



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

2021



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 (2021)

Promovido por la Dirección General de Gobernanza Pública

Diciembre 2022

Publicación disponible en:

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

Ministerio de Hacienda y Función Pública
Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones 2022
Lengua/s: Español
NIPO: 137-22-168-6
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.

RESUMEN EJECUTIVO

2021

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

Agencias Estatales



AEBOE



AECELAD



AECID



AECSIC



AEI



AEMET



AEMPS



AESA



AESF

12

Aspectos generales

1. Determinar estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar calidad en la gobernanza y en la gestión
2. Agencia Estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios, organizaciones)
3. Una Agencia económicamente eficiente y sostenible
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
5. Adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad
6. Aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las Agencias Estatales

12

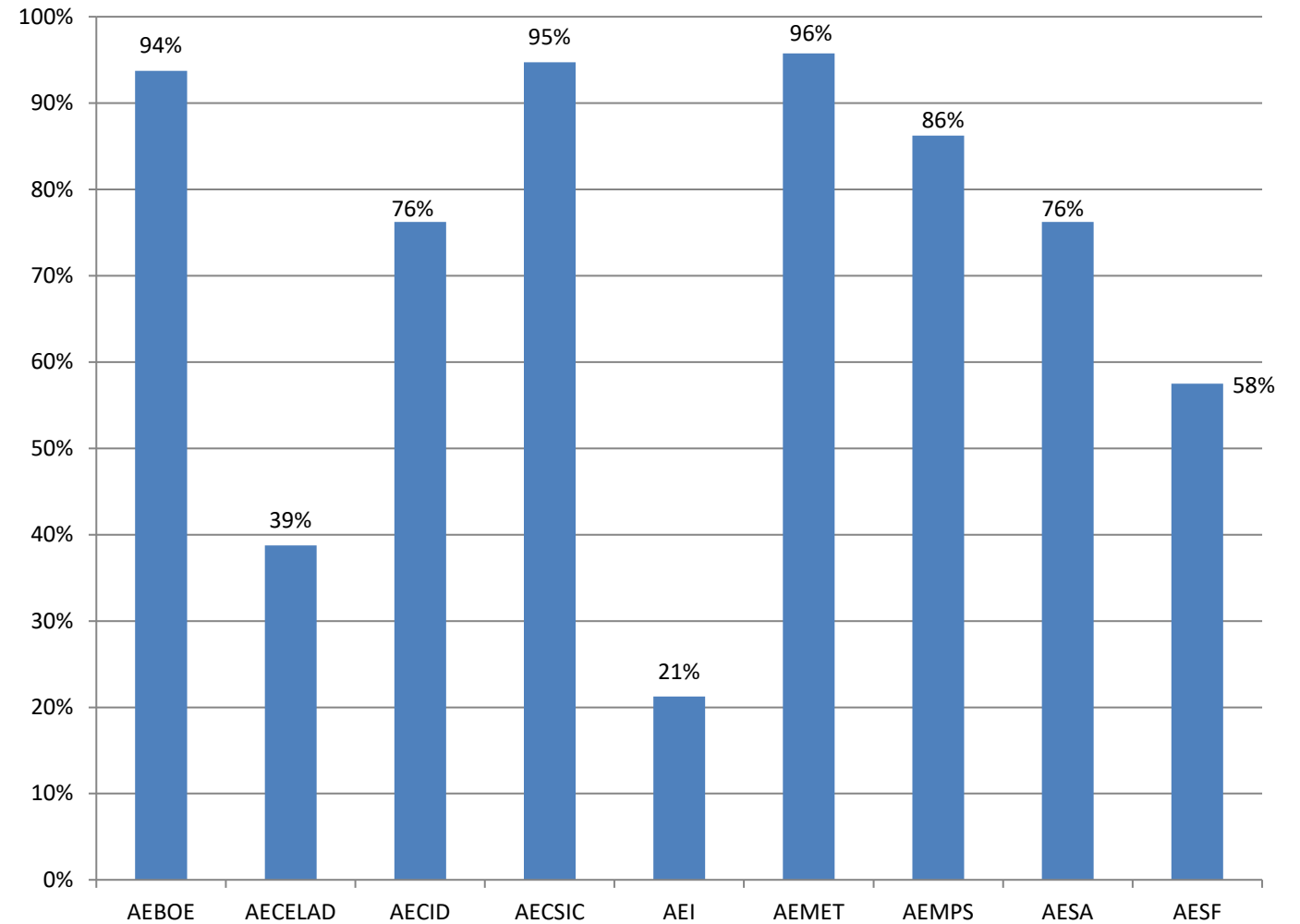
Aspectos generales

7. Participación de los grupos de interés y usuarios
8. Desarrollo de las capacidades de los empleados públicos
9. Elaborar y difundir cartas de servicios
10. Adoptar sistemas de gestión de la calidad (modelos de excelencia o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento
11. Rendir cuentas a la sociedad
12. Establecer los mecanismos adecuados para la innovación

