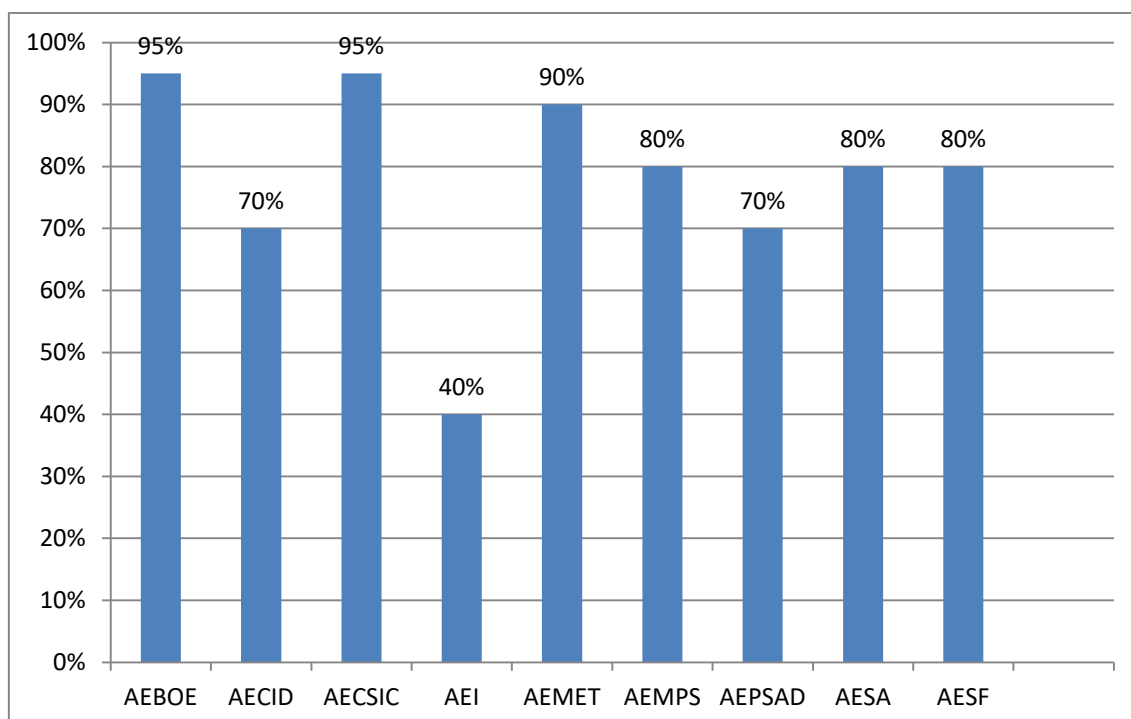
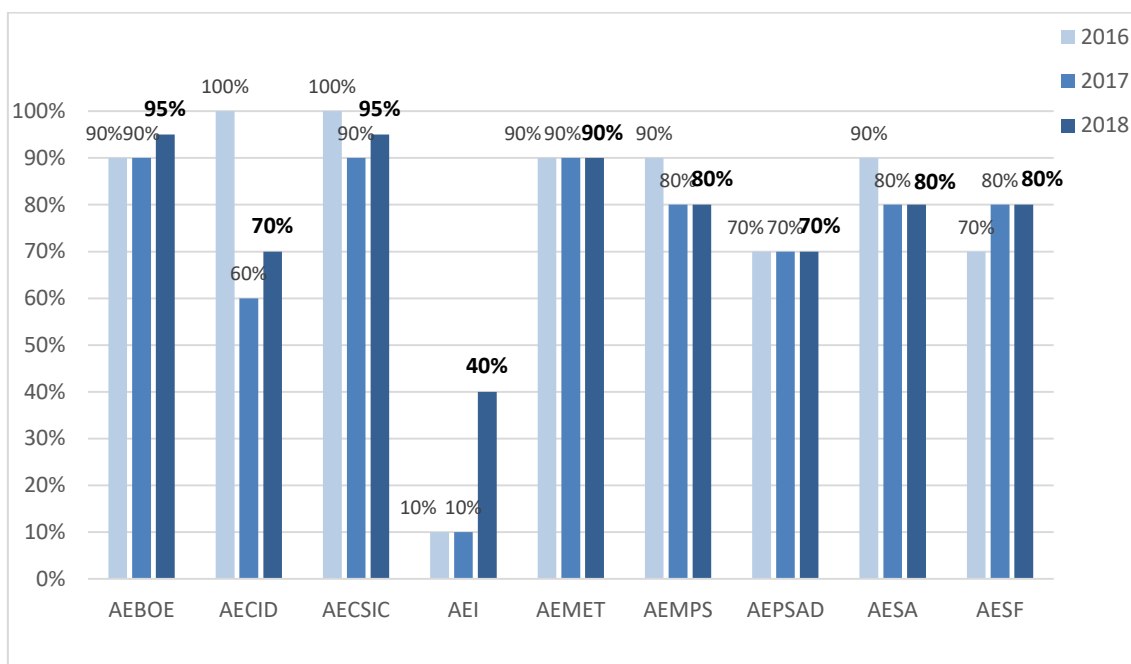




Gráfico 43: Comparativa 2016-2018, rendir cuentas a la sociedad de AAEE

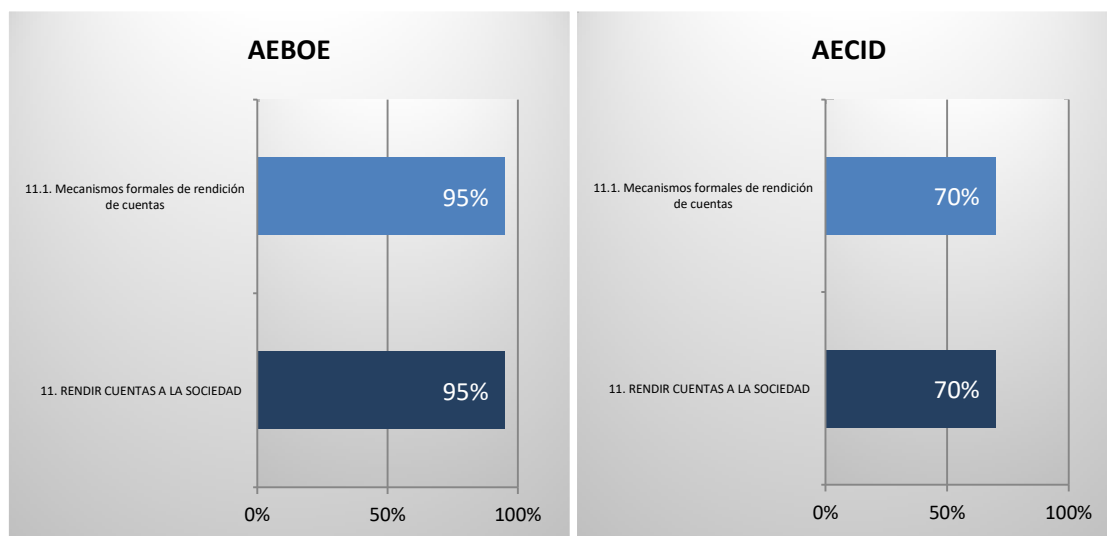


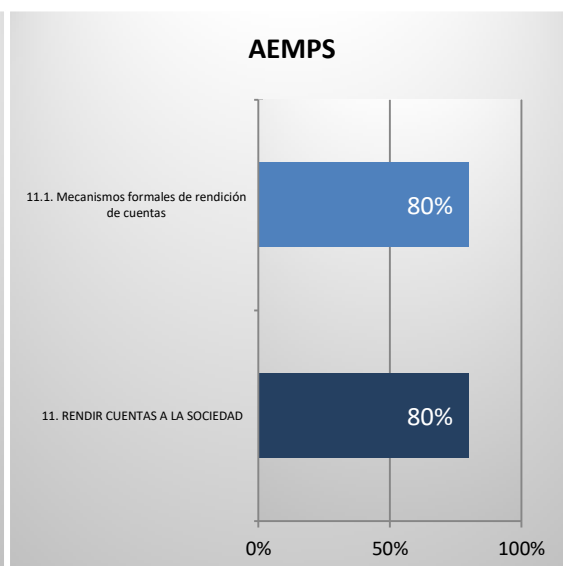
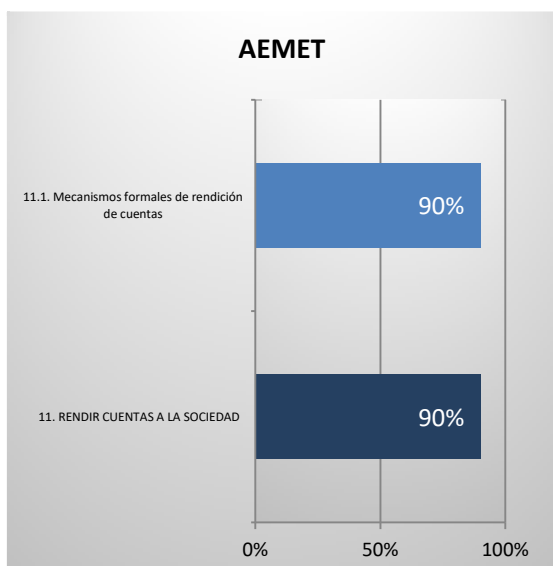
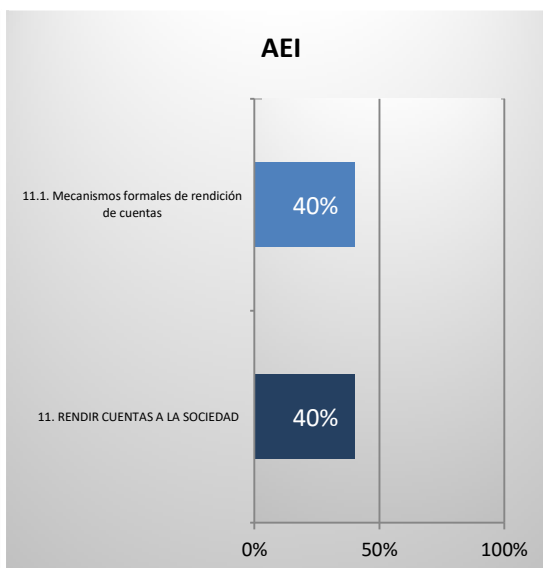
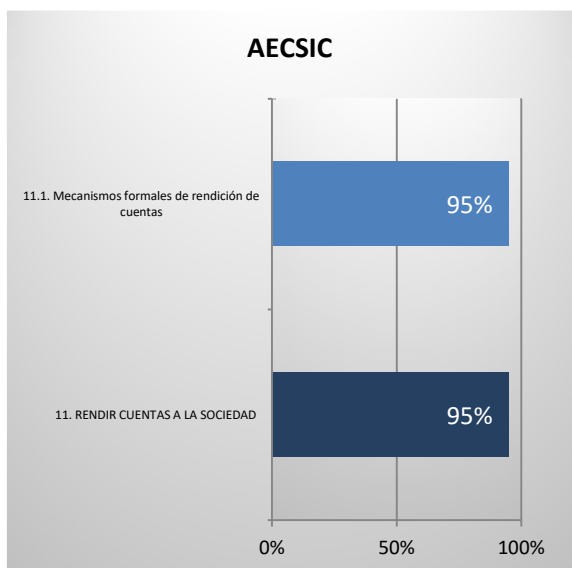
II.12.2. Recapitulación Aspecto 11:

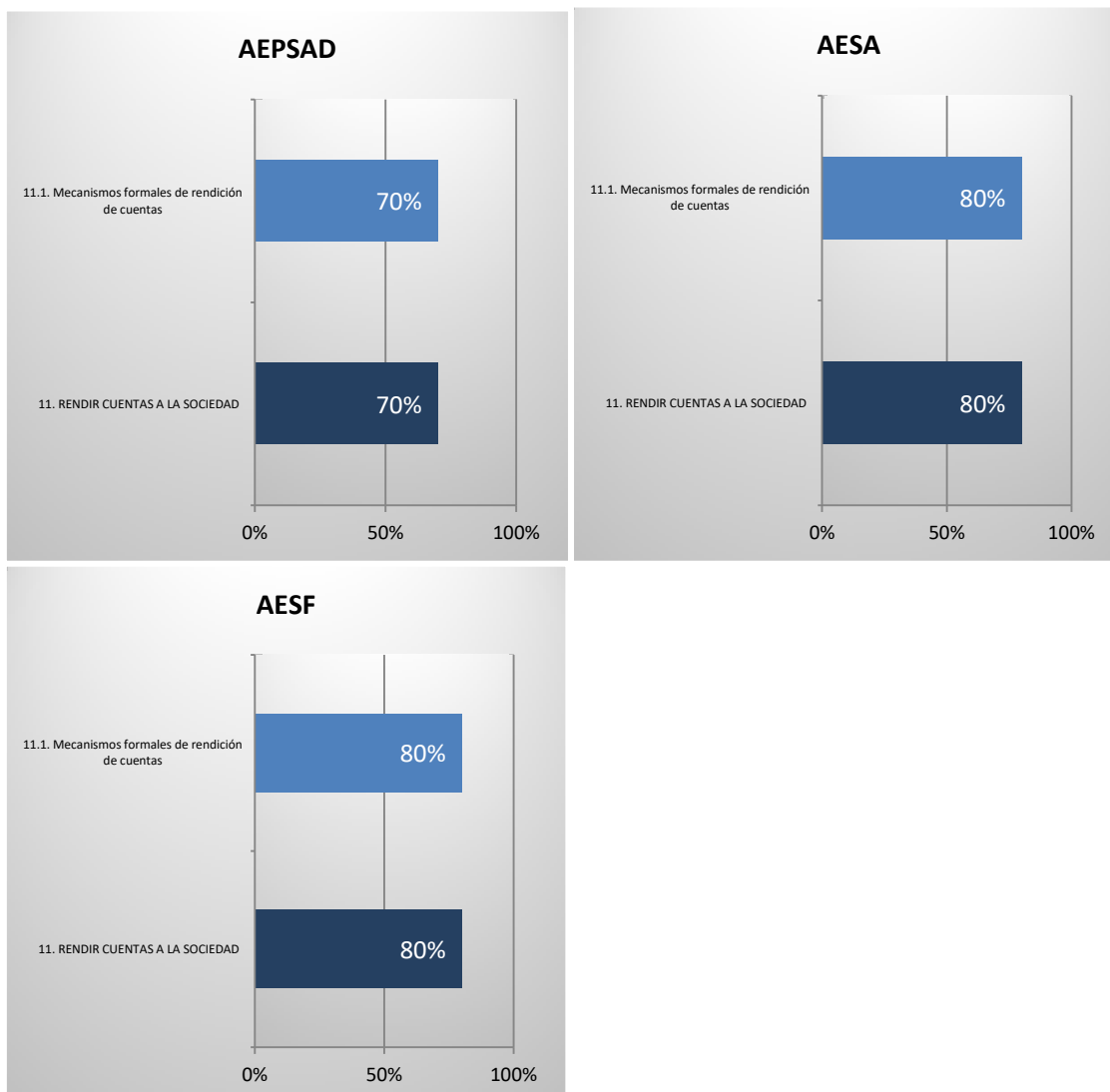
Las AAEE rinden cuentas a la sociedad a través de la publicación en su página web de toda la documentación relativa a su gestión tanto desde el punto de vista económico como desde el punto de vista de su propia actividad, orientado todo ello a facilitar la transparencia y la rendición de cuentas.

Dos AAEE cuentan además con un código ético.

Gráfico 44: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 11







II.13.- ASPECTO 12: Establecer los mecanismos adecuados para la innovación

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

Las 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



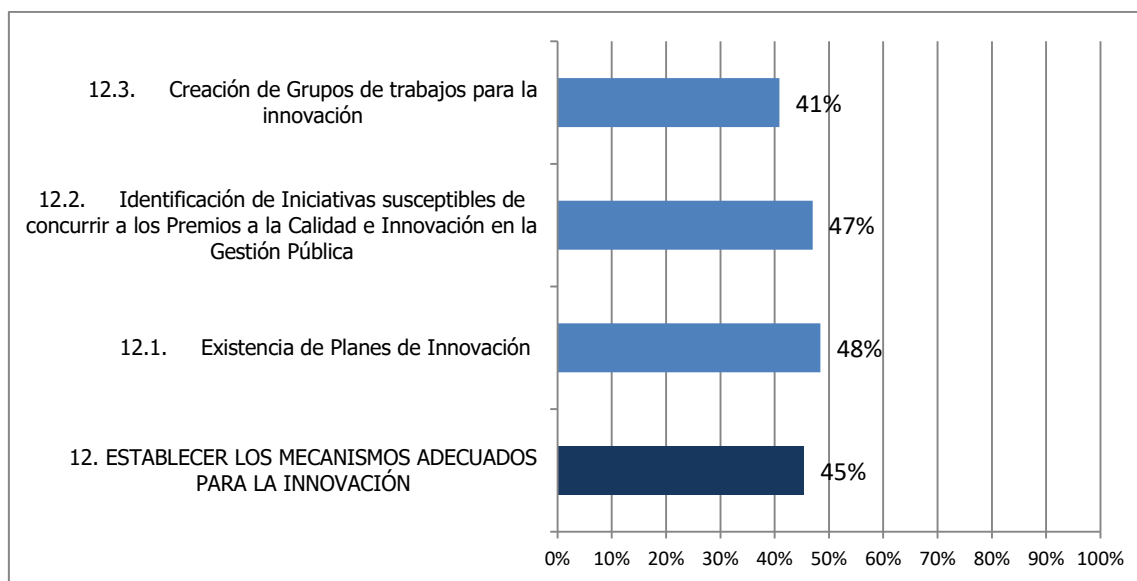
rapidez, operan en nuestro entorno, para prestar al ciudadano unos servicios públicos de calidad, mediante la asignación y la utilización eficiente de los recursos públicos.

Según este aspecto, las cuestiones a considerar son:

1. **Existencia de Planes de Innovación en la Agencias:** se valora la existencia de planes de innovación o programas específicos, así como la participación en proyectos europeos, la participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público (OPSI) de la OCDE y el desarrollo de proyectos de innovación en las distintas unidades o áreas de las AAEE.
2. **Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública,** regulados por la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio, por la que se da nueva regulación a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.
3. **Creación de Grupos de trabajos para la innovación:** se valora la creación de laboratorios de innovación en las AAEE, de grupos de trabajo, así como espacios para el trabajo compartido o “coworking”.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en este aspecto, en cuanto a establecer los mecanismos adecuados para la innovación, se encuentra en el 45% (44% en 2017), es decir que hay actuaciones que se han implantado en algunos ámbitos de las AAEE y se dispone de algunos datos sobre los resultados de la implantación.

Gráfico 45: Establecer los mecanismos adecuados para la innovación en las AAEE





II.13.1. Existencia de Planes de Innovación en las AAEE:

Todas las AAEE con excepción de AESF han desarrollado distintos proyectos de innovación en sus áreas o unidades.

Únicamente AECSIC, AEMET y AEMPS disponen de un plan de innovación.

Seis AAEE (AEBOE, AECSIC, AEMET, AEMPS, AEPSAD y AESA) participan en proyectos europeos. AEI forma parte de consorcios comunitarios de gestión de convocatorias de programación conjunta en el marco de Horizonte 2020

AEBOE participa regularmente en el Observatorio de la Innovación del Sector Público de la OCDE (OPSI).

II.13.2. Identificación de iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública:

AEMPS se ha presentado a los premios de Calidad e Innovación en la gestión pública con la práctica "Actuaciones de colaboración institucional derivadas del Acuerdo Marco de colaboración sobre drogas".

II.13.3. Creación de grupos de trabajo para la innovación:

Todas las AAEE con excepción de AEI y AESF han creado o participan en diversos grupos de trabajo para el desarrollo de proyectos o programas innovadores.

Gráfico 46: Establecer los mecanismos adecuados para la innovación por AAEE

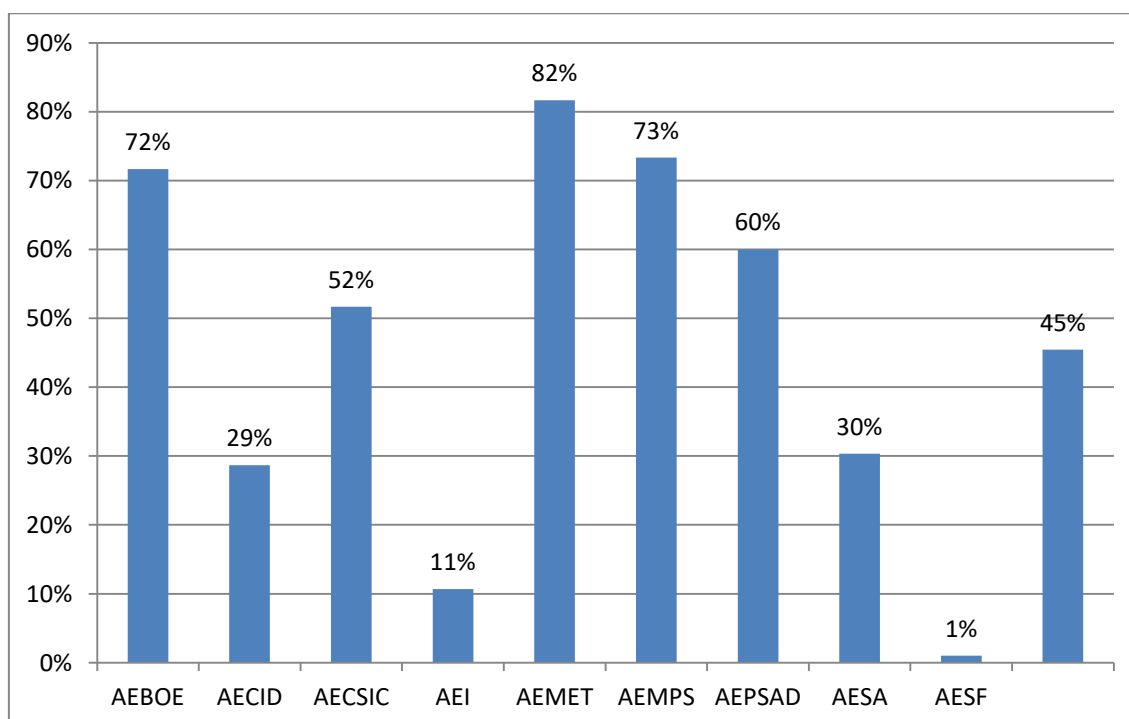
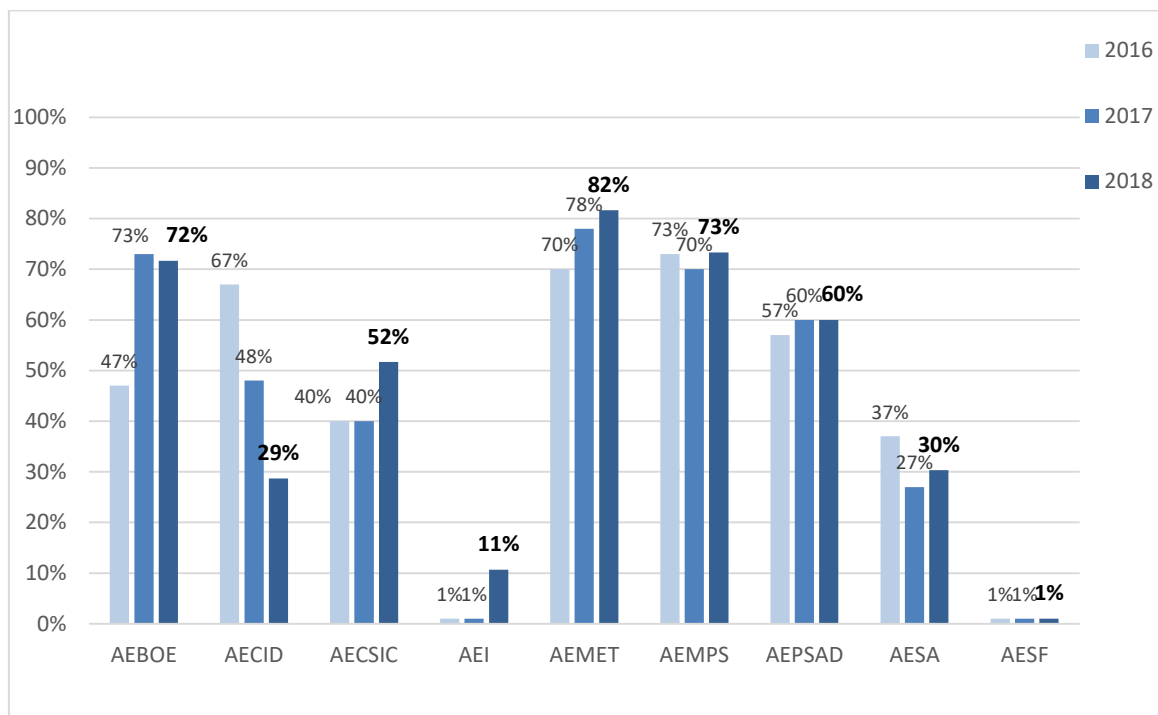




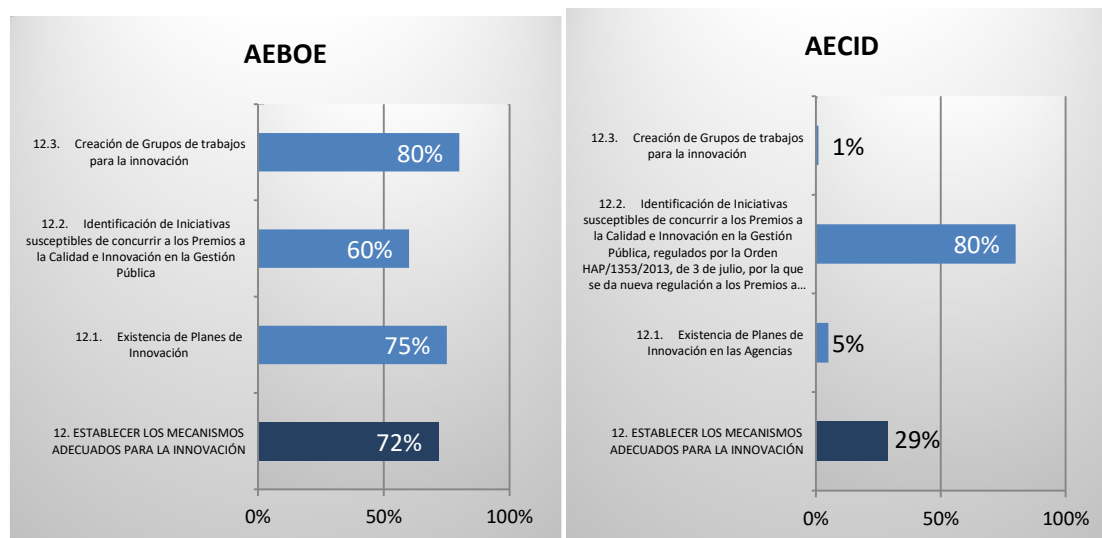
Gráfico 47: Comparativa 2016-2018 a efectos de establecer los mecanismos adecuados para la innovación de AAEE

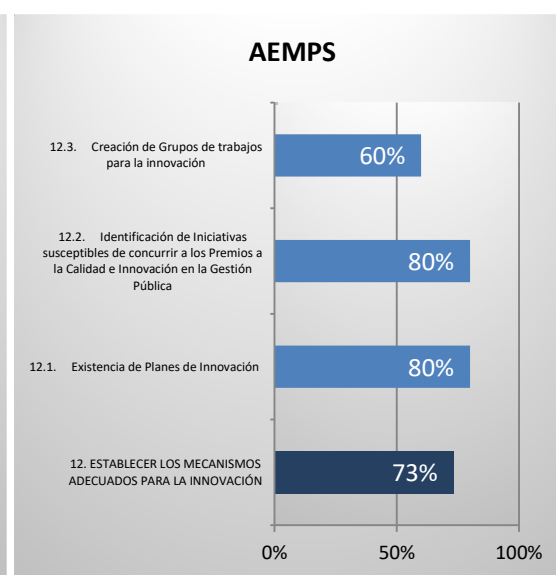
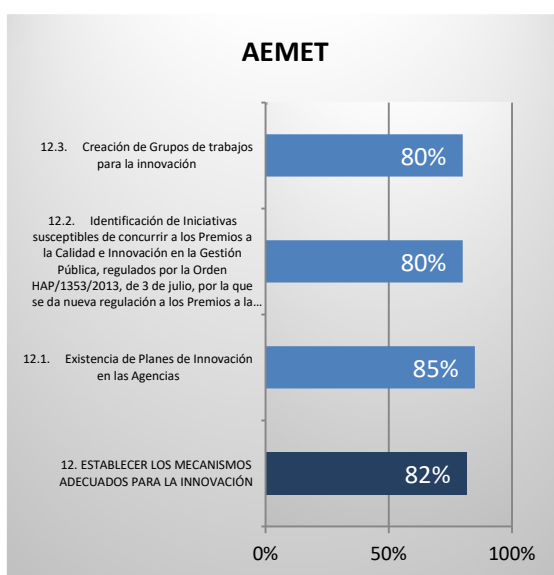
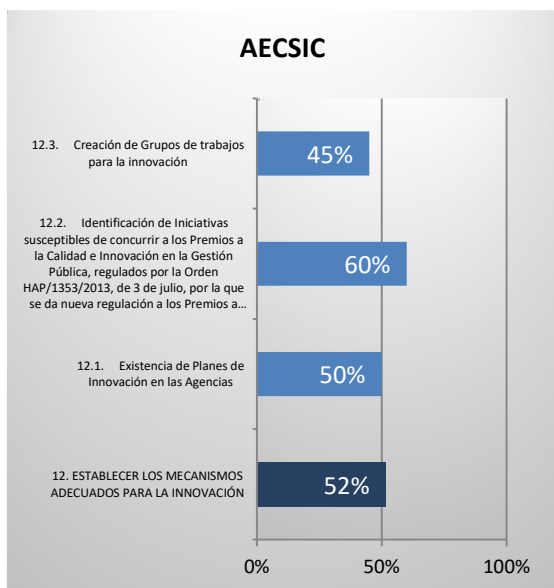