Aspecto

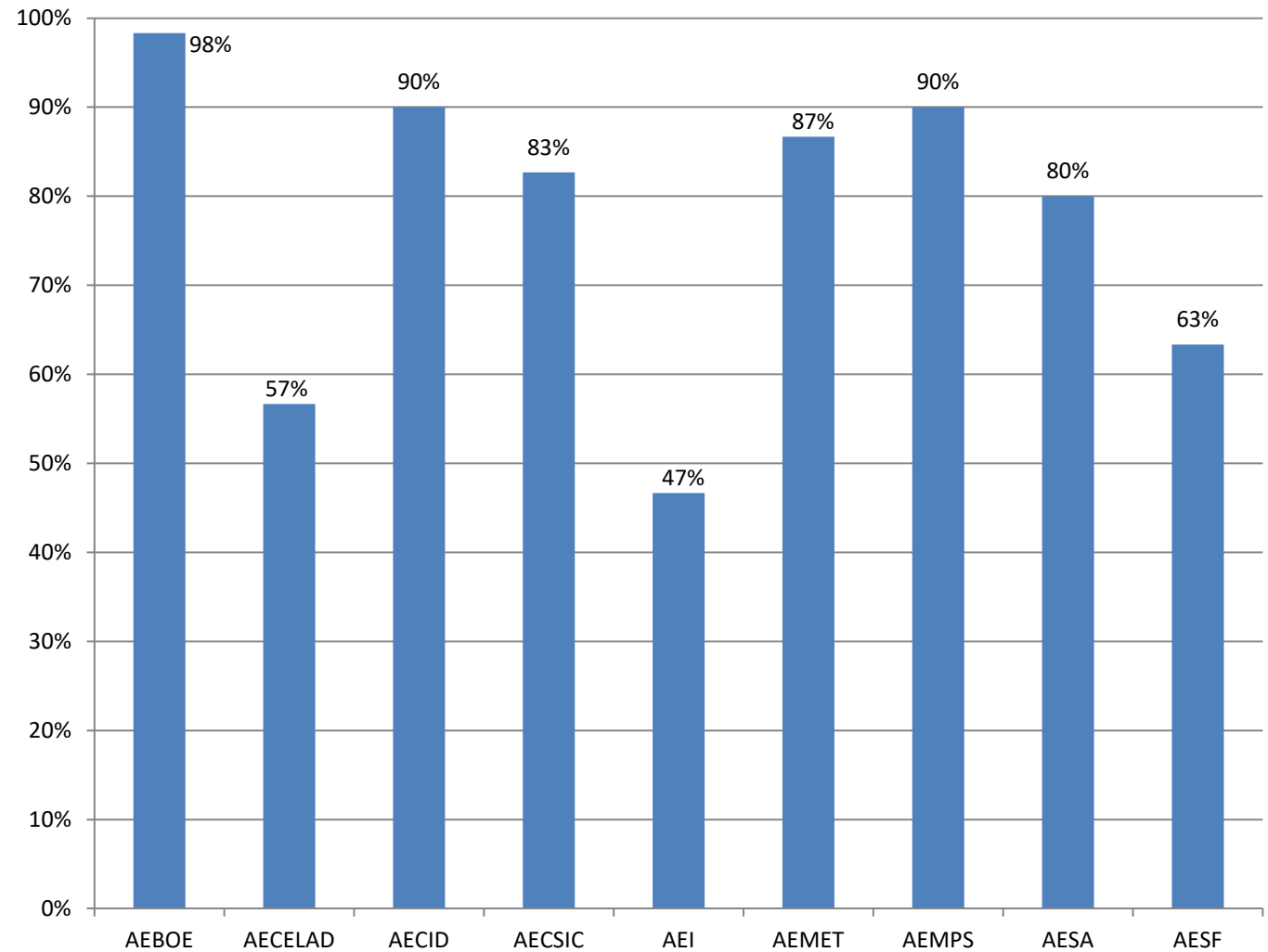
1

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



Aspecto 2

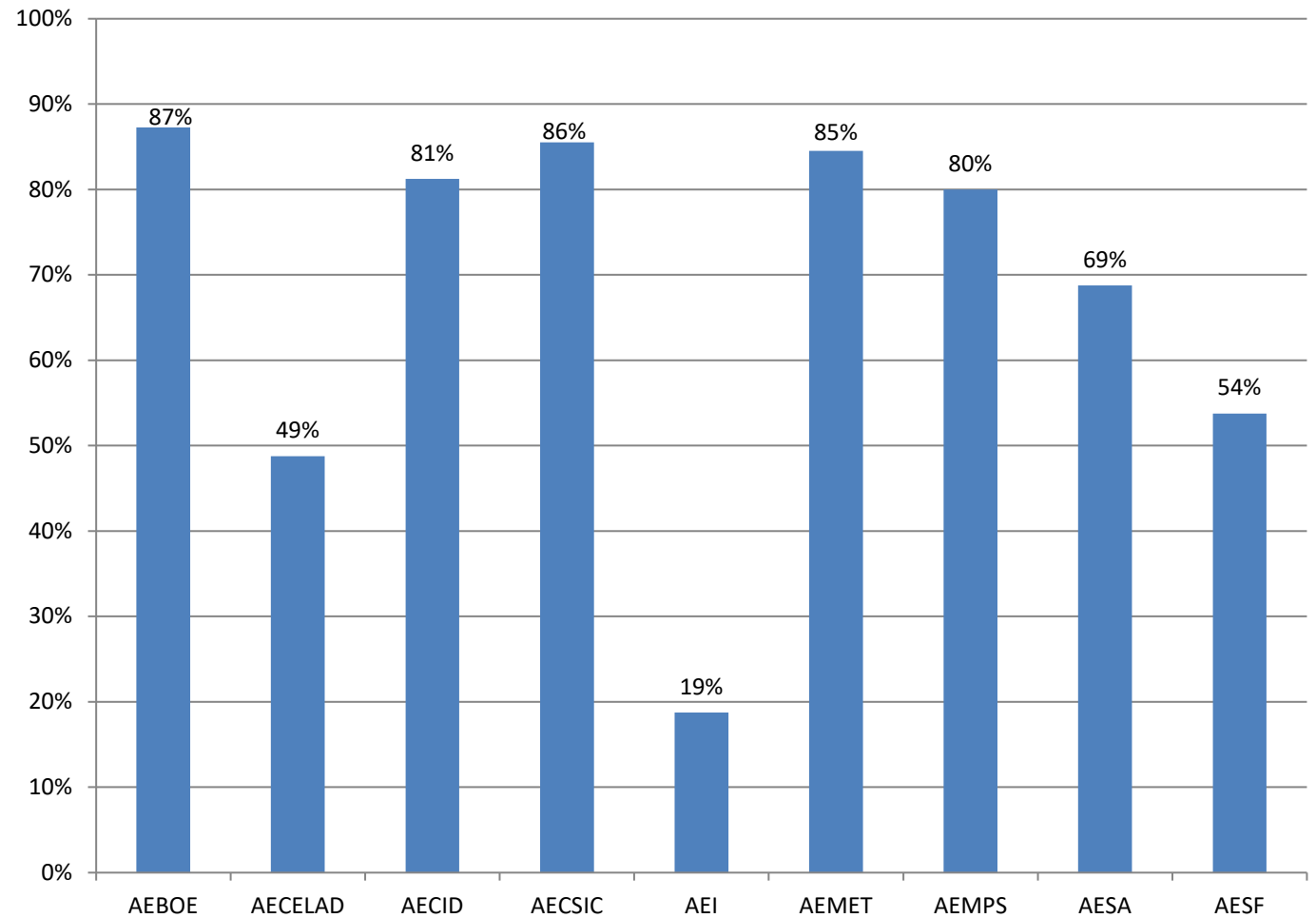
Agencia estatal accesible,