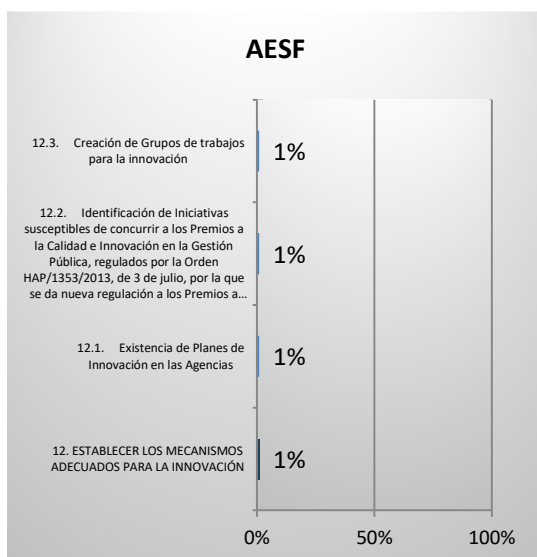
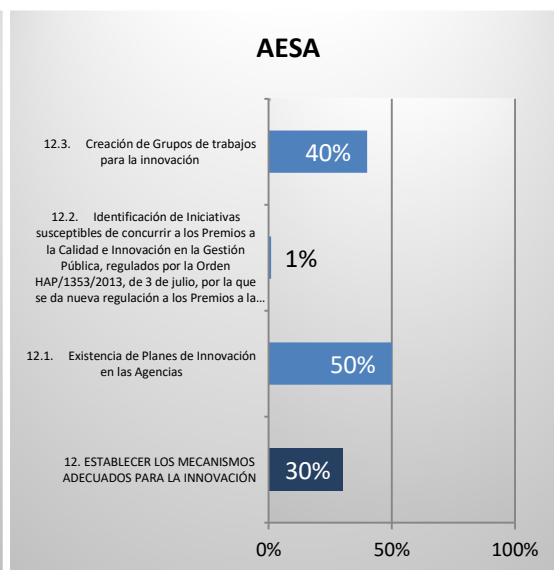
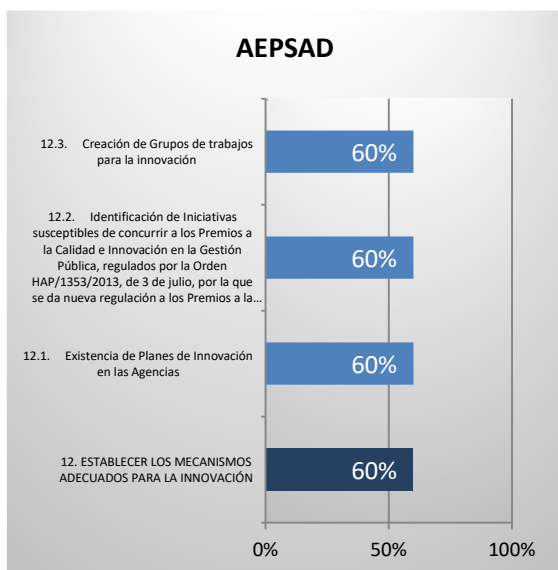
II.13.4. Recapitulación Aspecto 12:

Las AAEE participan en proyectos de carácter innovador, muchos de ellos de carácter europeo, y se pone de relieve que las iniciativas desarrolladas por algunas de las AAEE serían susceptibles de la presentación a los Premios a la Calidad e Innovación.

Gráfico 48: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 12









II. 14.- Resumen de resultados de acuerdo con el esquema metodológico

Tabla 3: Resumen de resultados de los aspectos a considerar por las Agencias Estatales

ASPECTOS		
ASPECTO 1: DETERMINAR ESTRATEGIAS, ESTRUCTURAS O MECANISMOS DE APOYO NECESARIOS PARA INTEGRAR CALIDAD EN LA GOBERNANZA Y EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES		
a.	Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia	69%
b.	Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia)	63%
c.	Norma reguladora/Competencias	65%
d.	Órganos/Unidades específicas gestión de la calidad, excelencia (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas)	69%
RESULTADO ASPECTO 1		67%
ASPECTO 2: AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, ORGANIZACIONES)		
a.	Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa)	62%
b.	Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios)	69%
c.	Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés	71%
RESULTADO ASPECTO 2		67%



ASPECTO 3: UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE	
a. Sistemas integrales de planificación, gestión y control	68%
b. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos	52%
c. Planes de eficiencia y austeridad	62%
d. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social	63%
RESULTADO ASPECTO 3	61%
ASPECTO 4: APOSTAR POR LA INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN MEDIANTE LA DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y LA INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍAS ORIENTADAS A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	
a. Gestión por procesos	53%
b. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento	70%
c. Equipos/grupos de Mejora y Redes	77%
d. Interoperabilidad con otras organizaciones	72%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 4	68%



ASPECTO 5: ADOPTAR FÓRMULAS ORGANIZATIVAS Y DE COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA AGENCIA	
a. Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad	57%
b. Cooperación interadministrativa en materia de calidad	45%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 5	51%
ASPECTO 6: APLICAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA ACCIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES	
a. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas)	57%
b. Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia.	42%
c. Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia	70%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 6	56%
ASPECTO 7: PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS	
a. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros)	66%
b. Quejas y Sugerencias	64%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 7	65%



ASPECTO 8: DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	
a. Formación	77%
b. Evaluación del desempeño	40%
c. Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas	45%
d. Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión	39%
e. Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.)	65%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 8	53%
ASPECTO 9: ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS	
a. Aplicación de las directrices metodológicas	55%
b. Seguimiento, Evaluación y Certificación	39%
c. Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web	52%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 9	48%



ASPECTO 10: ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (MODELOS EXCELENCIA O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO	
a. Utilización de Modelos de Excelencia	56%
b. Seguimiento y Evaluación	59%
c. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones)	40%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 10	52%
ASPECTO 11: RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD	
a Mecanismos formales de rendición de cuentas	78%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 11	78%
ASPECTO 12: ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN	
a Existencia de Planes de Innovación en las Agencias	48%
b Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio, por la que se da nueva regulación a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública	47%
c Creación de Grupos de trabajos para la innovación	41%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 12	45%



III. Resumen gráfico de la calidad en las Agencias Estatales

En este epígrafe, se recoge el desarrollo de la calidad² en los doce aspectos clave que recoge el formulario propuesto, en cada una de las Agencias:

Gráfico 49: AEBOE



² De acuerdo con la metodología propuesta, para calcular el porcentaje de EVALUACIÓN DE LA CALIDAD, se ha tenido en cuenta que cada aspecto consta de un número variable de cuestiones a considerar. De manera que para que cada aspecto pese lo mismo respecto del total, se ha realizado una media ponderada por los correspondientes pesos de cada cuestión a considerar.



Gráfico 50: AECID

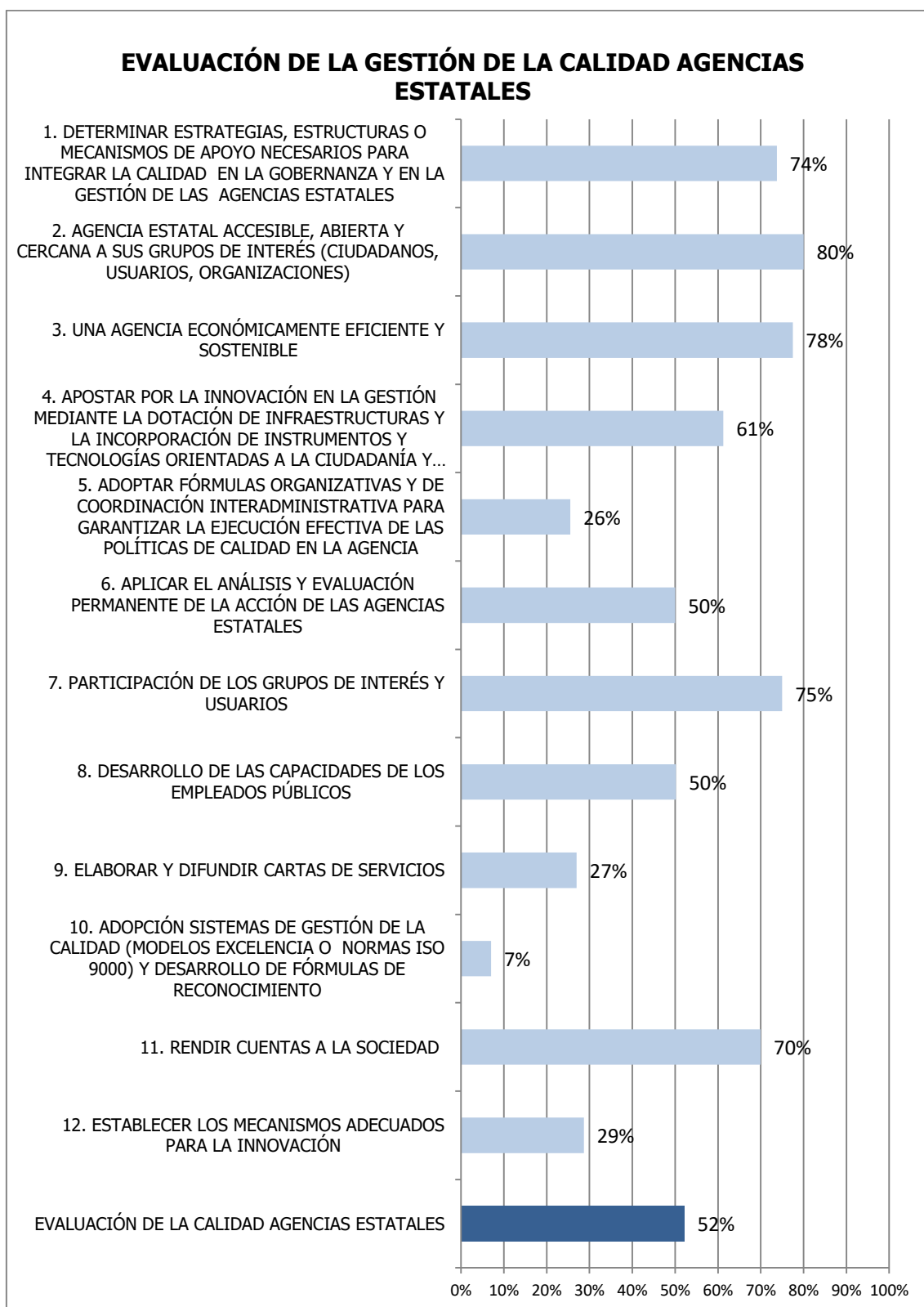




Gráfico 51: AECSIC

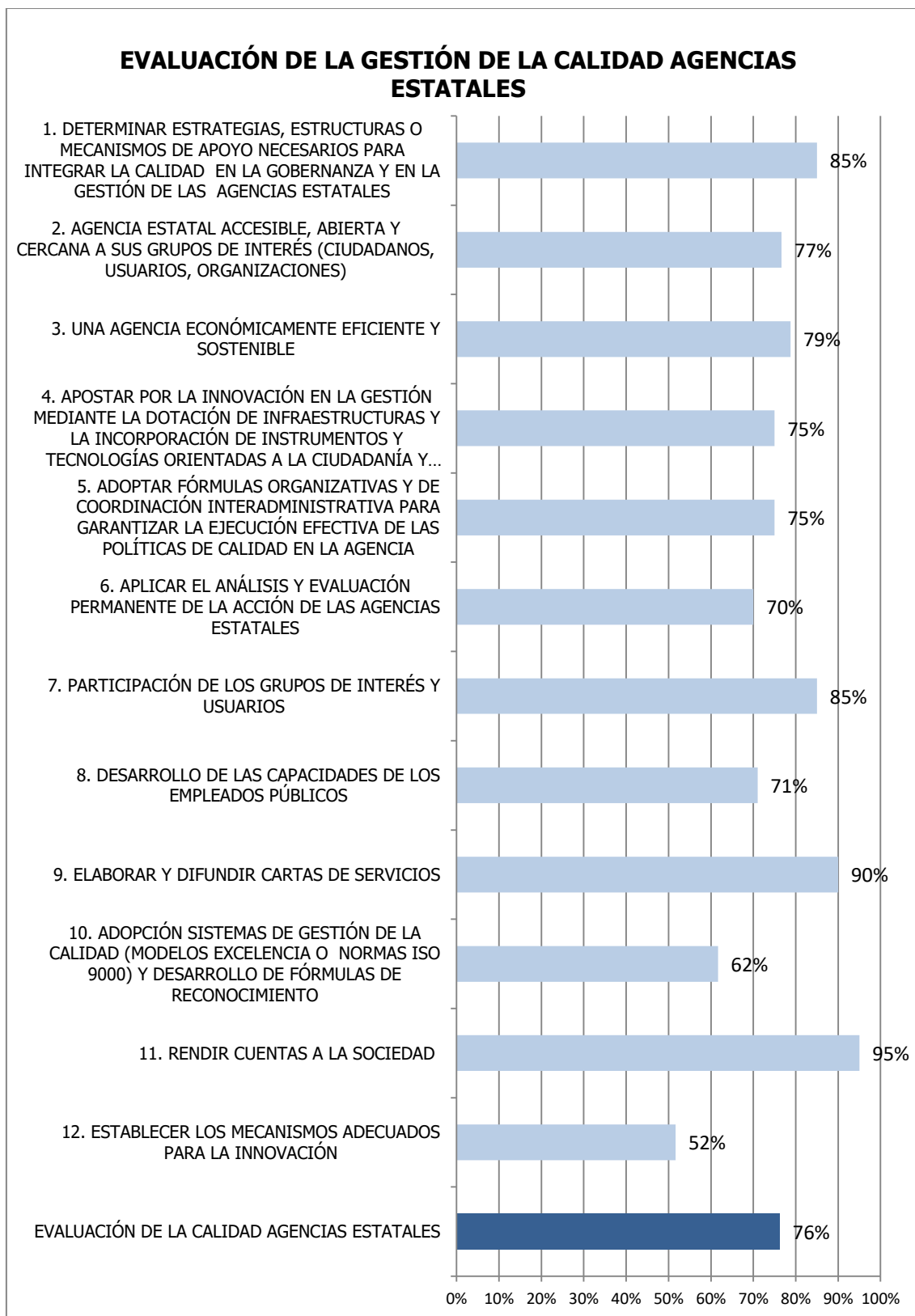




Gráfico 52: AEI

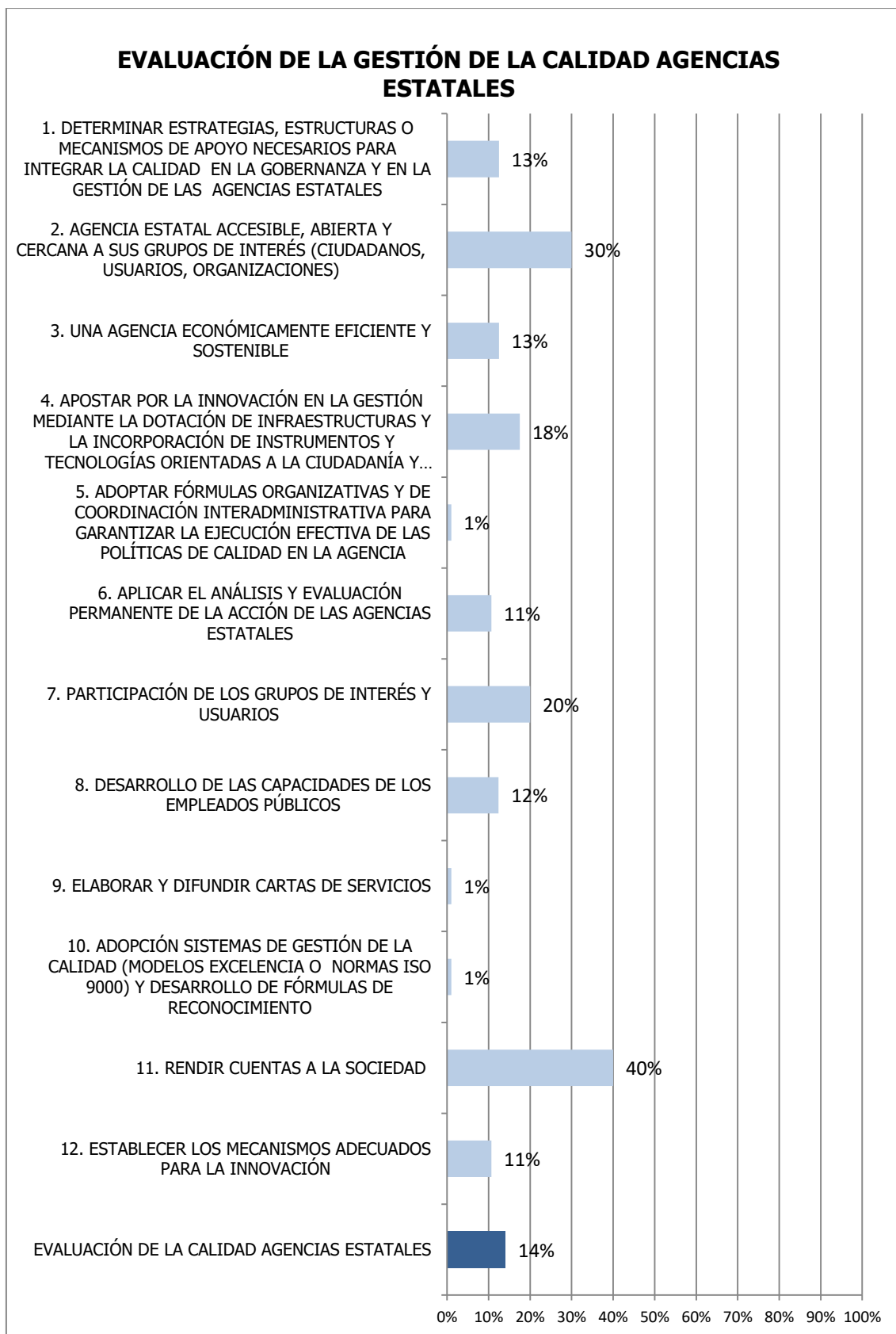




Gráfico 53: AEMET

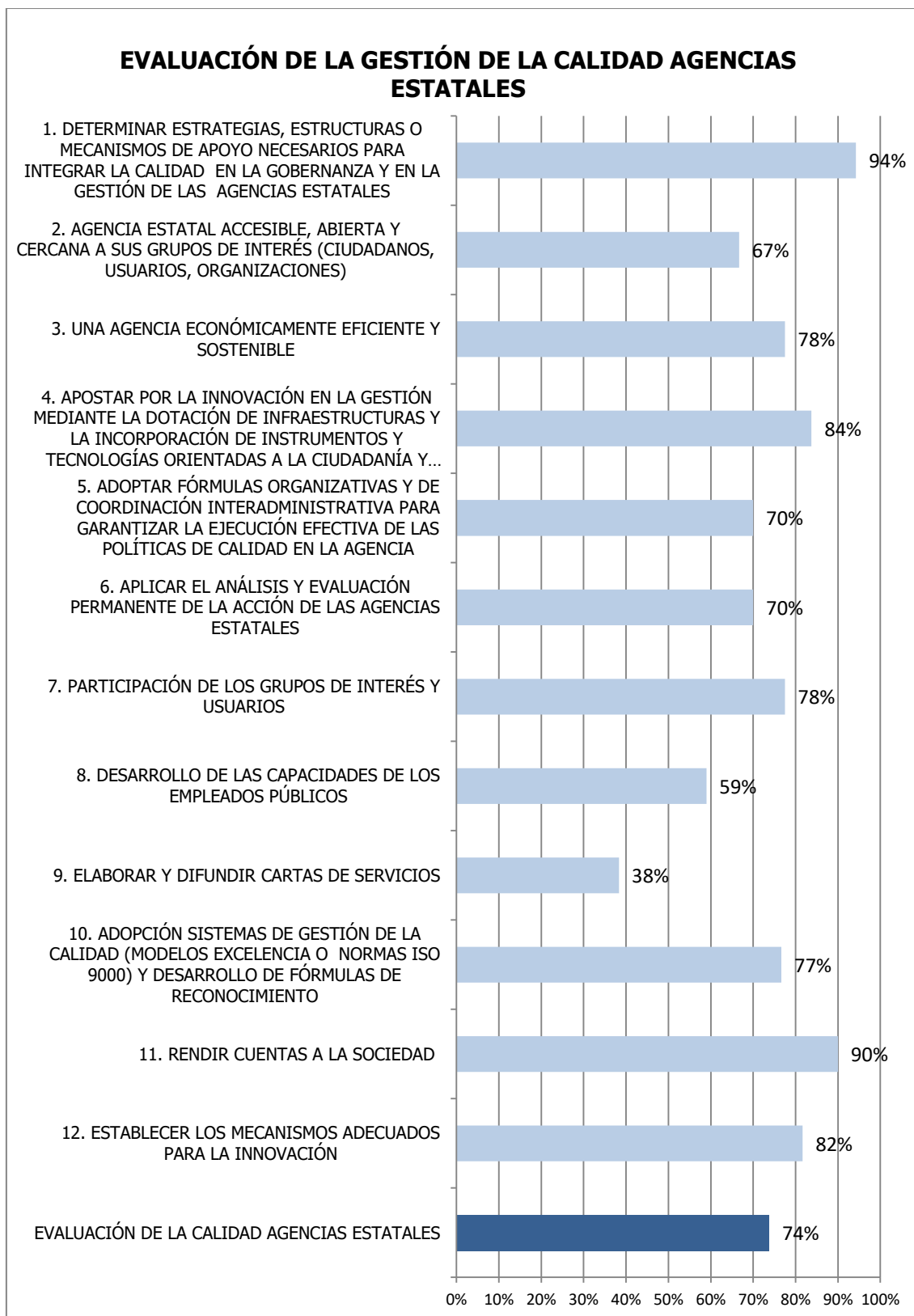




Gráfico 54: AEMPS

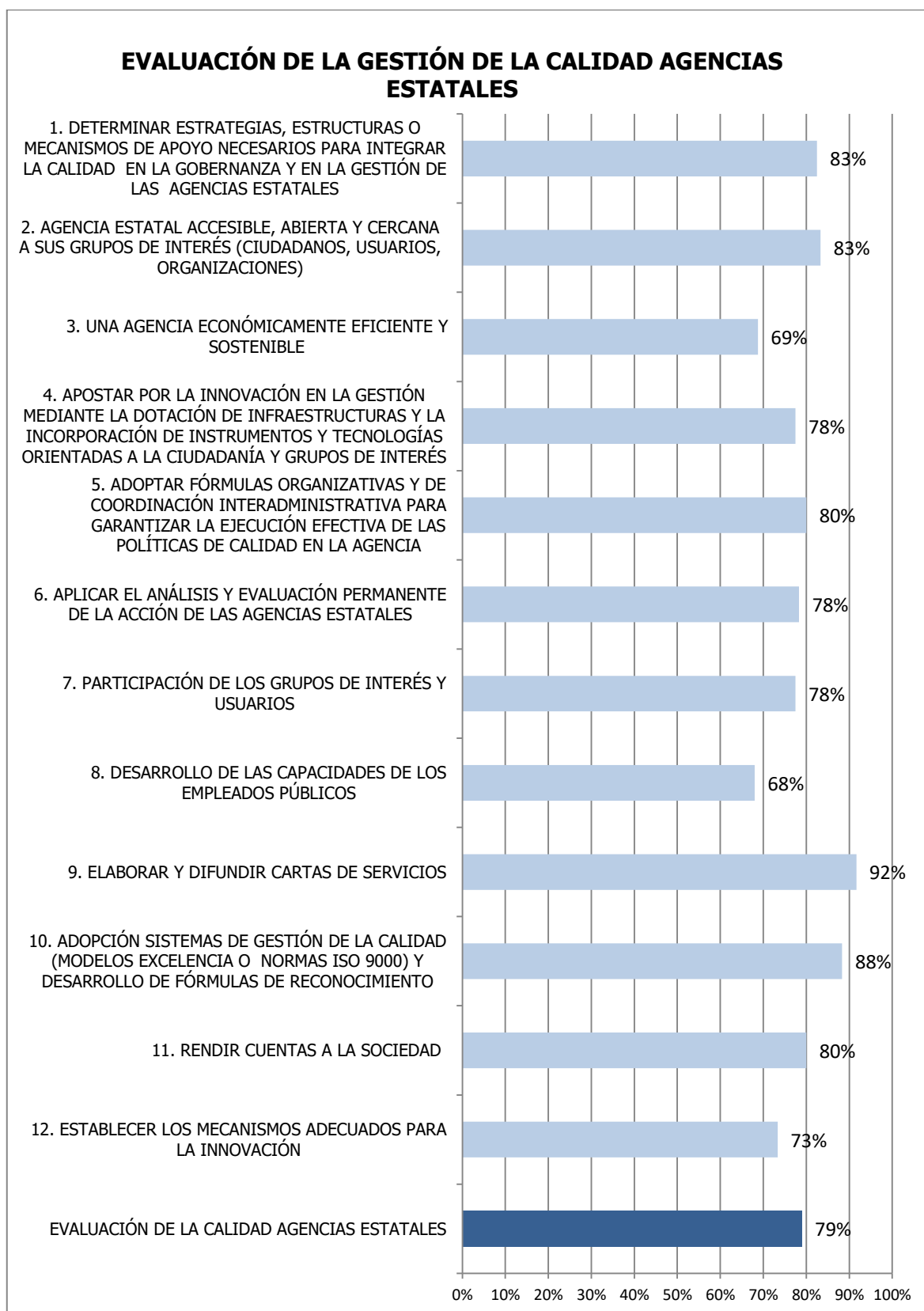




Gráfico 55: AEPSAD

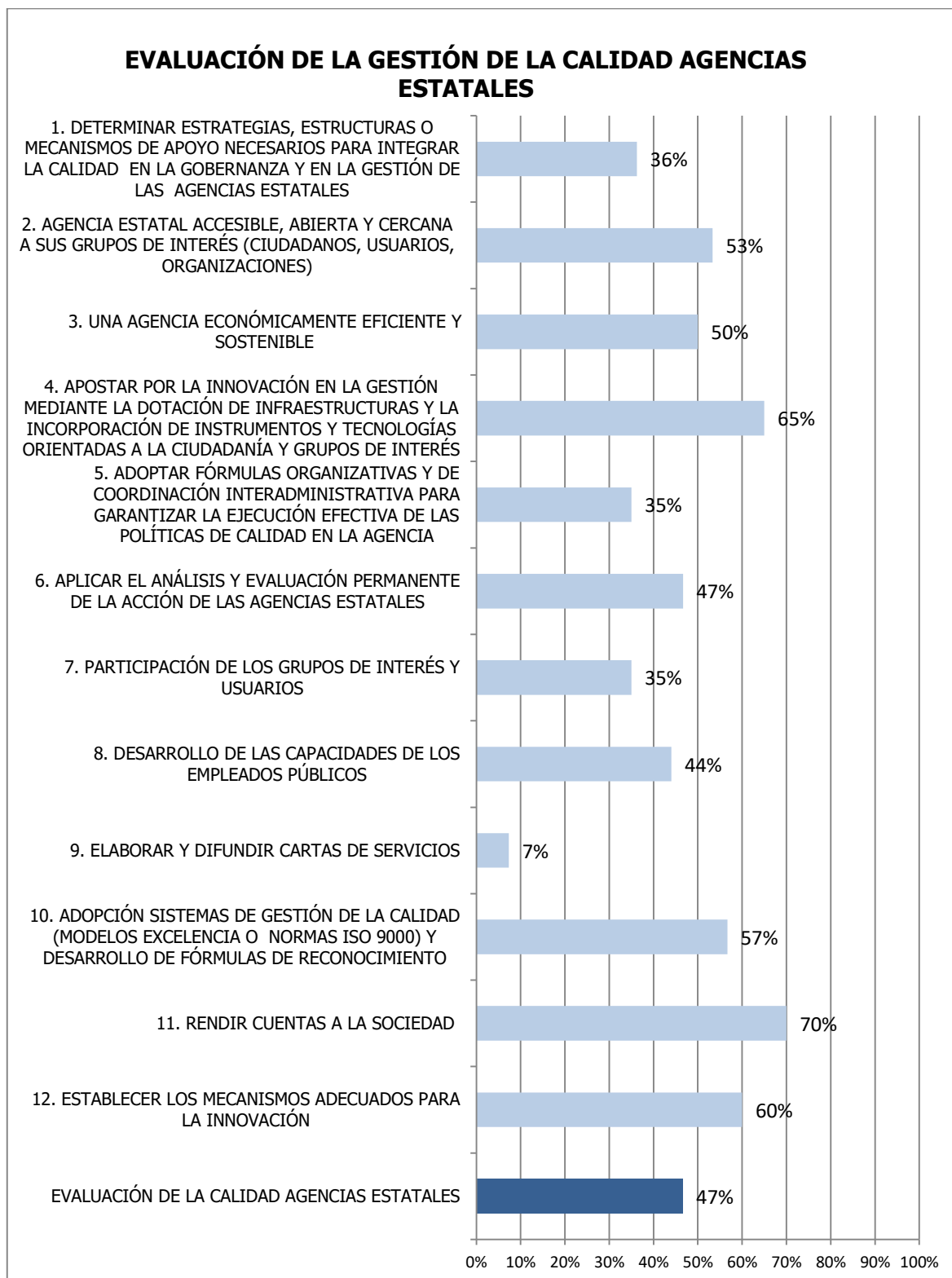




Gráfico 56: AESA

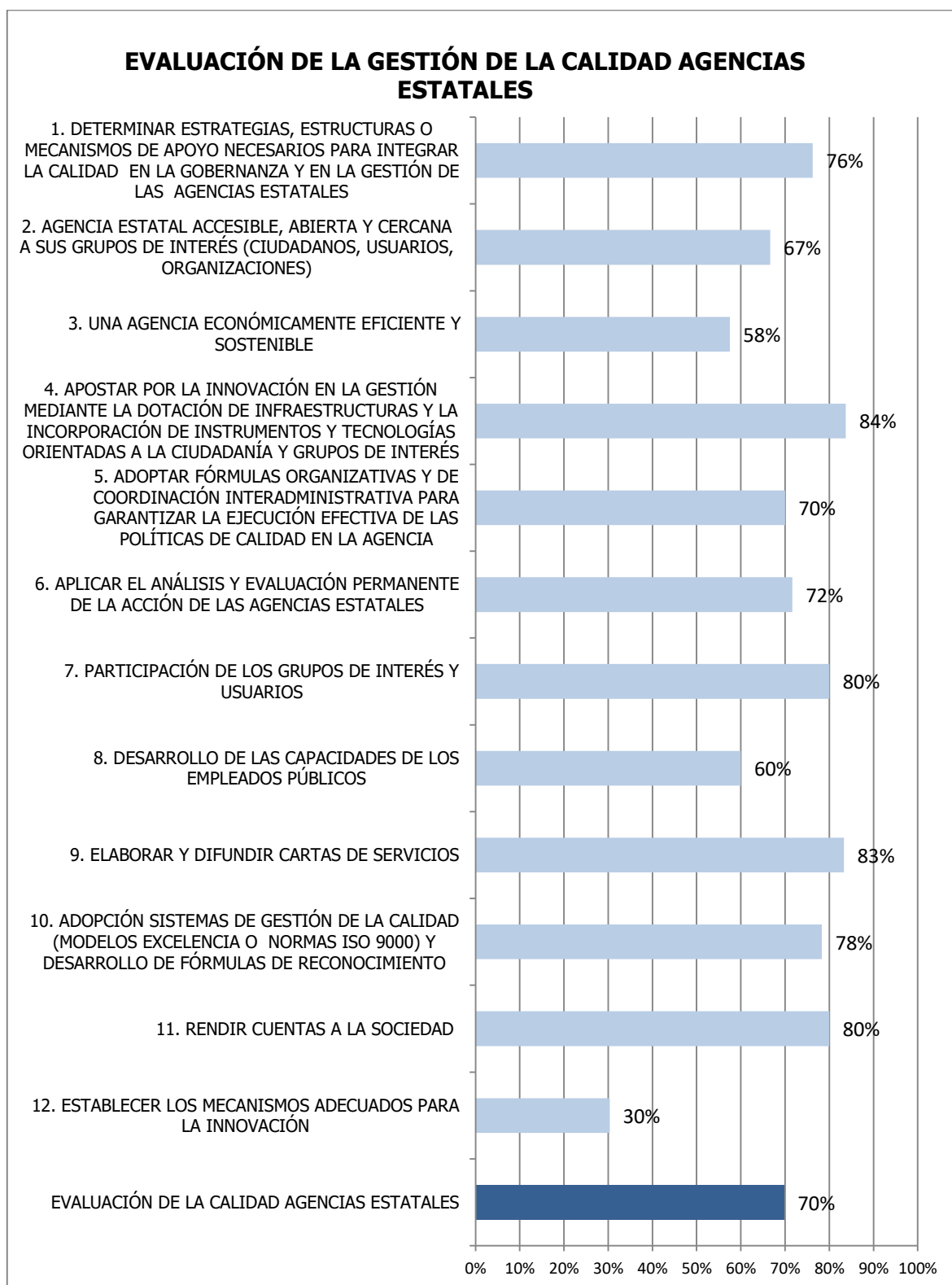
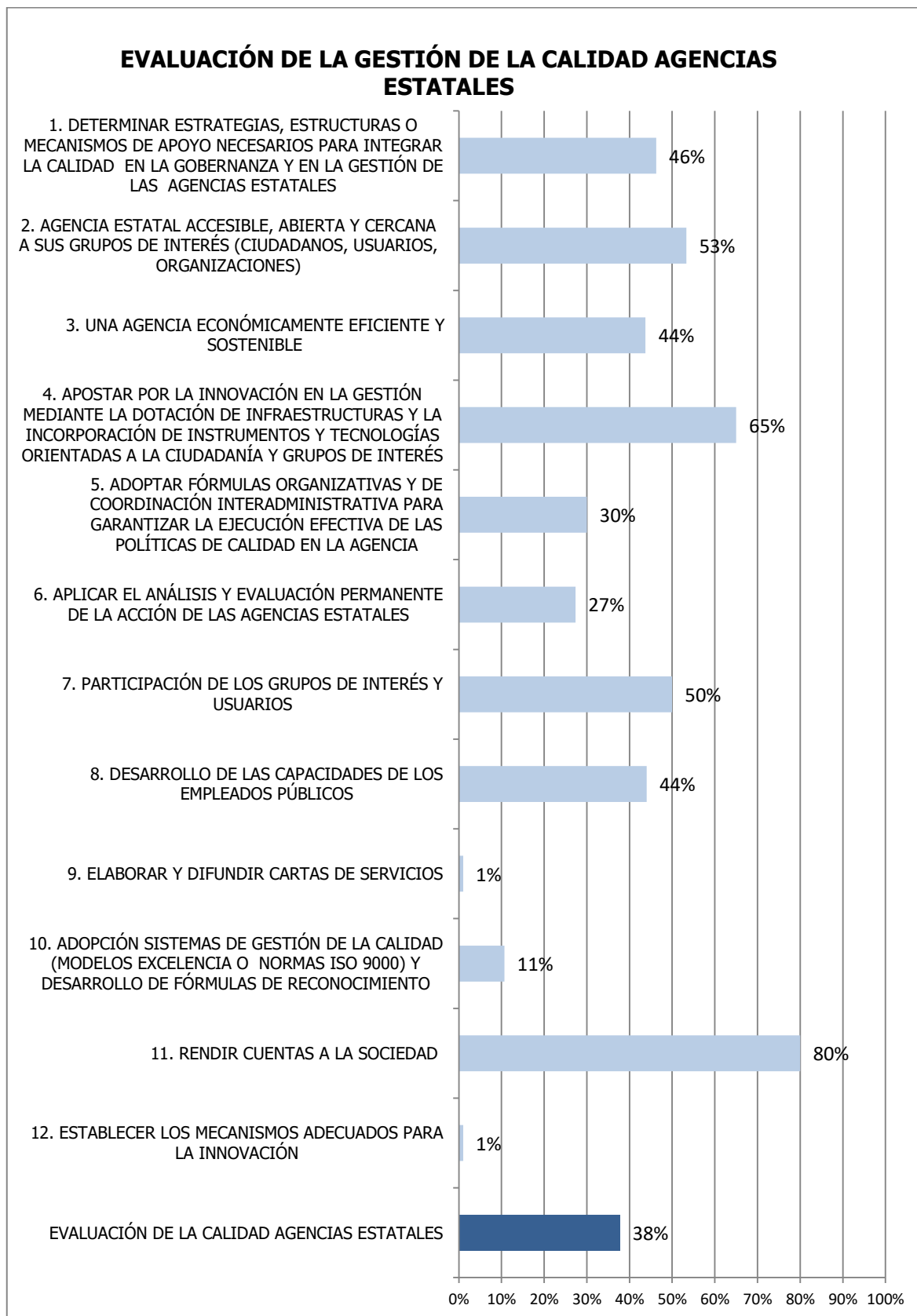




Gráfico 57: AESF





IV.- CONCLUSIONES

A la vista del análisis efectuado en el apartado II de este documento puede decirse que la orientación a la mejora y la cultura de la calidad, entendida ésta en el sentido integral que contempla la Carta de Compromisos, ha calado en el conjunto de las Agencias Estatales, como se infiere de los siguientes datos:

- 1 En 2018 el grado medio de cobertura de los componentes de la calidad, medido conforme a la metodología señalada, por parte de las nueve Agencias se situó en el 59%, cifra superior al 57% de 2017 lo que indica una evolución muy positiva. Esta cifra refleja que en el conjunto de las Agencias se han implantado recientemente en algunos ámbitos sectoriales o temáticos, ciertas actuaciones en los distintos aspectos de la calidad y que se dispone de datos sobre los resultados de su implantación. La puntuación entre Agencias oscila entre el mínimo del 14% y el máximo del 85% obtenido por AEBOE.
- 2 De entre los doce aspectos evaluados han recibido las mayores puntuaciones los relativos a:
 - Rendición de cuentas a la sociedad, con un grado de cobertura del 78% (72% en 2017).
 - Apuesta por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía con un 68% (67% en 2017).
 - Determinación de estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo para integrar la calidad en la gobernanza y en la gestión de las Agencias, y Agencias Estatales accesibles, abiertas y cercanas a sus grupos de interés, alcanzándose un 67% en ambos aspectos (65% y 62% respectivamente en 2017).
- 3 Por su parte, los aspectos que reciben menor puntuación son los siguientes:
 - Establecimiento de mecanismos adecuados para la innovación con un 44% de cobertura (44% en 2017).
 - Elaboración y difusión de cartas de servicio con un 48% (45% en 2017).
 - Adopción de fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de la Agencia, con una puntuación de 51 % (50% en 2017).



ANEXO I: CARACTERIZACIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES

		AGENCIA ESTATAL BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO (AEBOE)	
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	Real Decreto 1495/2007, de 12 de noviembre de 2007 (BOE 13/11/2007). Modificado mediante Real Decreto 302/2012, de 3 de febrero.		
OBJETIVOS GENERALES	La edición, publicación y difusión del Boletín Oficial del Estado y otras publicaciones oficiales. La creación y difusión de productos documentales legislativos, jurisprudenciales o doctrinales a partir del «Boletín Oficial del Estado» o de otras publicaciones legislativas. Es el organismo público encargado de la coordinación y gestión del portal de subastas (judicial, notarial y administrativa).		
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.		
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN			
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Órganos de gobierno -El presidente. -El consejo rector. Órgano ejecutivo -El director de la Agencia		
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	14-02-2008	
	Composición	Presidente: el Subsecretario del Ministerio de la Presidencia. Vicepresidente el Director de la Agencia. Vocales: <ol style="list-style-type: none">1. El Secretario General Técnico-Director del Secretariado del Gobierno.2. El Director General de Relaciones con las Cortes.3. Dos representantes del Ministerio de Hacienda y Función Pública, con rango de Director General.4. Hasta cinco vocales designados por el titular del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.5. Un representante de los trabajadores. Secretario: La Secretaria General de la AEBOE	
COMISIÓN DE CONTROL	Tres miembros del Consejo Rector:		



	<ul style="list-style-type: none"> - El Director General de Costes de Personal y Pensiones Públicas del Ministerio de Hacienda y Función Pública. - La Subdirectora General de la Oficina Presupuestaria y de Gestión Económica del Ministerio de la Presidencia - La Directora del Gabinete Técnico del Subsecretario Ministerio de la Presidencia
ESTRUCTURA ORGÁNICA	<ul style="list-style-type: none"> - Secretaría General. - Subdirección de la Imprenta Nacional. - Departamento de Gestión editorial, Documentación e Información. - Departamento de Tecnologías de la Información. - Departamento de Recursos Humanos y Relaciones Laborales. - Departamento de Programación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión.
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	<p>Primer Contrato Gestión 2009-2012, aprobado por Orden PRE/3/2009, de 9 de enero. Modificado por Orden PRE 2793/2011, de 6 de octubre, aprobando nuevos valores de los indicadores de seguimiento de los objetivos estratégicos para los años 2011 y 2012.</p> <p>Segundo Contrato Gestión 2013-2016, aprobado por Orden PRE/454/2014, de 17 de marzo.</p>