abierta y cercana a sus grupos
de interés (ciudadanos,
usuarios, otras organizaciones)



Aspecto

3

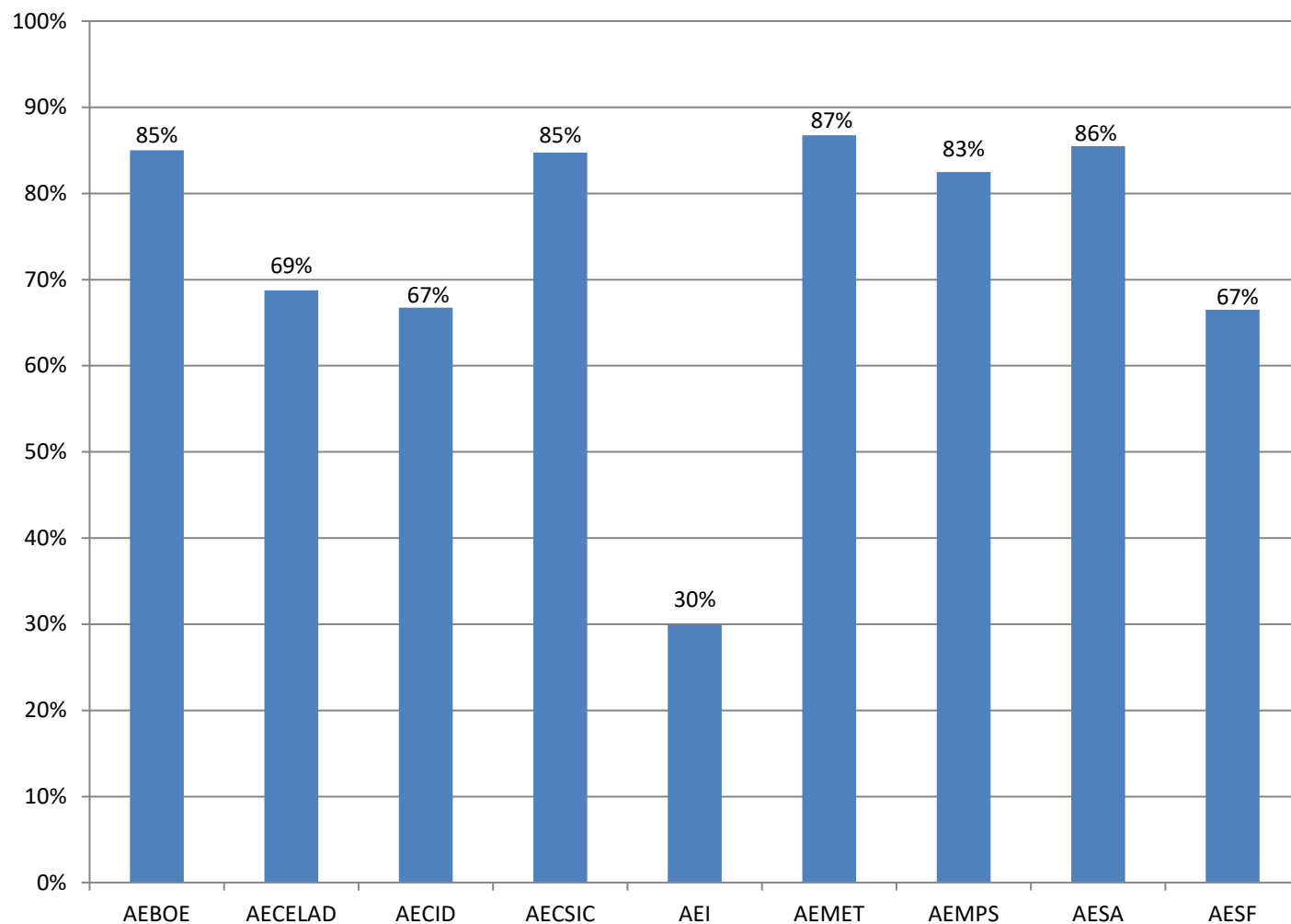
Una agencia
económicamente
eficiente y sostenible