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<p>Objetivo 1: Cumplir eficientemente y en la forma legalmente prevista, el servicio público de publicidad de las normas y de aquellas otras disposiciones o actos que el ordenamiento jurídico considera que deben ser publicados en el «Boletín Oficial del Estado» y en el «Boletín Oficial del Registro Mercantil».</p> <p>Objetivo 2: Llevar a cabo la máxima difusión de la legislación, ofreciendo servicios singularizados que atiendan las necesidades específicas de información jurídica de los ciudadanos, profesionales, empresas y otros clientes de la Agencia, y ser fuente y motor de la actividad económica ligada a la gestión del conocimiento jurídico.</p> <p>Objetivo 3: Mantener operativo el Portal de subastas judiciales y notariales que facilite la ejecución de los procedimientos de subastas, incrementando su difusión y proporcione transparencia y seguridad en el procedimiento.</p>
PRESUPUESTO	<p>Presupuesto inicial: 71.880.300,00 euros.</p> <p>Presupuesto ejecutado: 60.592.497,97 euros.</p>
NÚMERO DE EMPLEADOS	Plantilla efectiva a 31 de diciembre: 329 empleados



CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Relacionados con la publicación de los diarios oficiales

- Publica en su sede electrónica los diarios oficiales BOE y BORME, con carácter oficial y auténtico, desde el 1 de enero de 2009, y ofrece, con carácter informativo, los diarios BOE y la Sección Segunda del BORME, anteriores a 1 de enero de 2009.
- Gestiona los anuncios que se publican en la Sección IV y V del BOE, y en la Sección Segunda del BORME.
- Gestiona la publicación de los anuncios de notificación que realizan todas las Administraciones Públicas.
- Ofrece todo el contenido del BOE en formatos PDF y XML, y las disposiciones de la Sección I, además en formato EPUB.
- Dispone de una App para teléfonos iPhone (iOS) y Android desde la que se accede gratuitamente al contenido del BOE.
- Ofrece a través del sistema RSS (Rich Site Summary / Really Simple Syndication) información personalizada y gratuita sobre diferentes contenidos del BOE y del BORME.

Relacionados con la difusión de la legislación

- A partir del contenido de los diarios oficiales elabora bases de datos, accesibles en la sede electrónica, libre y gratuitamente: Legislación, Personal, Otras disposiciones, Anuncios de la Sección IV y Sección V; Gazeta y BORME.
- Ofrece consolidada la normativa estatal con rango de ley, y continúa incrementando el número de normas consolidadas de rango reglamentario, y las normas autonómicas.
- Ofrece las normas consolidadas más relevantes del ordenamiento jurídico español enriquecidas con la jurisprudencia del Tribunal Supremo (TS) que la interpreta.
- En coedición con otros órganos del Estado gestiona las siguientes bases de datos: Abogacía del Estado, Consejo de Estado y Doctrina de la Fiscalía, accesibles en la sede electrónica, libre y gratuitamente.
- Dispone de un servicio gratuito y personalizado de alertas con información sobre diferentes contenidos publicados en el diario BOE o incorporados en las bases de datos de la Agencia.
- Edita repertorios, compilaciones, textos legales y separatas de las disposiciones de especial interés.
- Publica en su sede electrónica libros electrónicos que pueden almacenarse y leerse en dispositivos móviles, accesibles de forma libre y gratuita.
- Distribuye y vende, a través de la Librería del BOE y de la Tienda virtual, sus propias publicaciones y las editadas por la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y otros organismos nacionales e internacionales.
- Ofrece, en su sede electrónica, el Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado desde el año 2001.
- Dispone de servicios de información para atender las consultas sobre los diferentes servicios.

Portal de subastas:

- Gestiona el mantenimiento operativo del Portal de subastas en el que se realizan las subastas notariales, judiciales y tributarias.



**AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL
PARA EL DESARROLLO (AECID)**

FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	26 octubre de 2007 (R.D. 1403/2007)	
OBJETIVOS GENERALES	El objetivo de la AECID es el fomento, la gestión y la ejecución de las políticas públicas de cooperación internacional para el desarrollo, dirigidas a la lucha contra la pobreza y la consecución de un desarrollo humano sostenible en los países en desarrollo.	
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación (MUAC) a través de la Secretaría de Estado de Cooperación Internacional y para Iberoamérica y el Caribe (SECIPIC). (Estatuto de la AECID aprobado por R.D. 1403/2007, de 26 de octubre).	
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Dirección de la Agencia	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	9 enero 2008
	Composición	<p>Presidente: El Presidente de la AECID, el Secretario de Estado de Cooperación Internacional y para Iberoamérica y el Caribe (SECIPIC).</p> <p>Vicepresidente: Secretario General de Cooperación Internacional para el Desarrollo*, que sustituirá al Presidente en los casos de ausencia, vacante o enfermedad.</p> <p>* La disposición final primera del Real Decreto 768/2017, de 28 de julio, modificó el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, y suprimió la Secretaría General de Cooperación Internacional para el Desarrollo, órgano directivo hasta entonces dependiente de la Secretaría de Estado de Cooperación Internacional y para Iberoamérica, creando por su parte la Dirección General de Políticas de Desarrollo Sostenible (DGPODES).</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Director de AECID. - Dos Directores Generales del MAUC, designados libremente por el Ministro.




		<ul style="list-style-type: none"> - Dos funcionarios del MAUC, designados libremente por el Ministro, con rango de Subdirector General o equivalente. - En representación de otros Ministerios, con rango mínimo de Director General, el Consejo Rector integrará a cuatro personas: <ul style="list-style-type: none"> - El Director General de Análisis Macroeconómico del Ministerio de Economía y Competitividad - El Director General de Comercio e Inversiones del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. - Dos representantes del Ministerio de que serán designados por su titular. - En representación de los trabajadores, dos representantes designados por las organizaciones sindicales más representativas de la Administración General del Estado. <p>Secretario: el Secretario General de la Agencia, que asistirá a las reuniones con voz pero sin voto.</p>
COMISIÓN DE CONTROL		<ul style="list-style-type: none"> - La Presidencia (ocupada por vocal del MAUC) - 2-4 vocales sin responsabilidad directa en la Agencia. - 1 Secretario (nombrado por la Comisión de entre sus miembros).
ESTRUCTURA ORGÁNICA		<ol style="list-style-type: none"> 1. Gabinete Técnico. 2. Dirección de Cooperación con América Latina y el Caribe. 3. Dirección de Cooperación con Asia y África. 4. Dirección de Cooperación Multilateral, Horizontal y Financiera. 5. Dirección de Relaciones Culturales y Científicas. 6. Secretaría General. 7. Oficina de Acción Humanitaria. 8. 48 Unidades de Cooperación en el Exterior (UCE): 31 Oficinas Técnicas de Cooperación, 13 Centros Culturales y 4 Centros de Formación.
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN		<p>Orden PRE 1914/2009, de 13 de julio, por la que se aprueba el Contrato de Gestión de la AECID.</p>
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		<ol style="list-style-type: none"> 1. Concentrar la actuación de la AECID para mejorar su eficacia. 2. Diseñar e implementar estrategias de actuación diferenciadas y de mayor calidad e impacto. 3. Construir relaciones más estratégicas con actores de cooperación. 4. Avanzar en la implantación de una gestión orientada a resultados y al aprendizaje. 5. Adecuar las capacidades de la organización a los desafíos. 6. Lograr una organización más cohesionada y coordinada. 7. Mejorar la comunicación con la ciudadanía sobre el desarrollo, la



	cooperación y la Agencia.
PRESUPUESTO	Presupuesto inicial: 325.962.620 € Modificaciones presupuestarias: 38.873.908,47€ Presupuesto final: 364.836.528,47€
NÚMERO DE EMPLEADOS	A 31 de diciembre de 2018 el número de empleados públicos de la AECID era 888 (398 en la sede y 590 en las UCE).
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none">- Acción humanitaria en contextos internacionales de crisis- Cooperación bilateral para el desarrollo con países socios- Cooperación multilateral con organismos internacionales de desarrollo y acción humanitaria- Cooperación financiera reembolsable- Cooperación cultural- 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 (BOE 14/1/2008).	
OBJETIVOS GENERALES	Desarrollar y promover investigaciones en beneficio del progreso científico y tecnológico, para lo cual está abierto a la colaboración con entidades españolas y extranjeras. Según su Estatuto (artículo 4), tiene como misión el fomento, coordinación, desarrollo y difusión de la investigación científica y tecnológica, de carácter pluridisciplinar, con el fin de contribuir al avance del conocimiento y al desarrollo económico, social y cultural, así como a la formación de personal y al asesoramiento de entidades públicas y privadas en esta materia.	
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Economía, Industria y Competitividad (primer semestre 2018), Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (segundo semestre 2018)	
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Los órganos de gobierno del CSIC son el Presidente y el Consejo Rector. El órgano ejecutivo del CSIC es el Presidente, que lo es también de su Consejo Rector. El Presidente será nombrado y separado por Real Decreto del Consejo de Ministros, a propuesta del titular del Ministerio de adscripción.	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	19 de febrero de 2008
	Composición	a) Un consejero en representación del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad y uno por cada uno de los siguientes Ministerios: Hacienda y Función Pública; Presidencia y para las Administraciones Territoriales; Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; Agricultura y pesca, Alimentación y Medio Ambiente; y Energía, Turismo y Agenda Digital b) Tres consejeros designados por las organizaciones sindicales más representativas: Unión General de Trabajadores, Conferencia Sindical de Comisiones Obreras y Central Sindical Independiente y de Funcionarios. c) Cinco consejeros designados por el titular del MICINN entre profesionales de reconocido prestigio en el ámbito de la investigación científica y desarrollo tecnológico. Uno de ellos será propuesto por el Consejo de Universidades. (*)
COMISIÓN DE CONTROL	Integrada por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros de entre los vocales del Consejo Rector designados por dicho órgano, que no tengan responsabilidades de gestión en la Agencia y que deberán tener formación y conocimientos en materia de gestión, presupuestos y tareas de control	



	<p>en el sector público estatal y que elegirán entre ellos un Presidente. Actualmente (2017): Ministerio de Economía y Competitividad, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Hacienda y de Administraciones Públicas, Unión General de Trabajadores.</p>
ESTRUCTURA ORGÁNICA	<ul style="list-style-type: none"> - Vicepresidencia de Investigación Científica y Técnica (VICYT), con tres Vicepresidencias Adjuntas. - Vicepresidencia de Organización y Relaciones Institucionales (VORI), con dos Vicepresidencias Adjuntas. - Vicepresidencia de Relaciones Internacionales - Secretaría General (SEGE). - Cuatro Secretarías Generales Adjuntas. - Gabinete del Presidente. <p>CSIC cuenta además con Delegaciones Institucionales, dirigidas por Coordinadores Institucionales, en algunas Comunidades Autónomas (Andalucía, Aragón, Asturias, Canarias, Cantabria, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Islas Baleares, Madrid, Murcia y Valencia) y una en el extranjero: Bruselas.</p> <p>Las Delegaciones son la primera línea de interacción y respuesta del CSIC en asuntos de ámbito regional o, en el caso de la Delegación de Bruselas, en asuntos relacionados con la Unión Europea.</p>
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	Pendiente de aprobación
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<ul style="list-style-type: none"> - El avance y la transferencia del conocimiento. - La formación del personal. - Desarrollo económico, social y cultural - Asesoramiento experto.
PRESUPUESTO	647,1 M€
NÚMERO DE EMPLEADOS	10.642
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Investigación científica y técnica de carácter multidisciplinar - Asesoramiento científico y técnico - Transferencia de resultados al sector empresarial - Contribución a la creación de empresas de base tecnológica - Formación de personal especializado - Gestión de infraestructuras y grandes instalaciones



AGENCIA ESTATAL DE INVESTIGACIÓN (AEI)

FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	Real Decreto 1067/2015, de 27 de noviembre, por el que se crea la Agencia Estatal de Investigación y se aprueba su Estatuto (BOE 28 de noviembre de 2015)	
OBJETIVOS GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> - La financiación, evaluación, gestión y seguimiento de la actividad de investigación científica y técnica destinada a la generación del conocimiento propiciado por la Administración General del Estado. - La promoción de la investigación científica y técnica en todas las áreas del saber, asignando de forma eficiente los recursos públicos. - La promoción de la excelencia, el fomento de la colaboración entre los agentes del Sistema de I+D+i y el apoyo a la generación de conocimientos de alto impacto científico y técnico. - El seguimiento de las actividades financiadas así como el asesoramiento necesario para mejorar el diseño y planificación de las acciones o iniciativas a través de las que se instrumentan las políticas de I+D de la Administración General del Estado. 	
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Dirección de la Agencia: Enrique Playán Jubilar. Nombrado por el Consejo Rector, a propuesta de su Presidenta, el 27 de noviembre de 2018.	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	20 de junio de 2016
	Composición	<p>Presidencia. Titular de la Secretaría de Estado de Universidades, Investigación, Desarrollo e Innovación.</p> <p>Vocales:</p> <p>El titular de la Secretaría General de Coordinación de Política científica. Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades</p> <p>El titular de la Dirección General de Investigación, Desarrollo e Innovación. Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades</p> <p>El titular de la Dirección de la Agencia Estatal de Investigación.</p> <p>El Director del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial.</p> <p>El Director del Instituto de Salud Carlos III.</p> <p>Titular de la Dirección General de Fondos Europeos. Ministerio de Hacienda</p>



	<p>Titular de la Secretaría General de Universidades. Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades</p> <p>Titular de la Secretaría General de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.</p> <p>General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información. D. Luis Alberto Rodríguez Raposo.</p> <p>2 Científicos o tecnólogos de reconocido prestigio</p> <p>2 Expertos en I+D+i.</p> <p>Un representante de los trabajadores.</p> <p>Secretario con voz pero sin voto</p> <p>Secretario de la Agencia Estatal de Investigación</p>
<p>COMISIÓN DE CONTROL</p>	<p>Presidente</p> <p>Secretario General de Coordinación de Política Científica. Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades.</p> <p>Vocales</p> <p>Tres miembros del Consejo Rector designados por dicho Consejo.</p> <p>Secretario</p> <p>El Secretario del Consejo Rector.</p> <p>Constituida por cuatro miembros del Consejo Rector designados por éste entre quienes no tengan responsabilidades directas en la gestión de la Agencia y posean conocimientos o experiencia en gestión presupuestaria y control de la actividad económico-financiera del sector público estatal.</p> <p>Conforme al artículo 13.3 del Estatuto, asistirán a las reuniones de la Comisión de Control, con voz pero sin voto, el Interventor Delegado en la Agencia, un representante de la correspondiente Inspección de los Servicios y el titular de la Secretaría General de la Agencia.</p>
<p>ESTRUCTURA ORGÁNICA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Órganos de Gobierno: Presidente y Consejo Rector. 2. Órgano Ejecutivo: Director de la Agencia. 3. Órganos Directivos: <ol style="list-style-type: none"> 1. División de Coordinación, Evaluación y Seguimiento Científico y Técnico <ol style="list-style-type: none"> 1. Subdivisión de Coordinación y Evaluación 2. Subdivisión de Programas Temáticos Científico-Técnicos 3. Subdivisión de Programas Científico-Técnicos Transversales, Fortalecimiento y Excelencia 2. División de Programación y Gestión Económica y Administrativa. <ul style="list-style-type: none"> - Subdivisión de Gestión Económica - Subdivisión de Seguimiento y Justificación de Ayudas - Subdivisión de Gestión de Ayudas de Fondos Europeos - Subdivisión de Planificación y Gestión Administrativa • Secretaría General
<p>FECHA APROBACIÓN</p>	<p>El Consejo Rector aprobó la propuesta de Contrato de Gestión el 28 de junio</p>



CONTRATO DE GESTIÓN	de 2018
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<p>1. Consolidación y desarrollo estructural de la Agencia. Ordenación de los Recursos Humanos y adaptación de los procesos administrativos, de gestión y seguimiento. Aprobación del Contrato de Gestión.</p> <p>2. Gestión de los instrumentos de financiación. Instrucción del procedimiento de concesión de convocatorias y de Gestión económica presupuestaria.</p> <p>3. Evaluación científico-técnica de las convocatorias y elaboración de protocolos</p> <p>4. Seguimiento. Seguimiento científico-técnico y económico de la ejecución de las ayudas concedidas.</p> <p>5. Gestión de convenios. Encomendados de gestión y prestación de servicios.</p> <p>6. Comunicación. Difusión y representación en foros de I+D</p>
PRESUPUESTO	640.104.990€
NÚMERO DE EMPLEADOS	211
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Prestación de servicios, fundamentalmente en materia de evaluación científico-técnica de actividades de I+D+i de otras instituciones, mediante convenio o sistema de precios públicos.



AGENCIA ESTATAL DE METEOROLOGÍA (AEMET)

FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	R.D. 186/2008 de 8 de febrero de 2008 (BOE 14/2/2008)	
OBJETIVOS GENERALES	El desarrollo, implantación, y prestación de los servicios meteorológicos de competencia del Estado y el apoyo al ejercicio de otras políticas públicas y actividades privadas, contribuyendo a la seguridad de personas y bienes, y al bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad española.	
ADSCRIPCIÓN	Ministerio para la Transición Ecológica	
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Presidencia	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	7 de julio de 2008
	Composición	<p>Presidencia: Presidente de AEMET</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 representantes del Ministerio para la Transición Ecológica • 1 representante del Ministerio de Defensa • 1 representante del Ministerio de Agricultura y Pesca y Alimentación • 1 representante del Ministerio del Interior • 1 representante del Ministerio de Fomento • 1 representante del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación • 1 representante del Ministerio de Economía y Empresa • 2 representantes designados por las organizaciones sindicales más representativas <p>Secretario del Consejo Rector</p>
COMISIÓN DE CONTROL	<p>Presidencia: Ministerio para la Transición Ecológica</p> <p>2 Vocales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Economía y Empresa - Ministerio para la Transición Ecológica <p>Secretaría: AEMET</p>	
ESTRUCTURA ORGÁNICA	<p>Presidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Producción e Infraestructuras - Departamento de Producción - Departamento de Infraestructura y Sistemas - Departamento de Desarrollo y Aplicaciones 	




	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Planificación, Estrategia y Desarrollo Comercial - Dirección de Administración - Departamento de Coordinación de las Delegaciones Territoriales (17 Delegaciones Territoriales)
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	No aprobado
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<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	Presupuesto final: 128. 975.860 €, con esta cantidad se hace frente a las contribuciones obligatorias del Estado a organismos internacionales (EUMETSAT, ECMWF y OMM) que en 2018 ascendieron a 43.953.378,92 €
NÚMERO DE EMPLEADOS	1.180
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<p>Servicios climáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información sobre datos climatológicos (red de datos convencionales, contaminación de fondo, ozono, teledetección (radar, rayos)) - Vigilancia del clima - Predicción del clima - -Cambio climático - Información climatológica a través del servicio de atención telefónica 060, página web, Opendata y redes sociales. <p>Servicios esenciales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - -Servicios meteorológicos dirigidos a la protección de las vidas y bienes de los ciudadanos: METEOALERTA, índice de incendios - Servicio de información meteorológica: - -Información sobre datos meteorológicos en tiempo real (red de datos convencionales, contaminación de fondo, ozono, teledetección (radar, rayos). - -Predicciones del tiempo en distintos ámbitos geográficos y alcances de corto/medio plazo en formato texto, gráfico - -Salidas de modelos numéricos de corto/medio plazo - -Información meteorológica a través del servicio de atención telefónica 060, página web, APP, Opendata y redes sociales. <p>Servicio de certificación y emisión de informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expedición de certificaciones, emisión de informes y prestación de servicios de carácter pericial en materia meteorológica como autoridad meteorológica del Estado (regulado en la Ley 13/96, de 30 de diciembre y Ley 66/1997, de 30 de diciembre).