Aspecto

4

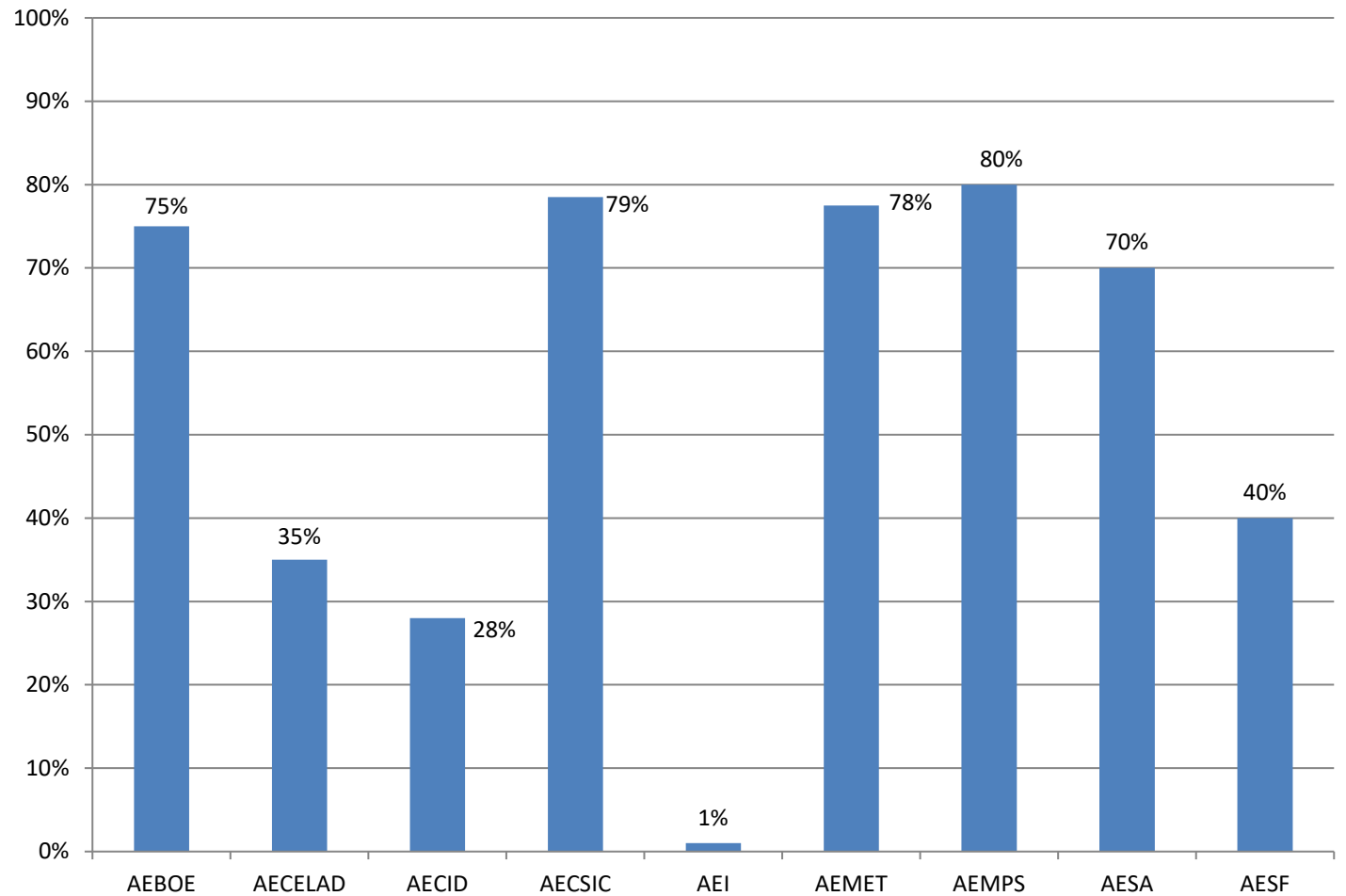
Apostar por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía y grupos de interés



Aspecto

5

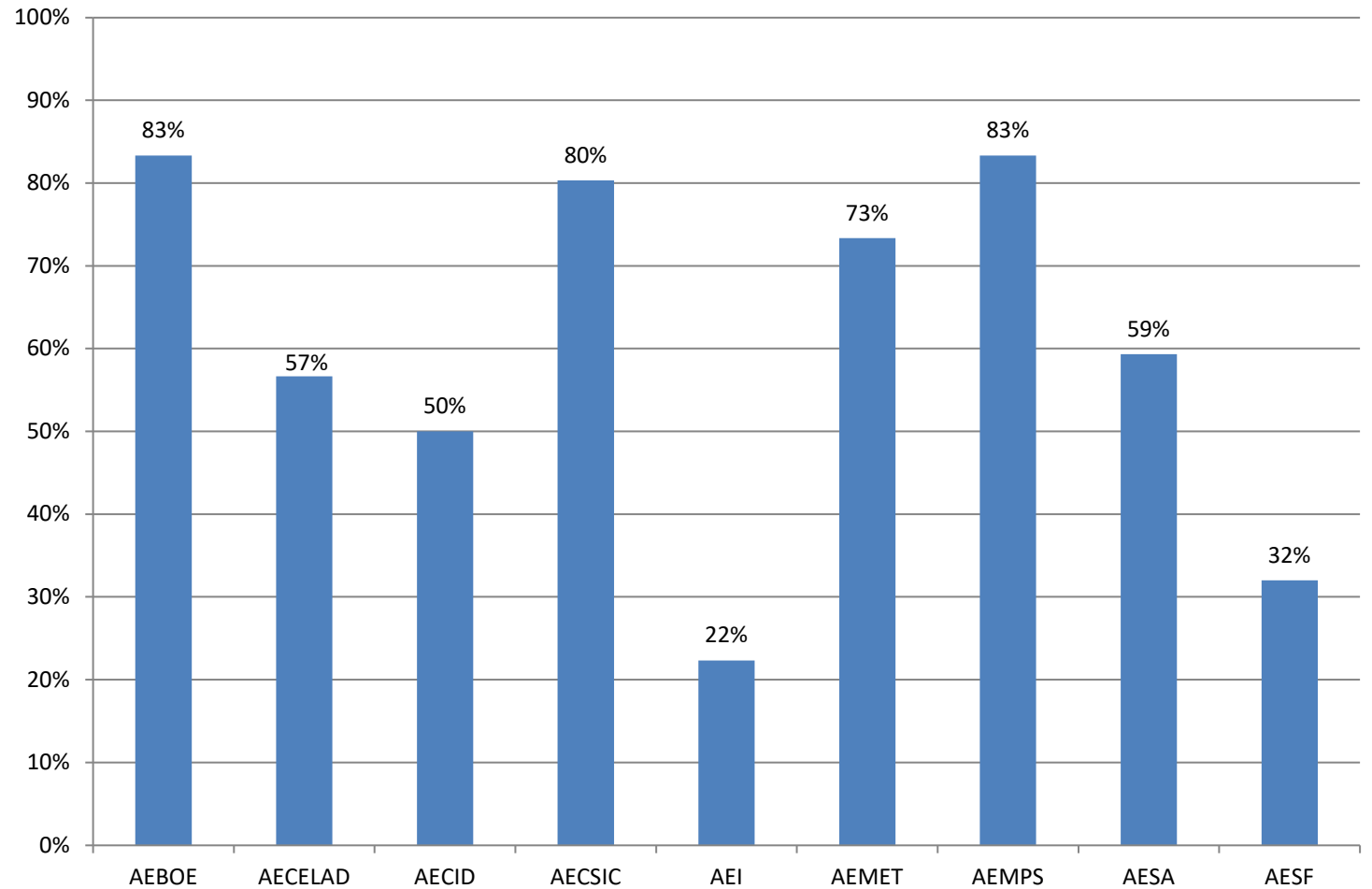
Adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad



Aspecto

6

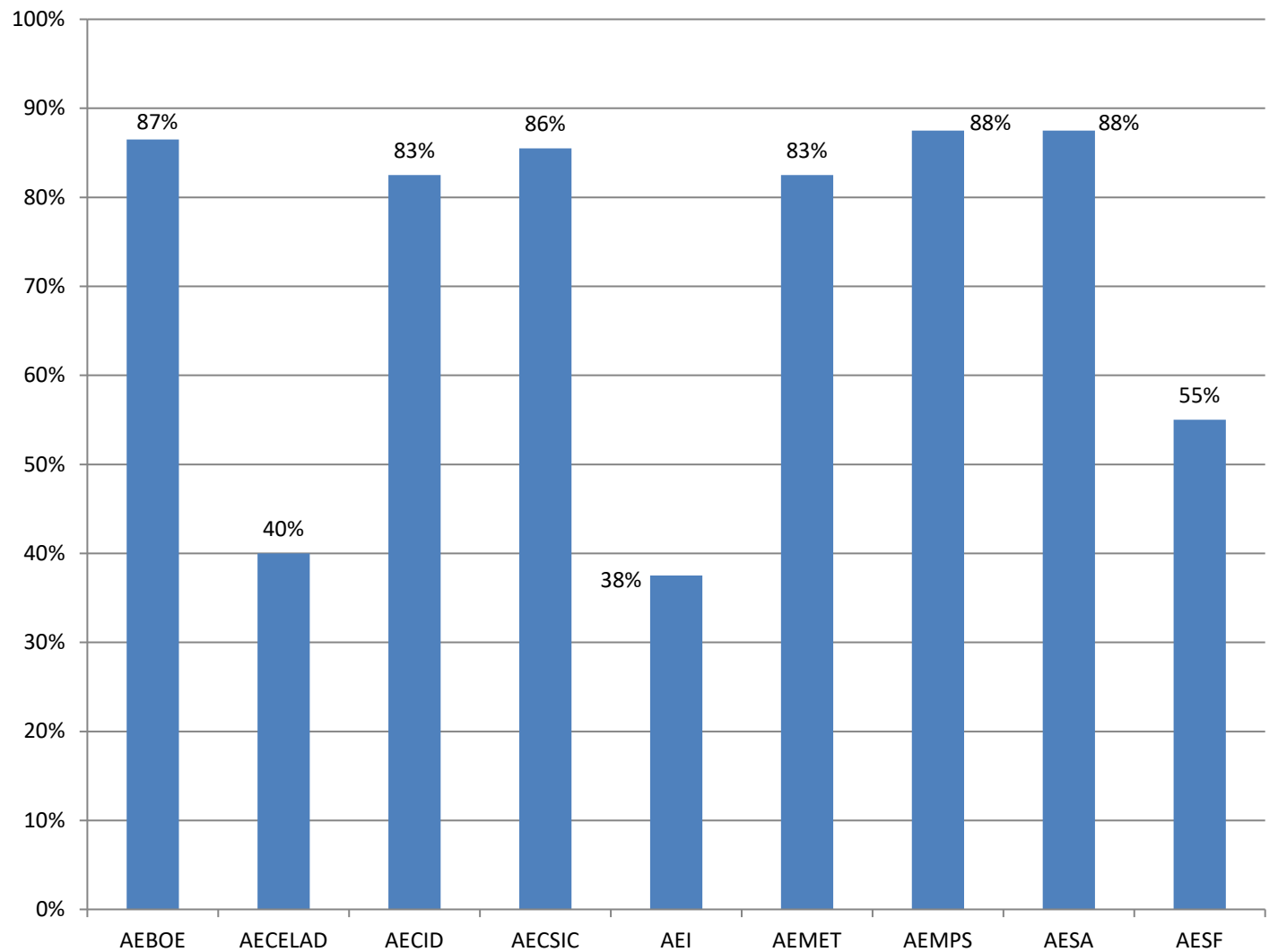
Aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las agencias estatales



Aspecto

7

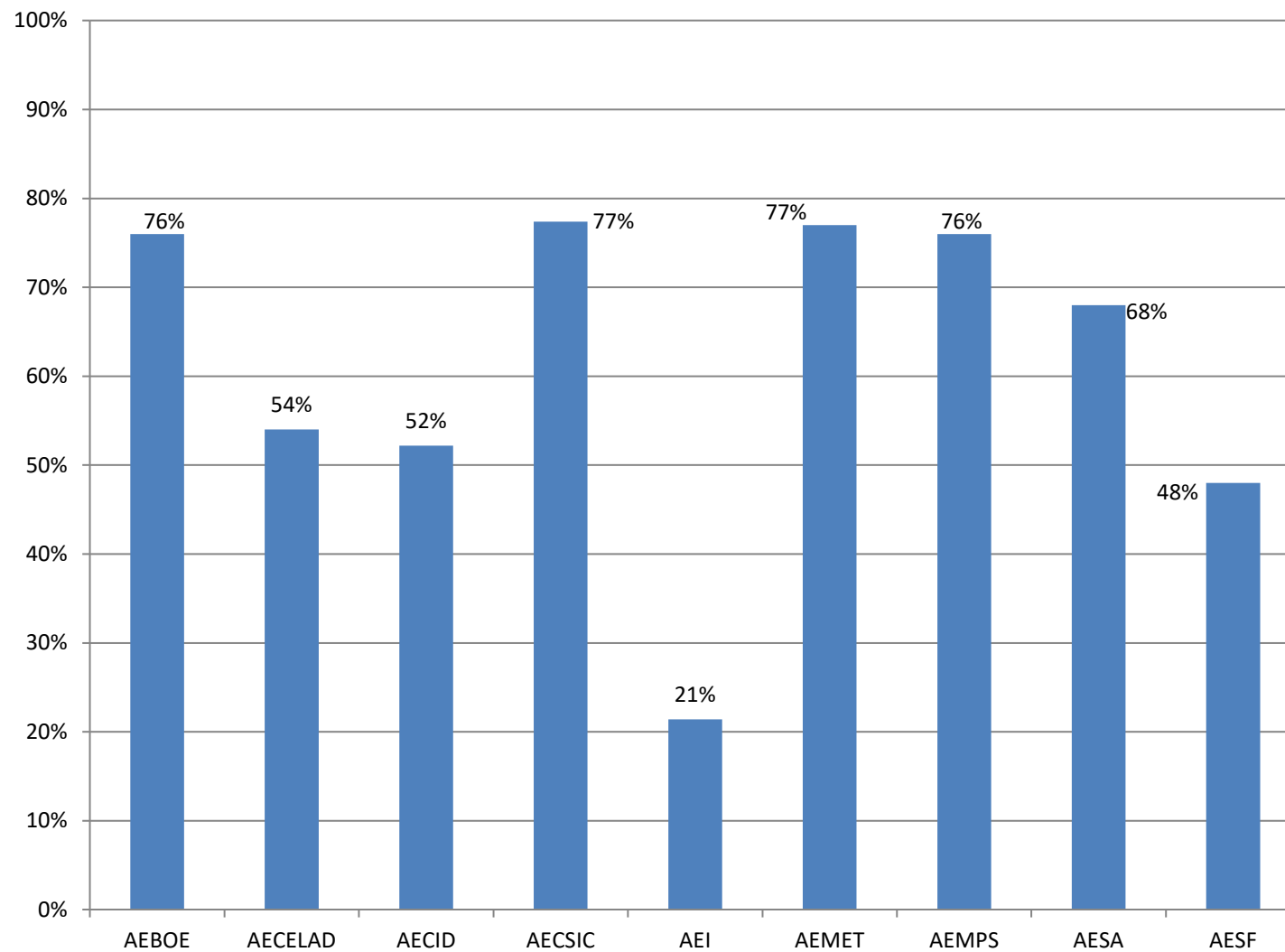
Participación de los grupos de interés y usuarios



Aspecto

8

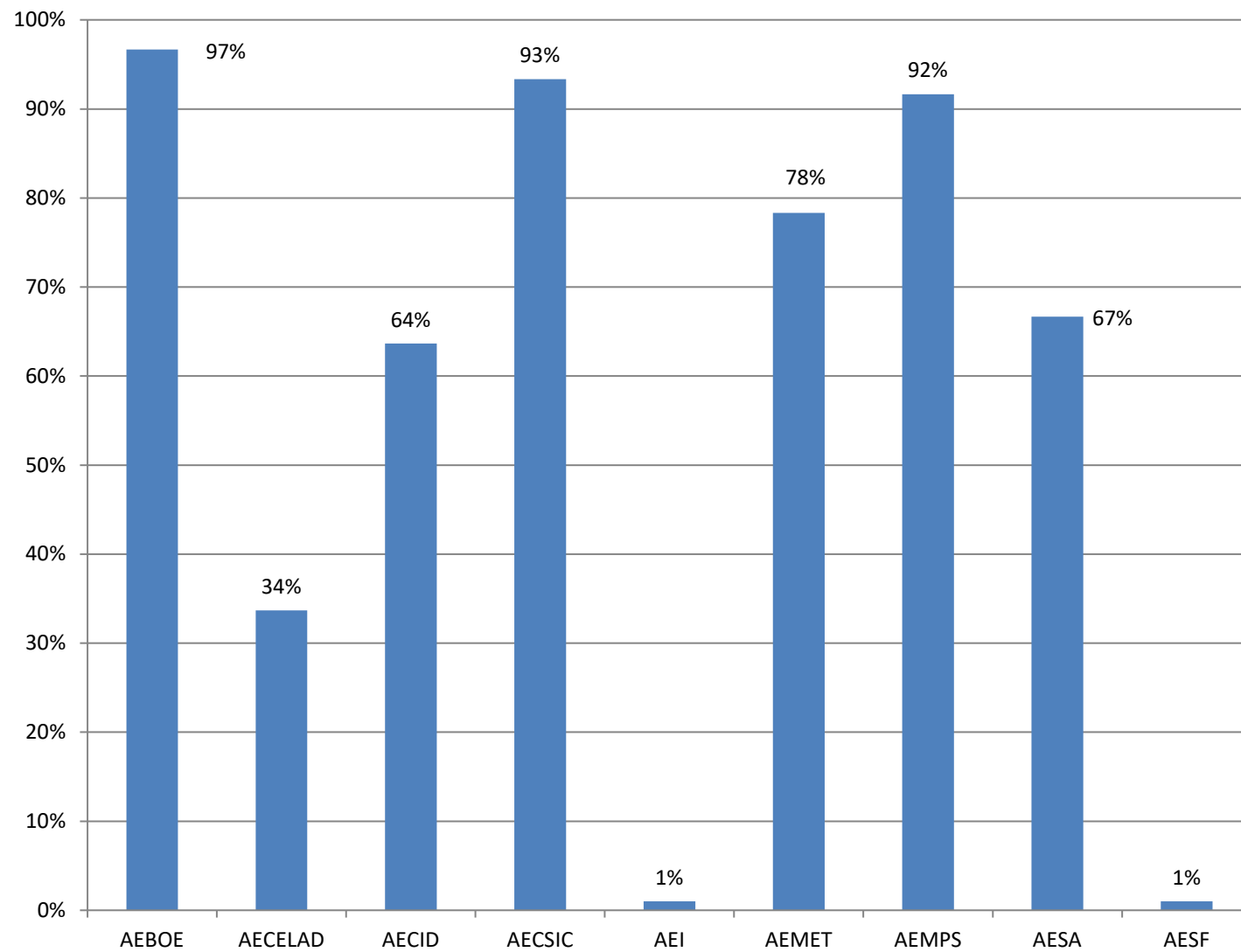
Desarrollo de las
capacidades de los
empleados públicos



Aspecto

9

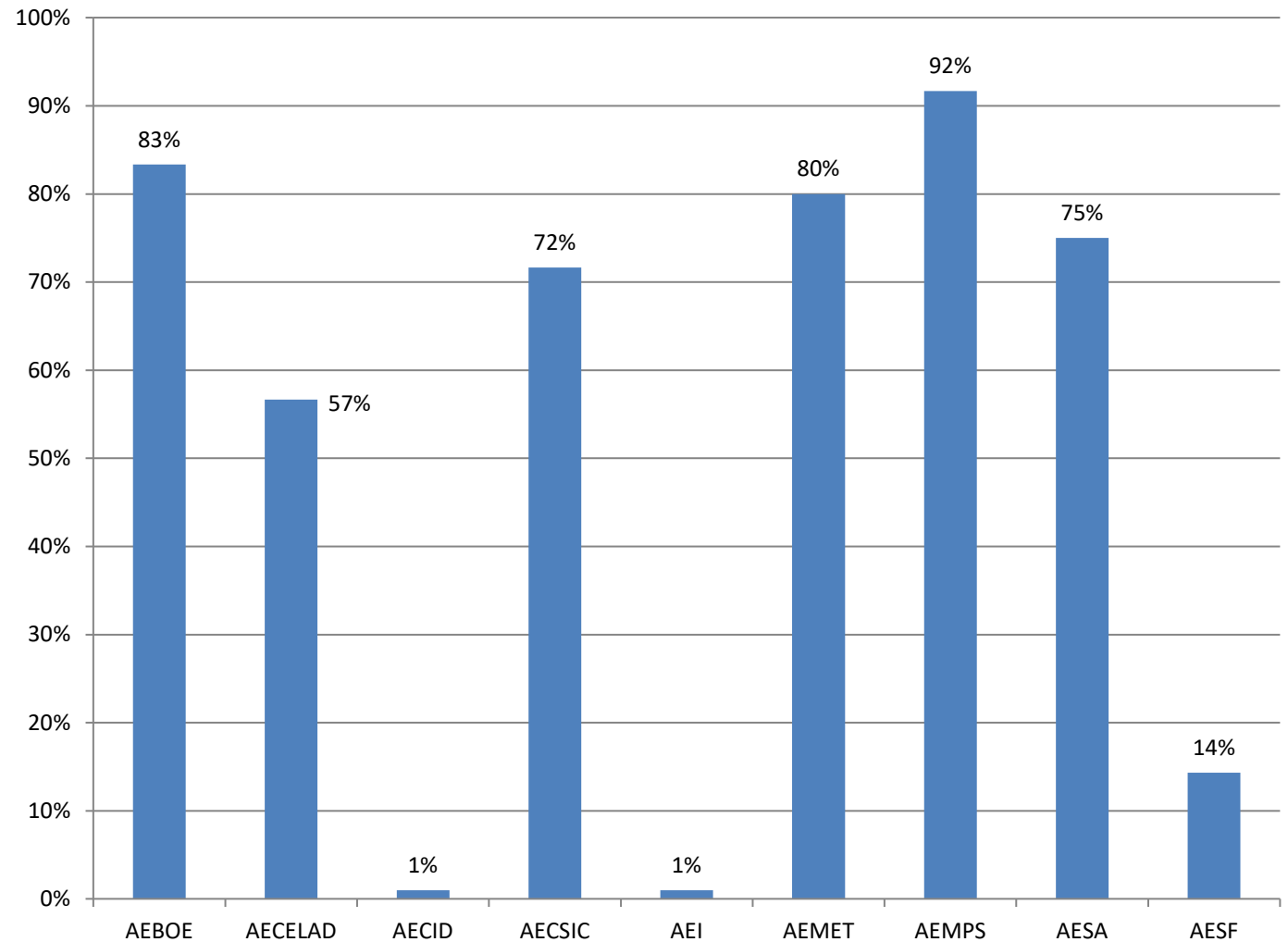
Elaborar y difundir cartas de servicios



Aspecto

10