	<ul style="list-style-type: none">- Verificación y calibración de instrumentos meteorológicos <p>Servicio de Apoyo al Desarrollo de Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Asesoría y consultoría meteorológica o climatológica.- Acceso a fondos bibliográficos.- -Venta de publicaciones científicas y de divulgación sobre aspectos meteorológicos y climatológicos.- -Actividades formativas de meteorología y climatología <p>Servicios Sectoriales:</p> <p>Servicios y productos aeronáuticos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Boletines de observación y predicción aeronáutica- Avisos aeronáuticos- -Servicios específicos <p>Servicios meteorológicos marítimos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Boletines de predicción marítima: predicciones y avisos en alta mar y costeros.- METEONAV (parámetros meteorológicos para rutas marítimas).- Servicios meteorológicos para la montaña- Predicciones de montaña, boletines nivológicos y de predicción de peligro de aludes.- Avisos de aludes <p>Servicios de apoyo a la defensa</p> <ul style="list-style-type: none">- Los servicios anteriores (aeronáuticos, marítimos, para la montaña y para emergencias)- Informes climatológicos en zonas de operaciones fuera del territorio nacional.
--	---



		AGENCIA ESPAÑOLA DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS (AEMPS)	
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO		R.D. 1275/2011 de 16 de Septiembre (BOE 23/9/2011) Modificación art 19.3, 23 y 29 por RD 577/2013, de 26 de julio (Ref. BOE-A-2013-8191).	
OBJETIVOS GENERALES		El objeto de la Agencia es el de garantizar que tanto los medicamentos de uso humano como los de uso veterinario y los productos sanitarios, cosméticos y productos de cuidado personal cumplan con estrictos criterios de calidad, seguridad, eficacia y correcta información con arreglo a la normativa vigente sobre dichas materias en el ámbito estatal y de la Unión Europea	
ADSCRIPCIÓN		Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social a través de la Secretaría General de Sanidad y Consumo, sin perjuicio de las facultades de tutela ejercidas desde la Secretaría General de Agricultura y Alimentación del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación en lo que respecta a los medicamentos veterinarios.	
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN			
ÓRGANO DE DIRECCIÓN		Órganos de Gobierno de la AEMPS: <ul style="list-style-type: none"> • El Presidente. La presidencia de la Agencia será desempeñada por la persona titular de la Secretaría General de Sanidad del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. • El Vicepresidente. La Vicepresidencia de la Agencia será desempeñada por la persona titular de la Secretaría General de Medio Rural del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino, quien velará por la consecución de los objetivos de la Agencia y, en particular, en lo que respecta a los medicamentos veterinarios • El Consejo Rector. El Consejo Rector de la Agencia es el órgano colegiado de gobierno de esta Agencia estatal. 	
CONSEJO RECTOR		Fecha de Constitución	3 Octubre 2011
		Composición	a) Presidente de la Agencia. b) Vicepresidente de la Agencia. c) Vocales de la Administración General del Estado: <ul style="list-style-type: none"> - El Secretario General Técnico del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. - Director de la Agencia. - Director General de Salud Pública, Calidad e Innovación del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. - Director General de Cartera Básica de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e



	<p>Igualdad</p> <ul style="list-style-type: none">- EL Subdirector General de Programas Presupuestarios de Sistemas de Seguridad y Protección Social de la Dirección General de Presupuestos del Ministerio de Hacienda y Función Pública.- El Subdirector General de Planificación de Recursos Humanos y Retribuciones de la Dirección General de la Función Pública del Ministerio de Hacienda y Función Pública.- El Director General de Sanidad de la Producción Agraria del Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente- El Director del Instituto de Salud Carlos III del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.- El Subdirector General de Políticas Sectoriales Industriales del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. <p>d) En representación de las Mutualidades de funcionarios, el Subdirector General del Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS).</p> <p>e) En representación de las comunidades autónomas:</p> <ul style="list-style-type: none">- El Subdirector de Farmacia y prestaciones del Servicio Andaluz de Salud.- La Directora General de Política Sanitaria del Principado de Asturias.- La Directora General de Ordenación y Atención Sanitaria de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria. <p>f) Dos expertos de reconocido prestigio en el ámbito de las Ciencias de la Salud designados por la Presidencia de la Agencia, que se renovarán cada dos años.</p> <p>g) Un representante de los trabajadores designado por el conjunto de las centrales sindicales más representativas en el ámbito de la propia Administración General del Estado.</p> <p>h) Un representante de los consumidores y usuarios designado por el Consejo de Consumidores y Usuarios.</p> <p>i) Actuará como secretario del Consejo Rector, con voz y sin voto, el Secretario General de la Agencia.</p>
COMISIÓN DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none">- El Consejo Rector, a propuesta de su Presidente, designará a tres de sus miembros, que no tengan responsabilidades de gestión en la Agencia y con conocimientos y experiencia en gestión, presupuestación, y control interno o de la actividad económica-



	<p>financiera, para formar la Comisión de Control. El interventor delegado en la Agencia y el asesor jurídico de la misma, podrán asistir a las reuniones de la Comisión de Control con voz y sin voto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la reunión constitutiva de la Comisión de Control, ésta elegirá Presidente a uno de sus miembros, actuando como secretario de la misma también con voz y sin voto, el Secretario General de la Agencia. - La Comisión de Control se reunirá al menos, una vez al trimestre.
<p>ESTRUCTURA ORGÁNICA</p>	<p>Presidente. Vicepresidente. Consejo Rector Director (Órgano Ejecutivo)</p> <p>Del Director de la Agencia dependerán directamente las siguientes unidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La Secretaría General. b) El Departamento de Medicamentos de Uso Humano c) El Departamento de Medicamentos Veterinarios. d) El Departamento de Inspección y Control de Medicamentos e) El Departamento de Productos Sanitarios. <p>Existirá una Intervención Delegada de la Intervención General de la Administración del Estado adscrita al Director de la Agencia.</p> <p>Órganos complementarios: Órganos de asesoramiento y coordinación: como órganos de asesoramiento y coordinación, la Agencia y su Consejo Rector contarán con un grupo de Comités Técnicos, además de una Red de Expertos Externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ El Comité de Medicamentos de Uso Humano. ○ El Comité de Seguridad de Medicamentos de Uso Humano. ○ El Comité de Medicamentos Veterinarios. ○ El Comité de Seguridad de Medicamentos Veterinarios. ○ El Comité Técnico del Sistema Español de Farmacovigilancia de Medicamentos de Uso Humano. ○ El Comité de Coordinación de Estudios Postautorización. ○ El Comité Técnico del Sistema Español de Farmacovigilancia de Medicamentos Veterinarios. ○ El Comité de disponibilidad de Medicamentos Veterinarios. ○ El Comité de la Farmacopea y el Formulario Nacional. ○ El Comité Técnico de Inspección. ○ El Comité de Coordinación de Servicios Farmacéuticos Periféricos. ○ El Comité de Productos Sanitarios
<p>FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN</p>	<p>No aprobado</p>



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<p>Líneas Estratégicas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Garantizar a la ciudadanía la calidad, seguridad, eficacia, accesibilidad e información de los medicamentos, productos sanitarios y cosméticos.- Incrementar la satisfacción de los usuarios aumentando la transparencia, mejorando la comunicación y facilitando el acceso a la información.- Ser reconocidos como referente nacional e internacional por los grupos de interés y promover la investigación.- Mejorar la gestión económica y organizativa dentro del modelo de Agencia Estatal.- Mejorar los recursos y capacidades de la Agencia mediante el desarrollo de las personas, la tecnología y las alianzas estratégicas.
PRESUPUESTO	El total de créditos presupuestarios del ejercicio de 2018 ascienden a la cifra de 47.049.670 €
NÚMERO DE EMPLEADOS	A 31 de diciembre de 2018 el número de empleados públicos de AEMPS de nómina era de 526 personas (495 funcionarios, 30 laborales y 1 alto cargo)
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none">- La evaluación, autorización, modificación, control de calidad y seguimiento continuo de la eficacia y seguridad de los medicamentos de uso humano y veterinarios una vez comercializados.- El fomento del desarrollo y de la generación de conocimiento sobre los medicamentos, facilitando apoyo regulatorio y científico a la innovación así como proporcionando al sistema una visión global de los medicamentos en desarrollo (Horizon scanning).- La evaluación de la idoneidad sanitaria y su conformidad con la normativa vigente de los productos sanitarios, cosméticos y productos de cuidado personal, así como el desarrollo de las actividades necesarias para llevar a cabo su vigilancia una vez comercializados.- La prestación de información a los ciudadanos y profesionales sanitarios acerca de los medicamentos y productos sanitarios, desde su investigación hasta su utilización, en interés de la protección y promoción de la salud de las personas, de la sanidad animal y del medio ambiente- La promoción de la educación y formación a pacientes y usuarios para facilitar su comprensión y potenciar su contribución a la investigación y desarrollo de medicamentos.- El desarrollo de las funciones de control de medicamentos, productos sanitarios y cosméticos incluyendo la lucha contra los ilegales y falsificados, su venta a través de internet, así como el control en materia de tráfico y uso lícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas.



- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- La gestión de los problemas de suministro de medicamentos y de refuerzo de la cadena legal de abastecimiento.- La autorización, modificación, suspensión o revocación de ensayos e investigaciones clínicas con medicamentos y productos sanitarios, así como las inspecciones de buena práctica clínica correspondientes.- La autorización de acceso individualizado a medicamentos en investigación, autorizaciones temporales de uso y la importación de medicamentos no autorizados en España.- La autorización para la utilización excepcional de productos sanitarios por razones de interés sanitario.- La certificación de la conformidad de los productos sanitarios con la normativa vigente a través del Organismo Notificado y la certificación voluntaria de los sistemas de calidad de las empresas fabricantes de productos sanitarios.- La inspección, en su ámbito de competencia, autorización y/o registro de los laboratorios farmacéuticos de medicamentos, de los fabricantes, importadores y distribuidores de sus principios activos, así como de las empresas e instalaciones de productos sanitarios, cosméticos y productos de cuidado personal.- El comercio exterior e intracomunitario de medicamentos y sus materias primas, productos sanitarios, cosméticos y productos de cuidado personal.- La coordinación del Plan Nacional de Control de la Resistencia a los Antibióticos.- La asesoría científico-técnica a las compañías e investigadores independientes.- Las actuaciones periciales y de asesoramiento que soliciten las autoridades judiciales.- La elaboración y publicación del Formulario Nacional y la publicación de la Real Farmacopea Española.- La cooperación y coordinación con otras autoridades sanitarias, así como la dirección funcional de la inspección farmacéutica de las áreas de sanidad de las Delegaciones del gobierno |
|--|---|



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

FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	5 de junio de 2015	
OBJETIVOS GENERALES	<p>Desarrollo de las políticas estatales de protección de la salud en el deporte y, entre ellas y de modo especial, de lucha contra el dopaje y de investigación en ciencias del deporte, con arreglo a lo dispuesto en 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.</p> <p>No se han redefinido en 2018</p>	
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte a través del Consejo Superior de Deportes (Actualmente Ministerio de Cultura y Deporte)	
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Director de la Agencia	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	22 de diciembre de 2015
	Composición	<p>PRESIDENTA: D^a. María José Rienda Contreras Presidenta del Consejo Superior de Deportes y Presidenta de la Agencia Española de Protección de la Salud en el Deporte.</p> <p>DIRECTOR DE LA AEPSAD: D. José Luis Terreros Blanco</p> <p>MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTE: D^{ña}. Ángeles Ezquerro Plasencia Secretaria General Técnica del Ministerio de Cultura y Deporte</p> <p>MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y FUNCIÓN PÚBLICA: D^a Iciar Pérez-Baroja Verde Subdirectora Gral. de Relaciones con Otras Administraciones Dirección General de la Función Pública</p> <p>MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL: D. Manuel Ibarra Lorente Jefe de Departamento de Inspección y Control de Medicamentos de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios</p> <p>MINISTERIO DEL INTERIOR:</p>




		<p><i>D. José Antonio Rodríguez González, Director de Gabinete de Coordinación y Estudios Secretaría de Estado de Seguridad</i></p> <p><i>FEDERACIONES DEPORTIVAS ESPAÑOLAS: D. Raúl Chapado Serrano Presidente de la Real Federación Española de Atletismo</i></p> <p><i>COMUNIDADES AUTONOMAS: D. Javier de Diego Pagola Director General de Deporte del Gobierno de Aragón</i></p>
<p>C. CONTROL</p>		<p>Integrada por tres miembros del Consejo Rector designados por dicho órgano, entre aquéllos con formación y conocimiento en materias de gestión, presupuestario y tareas de control en el sector público estatal, los cuales eligen entre ellos un Presidente. Los titulares de órganos unipersonales de la Agencia no pueden formar parte de la Comisión de Control. El Interventor Delegado en la Agencia puede asistir a las reuniones, con voz pero sin voto.</p> <p>Funciones de la Comisión de Control:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informar al Consejo Rector sobre la ejecución del contrato de gestión. Informar al Consejo Rector sobre la ejecución del presupuesto de la Agencia, debiendo, a tal efecto, recibir de la dirección de la Agencia informes mensuales sobre el estado de ejecución presupuestaria. Recabar información sobre los sistemas de control y procedimientos internos establecidos para asegurar el debido cumplimiento de disposiciones legales y demás normas aplicables; conocer e informar al Consejo Rector sobre todos los informes de control de la gestión económico-financiera emitidos por los órganos a que se refiere el artículo 29 del presente Estatuto y proponer las estrategias encaminadas a corregir las debilidades puestas de manifiesto en ellos. Determinar, a instancia del Consejo Rector y con la periodicidad que éste establezca, la información económico-financiera que ha de remitirse al mismo, sin perjuicio de aquella otra que deba someterse a su consideración o aprobación de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. Conocer la información económico-presupuestaria que la Agencia Estatal, por su pertenencia al sector público estatal, debe elaborar y remitir a los órganos competentes para cumplir las obligaciones recogidas en la normativa vigente, velando por el cumplimiento de estas obligaciones.
<p>ESTRUCTURA ORGÁNICA</p>		<p>Dirección:</p> <p>División de Asuntos Jurídicos.</p> <p>Secretaría General:</p> <ul style="list-style-type: none"> - División de Asesoría e Informes - Área de Sistemas Informáticos <p>Departamento de Control del Dopaje</p> <p>Departamento de Educación e Investigación Científica</p> <p>Departamento de Deporte y Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> - Área de Gestión Documental



	Laboratorio de Control del Dopaje
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	Pendiente
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<p>Definir la política estatal de protección de la salud en el deporte.</p> <p>Definir la política estatal la lucha contra el dopaje.</p> <p>Promover la investigación científica asociada a la práctica deportiva, al establecimiento de comportamientos saludables por la población y a la lucha contra el dopaje, atendiendo a las diferentes necesidades de mujeres, hombres y menores de edad, así como a las necesidades específicas por razón de discapacidad.</p>
PRESUPUESTO	7.805.000 €
NÚMERO DE EMPLEADOS	83
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<p>Controles de dopaje a deportistas</p> <p>Análisis de muestras tomadas a deportistas dentro y fuera de competición</p> <p>Gestión de resultados - procedimientos sancionadores</p> <p>Actividades formativas sobre protección salud y lucha contra el dopaje.</p> <p>Aula Virtual</p> <p>Portal Iberoamericano de Lucha contra el Dopaje (PILD)</p> <p>Consulta de sustancias prohibidas</p> <p>Servicio de alertas sobre sustancias prohibidas</p> <p>Servicio "COLABORA" para denuncias anónimas</p> <p>Servicio "SANCIONA2" para consulta de sanciones por dopaje</p> <p>Autorizaciones de Uso Terapéutico.</p> <p>Servicio de Localización para los deportistas</p> <p>Formación de Agentes de Control de Dopaje</p> <p>Investigación científica en la lucha contra el dopaje</p>




 AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA (AES)		
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	R.D. 184/2008, de 8 de febrero (BOE 14/2/2008) Modificación mediante R.D. 1615/2008, de 3 de Octubre (BOE 10/10/2008)	
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.	
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Comité de Dirección compuesto por la Directora de la Agencia, el Secretario General, la Jefa del Gabinete de Dirección y cuatro Directores: seguridad de aeronaves, seguridad en aeropuertos y navegación aérea, seguridad de la aviación civil y protección al usuario y evaluación de la seguridad y auditoría técnica interna.	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	20 de Octubre de 2008
	Composición	Presidencia de la Agencia: Director General de Aviación Civil. Consejeros: <ul style="list-style-type: none"> - Directora de la Agencia. - 4 representantes del Ministerio de Fomento - 1 representante del Ministerio de Economía y Competitividad - 1 representante del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas - 1 representante del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio - 1 representante del Ministerio de Defensa - 2 representantes sindicales - 1 Secretario
C.CONTROL	Tres Vocales, elegidos por el Consejo Rector entre sus miembros. Un Presidente, elegido por los Vocales de la Comisión, y entre sus miembros. Un Secretario.	
ESTRUCTURA ORGÁNICA	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de la Agencia • Dirección de Seguridad de Aeronaves • Dirección de Seguridad de Aeropuertos y Navegación Aérea • Dirección de Seguridad de la Aviación Civil y Protección al Usuario • Dirección de Evaluación de la Seguridad y Auditoría Técnica Interna 	



	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría General
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	Pendiente de aprobación por orden conjunta de los Ministros de Fomento, y de Hacienda y Administraciones Públicas
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar y mejorar la seguridad de los servicios de aviación civil para todos los usuarios, de acuerdo con las mejores prácticas 2. Mejorar la calidad de los servicios de transporte aéreo y la protección de los derechos de los pasajeros 3. Facilitar y potenciar la competitividad y sostenibilidad del sector aéreo español. 4. Desarrollar la excelencia en la gestión y mejorar la eficiencia económica y organizativa.
PRESUPUESTO	Presupuesto inicial: 78.712.255,9 € Presupuesto final: 86.861.148,11 €
NÚMERO DE EMPLEADOS	360
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Concesión y mantenimiento de Licencias del personal aeronáutico - Concesión y mantenimiento de Certificados Médicos 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 ○ 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 - Certificación de Aeronaves, entrenadores y productos aeronáuticos - Vigilancia continuada de la seguridad operacional - Vigilancia de la seguridad contra actos de interferencia ilícita en la aviación civil - Registro de Matriculas de Aeronaves - Protección de los derechos de los pasajeros - Autorizaciones de construcción en zonas afectas por servidumbres aeronáuticas - Otros relacionados con las actividades aeronáuticas



 AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD FERROVIARIA (AESF)		
FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	19/12/2014 (BOE DE 23/12/2014) (R.D. 1072/2014)	
OBJETIVOS GENERALES	La ordenación, inspección y supervisión de la seguridad de todos los elementos del sistema ferroviario.	
ADSCRIPCIÓN	MINISTERIO DE FOMENTO. Secretaría General de Infraestructuras.	
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Director de la Agencia	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	31/03/2015
	Composición	<p>PRESIDENTE (Artículo 14 Estatuto AESF) Secretario General de Infraestructuras</p> <p>CONSEJEROS (Artículo 16.3 Estatuto AESF).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director de la AESF • 4 designados por el Ministerio de Fomento: Director General de Transportes Terrestres Directora de AESA. <p>2 Profesionales independientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 designados por el Ministerio de Hacienda y Función Pública. • 1 designado por el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. • 1 designado por el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. <p>SECRETARIO Director de la División de Administración de la AESF.</p>
C.CONTROL	No constituida	
ESTRUCTURA ORGÁNICA	<ul style="list-style-type: none"> - Director de la AESF. - Subdirección General de infraestructuras. - Subdirección General de Coordinación de la Seguridad Ferroviaria. - División de Administración. 	
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<ul style="list-style-type: none"> - Preservar la seguridad del sistema ferroviario de competencia estatal. - Colaborar en el desarrollo y establecimiento de las normas de seguridad ferroviarias nacionales. - Vigilar la adecuada distribución de responsabilidades en materia de seguridad entre los agentes que integran el mercado ferroviario y el cumplimiento de sus obligaciones de acuerdo con el marco normativo. - Potenciar la cultura de la seguridad en todo el sistema ferroviario. - Favorecer la integración de la red nacional en el sistema ferroviario 	



	<p> europeo, a través del acceso al mercado y de promover la interoperabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none">- El análisis y evaluación de los riesgos de la seguridad global en el sistema de transporte ferroviario de competencia estatal
PRESUPUESTO	13.880,51 miles de euros.
NÚMERO DE EMPLEADOS	A 31 de diciembre de 2018: RPT FUNCIONARIOS: 128 plazas, 77 ocupadas. RPT P. LABORAL: 24 plazas, 16 ocupadas.
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<p>Las competencias a que hace referencia el artículo 9 del Estatuto.</p> <ul style="list-style-type: none">a. Autorización y renovación de licencias y certificados de seguridad de empresas ferroviarias.b. Autorización de entrada en servicio de vehículos ferroviarios y de los subsistemas que los componen.c. Homologación de Centros de Formación de personal ferroviario.d. Homologación de Centros médicos de personal ferroviario.e. Autorizaciones de licencias y diplomas de maquinistas.f. Otorgamiento de autorizaciones de seguridad a los administradores de infraestructuras.g. Autorización de entrada en servicio de líneas y de los subsistemas que las componen.h. Seguimiento del Registro de Infraestructuras.i. Gestión del Registro Especial Ferroviario.j. Supervisión de la seguridad e interoperabilidad del sistema ferroviario.k. Elaboración del marco normativo de seguridad e interoperabilidad.



Anexo II: Normativa

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado
- Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos
- Real Decreto 1403/2007, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
- Real Decreto 1495/2007, de 12 de noviembre, por el que se crea la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado y se aprueba su estatuto
- Real Decreto 1730/2007, de 21 de diciembre, por el que se crea la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas y se aprueba su Estatuto
- Real Decreto 186/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Meteorología.
- Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea
- Orden PRE/1914/2009, de 13 de julio, por la que se aprueba el Contrato de gestión de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
- Real Decreto 1275/2011, de 16 de septiembre, por el que se crea la Agencia estatal Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, y se aprueba su Estatuto
- Orden PRE/454/2014, de 17 de marzo, por la que se aprueba el Contrato de Gestión de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado para el periodo 2013-2016.
- Real Decreto 461/2015, de 5 de junio, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Española de Protección de la Salud en el Deporte.



Anexo III: Formulario para la recogida de datos

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS AGENCIAS ESTATALES EN 2018





1. Datos básicos de cada Agencia Estatal actualizados a 2018

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 2018.
- Adscripción: indicar si se ha producido algún cambio de adscripción en 2018.
- Órgano de Dirección, Consejo Rector: su evolución, cambios, renovaciones y composición en 2018.
- 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 2018.
- Número de empleados en 2018.
- Catálogo con los principales productos y servicios (p.ej. los que figuran en la Carta de Servicios o en la página web).

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



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

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



2. Relación de aspectos, cuestiones y evidencias a considerar por las Agencias Estatales

(Contestar con el grado de desarrollo de los aspectos y cuestiones a considerar teniendo en cuenta la matriz de puntuación a partir de la presentación de evidencias o áreas de mejora. Ampliar la casilla de (evidencias y área de mejora) todo lo necesario para la contestación y, en caso necesario, citar el número de referencia a los documentos que se anexan)

ASPECTO 1:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	GRADO DE DESARROLLO	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA
▪ DETERMINAR ESTRATEGIAS, ESTRUCTURAS O MECANISMOS DE APOYO NECESARIOS PARA INTEGRAR LA CALIDAD EN LA GOBERNANZA Y EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES		
2.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia: 1. Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos. 2. Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. Ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.		



<p>2.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia):</p> <p>3. Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización.</p> <p>4. Comparecencias, en su caso.</p>		
<p>2.3. Norma reguladora/Competencias:</p> <p>5. Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora.</p> <p>6. Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad.</p> <p>7. Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.</p>		
<p>2.4. Órganos/Unidades específicas gestión de la calidad, excelencia (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas):</p> <p>8. Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad.</p> <p>9. Existencia de un Comité de Calidad de carácter técnico y en general interdepartamental. Su labor es la de impulsar la gestión de calidad en la organización pudiendo realizar labores de evaluación, seguimiento y elaboración de propuestas generales.</p> <p>10. Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión de Calidad: adscrita a un órgano directivo que dinamiza en el plano operativo la coordinación y desarrollo global de las políticas de calidad, apoyando a las áreas menos desarrolladas. Sus funciones suelen ser las siguientes: coordinación del Plan de Calidad, apoyo al Comité de Calidad, desarrollo o impulso de las iniciativas de carácter general y específico; asesoramiento técnico para contrataciones de consultoras externas y desarrollo de herramientas específicas; coordinación de la difusión externa e intercambio de buenas prácticas.</p> <p>11. Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones.</p> <p>12. Existencia de Grupos de mejora que, con carácter eventual, actúan como estructuras de apoyo a la implantación de mejoras concretas, desarrollo de proyectos y canalizan la participación de los empleados.</p>		
<p>RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 1</p>		<p>ÁREAS DE MEJORA:</p>



ASPECTO 2:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	GRADO DE DESARROLLO	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA
- AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, ORGANIZACIONES)		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa): <ol style="list-style-type: none"> 13. Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal. 14. Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc. tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa. 15. Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios): <ol style="list-style-type: none"> 16. Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia 17. % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica 18. Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad 19. La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés 20. Planes para la implantación de Administración Electrónica 21. Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés: <ol style="list-style-type: none"> 22. Servicios integrales de atención a los grupos de interés: 		



<p>1.1. Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia.</p> <p>1.2. Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: newsletters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas.</p> <p>1.3. Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios.</p> <p>23. Otras prestaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.) ○ Supresión de barreras arquitectónicas 		
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 2		ÁREAS DE MEJORA:

ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	GRADO DE DESARROLLO	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA
- UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE		
<p>○ Sistemas integrales de planificación, gestión y control:</p> <p>24. Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal.</p> <p>25. Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios.</p> <p>26. Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros.</p> <p>27. Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc.</p> <p>28. Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc.</p> <p>29. Cuadro de mando.</p>		



<ul style="list-style-type: none"> ○ Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos: 30. Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo. 31. Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio. 32. Sistemas de medición y redistribución de cargas, evaluación de productividad, etc. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Planes de eficiencia y austeridad: 33. % de Autofinanciación de la Agencia 34. Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto. 35. Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento. 36. Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas. 37. Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social: 38. Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000, campañas internas con medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc. 39. Existencia de programas para la protección del medioambiente. 40. Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura. 41. Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales. 		
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 3		ÁREAS DE MEJORA:



ASPECTO 4:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	GRADO DE DESARROLLO	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA
- APOSTAR POR LA INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN MEDIANTE LA DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y LA INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS Y TECNOLOGÍAS ORIENTADAS A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Gestión por procesos: 42. Existencia de un mapa con los macroprocesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo). 43. Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos. 44. Catálogo de procedimientos asociados a los procesos. 45. Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia. 46. Existencia de un Manual de Calidad. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: 47. Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental,... 48. Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs/redes sociales,... 49. Se organizan y se participa en foros, conferencias, congresos y otras acciones que supongan adquisición de conocimiento para la mejora de la actividad de la Agencia. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Equipos/grupos de Mejora y Redes: 50. Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia. 51. Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales. 52. Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Interoperabilidad con otras organizaciones: 53. Interoperabilidad entre distintas organizaciones o con los Grupos de Interés para intercambio información: (servicios de validación y terceros, acceso a registros, bases de datos, archivos, gestores, etc.). 54. Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.) 55. Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites. 		
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 4		ÁREAS DE MEJORA:



ASPECTO 5:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	GRADO DE DESARROLLO	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA
- ADOPTAR FÓRMULAS ORGANIZATIVAS Y DE COORDINACIÓN INTERADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA AGENCIA		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: 56. Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones. 57. Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia. 58. Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Cooperación interadministrativa en materia de calidad: 59. Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad. 60. Participación en proyectos de benchmarking. 		
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 5		ÁREAS DE MEJORA:



ASPECTO 6:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	GRADO DE DESARROLLO	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA
- APLICAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA ACCIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES ADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA AGENCIA		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): 61. Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales. 62. Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados. 63. Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: 64. Análisis de las actitudes de otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia estatal y de sus necesidades y expectativas respecto de los servicios públicos que presta. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: 65. Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia. 66. Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc. 		
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 6		ÁREAS DE MEJORA:



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	GRADO DE DESARROLLO	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): 67. Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios. 68. Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.) 69. Desarrollo de mecanismos de “cocreación” “codiseño” “codesarrollo” en los que participen grupos de interés y usuarios. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Quejas y Sugerencias: 70. Desarrollo de la gestión del programa de Quejas y Sugerencias recogido en el RD. 951/2005: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de respuesta al usuario y nivel de gestión en la resolución del problema ▪ Realización de informes anuales que permitan seguimiento y adopción de medidas de mejora en relación con las quejas y sugerencias. ▪ Análisis de datos y utilización de resultados de la gestión de las Quejas y Sugerencia para la mejora ▪ Seguimiento y consulta informatizada de la queja. ▪ Medición del grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta de sus quejas y sugerencias. 		
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 7		ÁREAS DE MEJORA:



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	GRADO DE DESARROLLO	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA
- DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Formación: <ul style="list-style-type: none"> 71. Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia. 72. Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia. 73. La elaboración de los planes formativos se han realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias. 74. Existen Sistemas de evaluación de la formación: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Medición de la satisfacción ▪ Medición del aprendizaje ▪ Medición del impacto de la formación 75. Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción,... 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación del desempeño: <ul style="list-style-type: none"> 76. Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo. 77. Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación. 78. Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas: <ul style="list-style-type: none"> 79. Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta. 80. Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados. 81. Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión: 		



82. Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión.		
83. Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa		
84. Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad.		
85. Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.		
o Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.):		
86. Desarrollo de las medidas de conciliación.		
87. Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal		
88. Aplicación de fórmulas de teletrabajo		
89. Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.).		
90. Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).		
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 8		ÁREAS DE MEJORA:

ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	GRADO DE DESARROLLO	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA
- ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS		
o Aplicación de las directrices metodológicas:		
91. Desarrollo de la normativa general en la materia mediante la aplicación de las guías metodológicas, que desarrollan el RD 951/2005 con relación a este programa. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de contenidos mínimos que las Cartas han de cumplir y, en especial, un plazo de vigencia ▪ Inclusión de compromisos y estándares de calidad ▪ Inclusión de indicadores y sistema de seguimiento 		



<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inclusión de medidas de compensación/reparación/subsanación en caso de incumplimiento de compromisos. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Seguimiento, Evaluación y Certificación: <ul style="list-style-type: none"> 92. Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando). 93. Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio. 94. Actualización y versiones de las Cartas de Servicios. 95. Certificación de cartas por parte de una entidad externa. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: <ul style="list-style-type: none"> 96. Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia. 97. Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet. 		
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 9		ÁREAS DE MEJORA:

ASPECTO 10:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	GRADO DE DESARROLLO	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA
- ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (MODELOS EXCELENCIA O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Utilización de Modelos de Excelencia: <ul style="list-style-type: none"> 98. Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc. como referencias para la gestión. 		



99. Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, Normas ISO, etc.)		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Seguimiento y Evaluación: 100. Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad. 101. Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia. 102. Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones): 103. Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. 104. Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad. 105. Certificaciones a la calidad.		
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 10		ÁREAS DE MEJORA:

ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	GRADO DE DESARROLLO	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA
- RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD		



<p>o Mecanismos formales de rendición de cuentas:</p> <p>106. Grado de cumplimiento de las directrices de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuciones al portal de transparencia ▪ Códigos éticos ▪ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia <p>107. Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo mediante encuestas de satisfacción):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes Anuales de Actividad, Contrato de Gestión y Planes de Acción ▪ Publicación de los (objetivos estratégicos, los compromisos de gobierno, proyectos y programas) y niveles de realización o logro alcanzados. <p>108. Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicación de perfil del contratante ▪ Informe sobre cuentas anuales 		
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 11		ÁREAS DE MEJORA:

ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	GRADO DE DESARROLLO	RELACIÓN DE EVIDENCIAS/ ÁREAS DE MEJORA
- ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN		



<ul style="list-style-type: none"> ○ Existencia de Planes de Innovación en las Agencias: 109. Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos. 110. Participación en proyectos europeos (Horizonte 2020) 111. Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI) 112. Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio, por la que se da nueva regulación a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública: 113. Iniciativas de innovación a reflejar respecto deben suficientemente formalizadas, consolidadas e implantadas a lo largo de dicho año y que hayan supuesto un cambio significativo en la forma de actuar de las Agencias e ir dirigidas a aportar valor a los Grupos de Interés. 114. 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”. 115. Debe tratarse de prácticas llevadas a cabo por las Agencias con el objeto de mejorar los productos o servicios que prestan, y caracterizadas por los siguientes aspectos: Cambio: representar un cambio e impacto cualitativo; Novedad: deben ser nuevas para la organización en cuestión; Acción: deben estar finalizadas, no ser sólo una idea. 116. 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. 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Creación de Grupos de trabajos para la innovación: 117. Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs” 118. Grupos de trabajo para la innovación. 119. Espacios para el trabajo compartido “coworking”. 		
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 12		ÁREAS DE MEJORA:

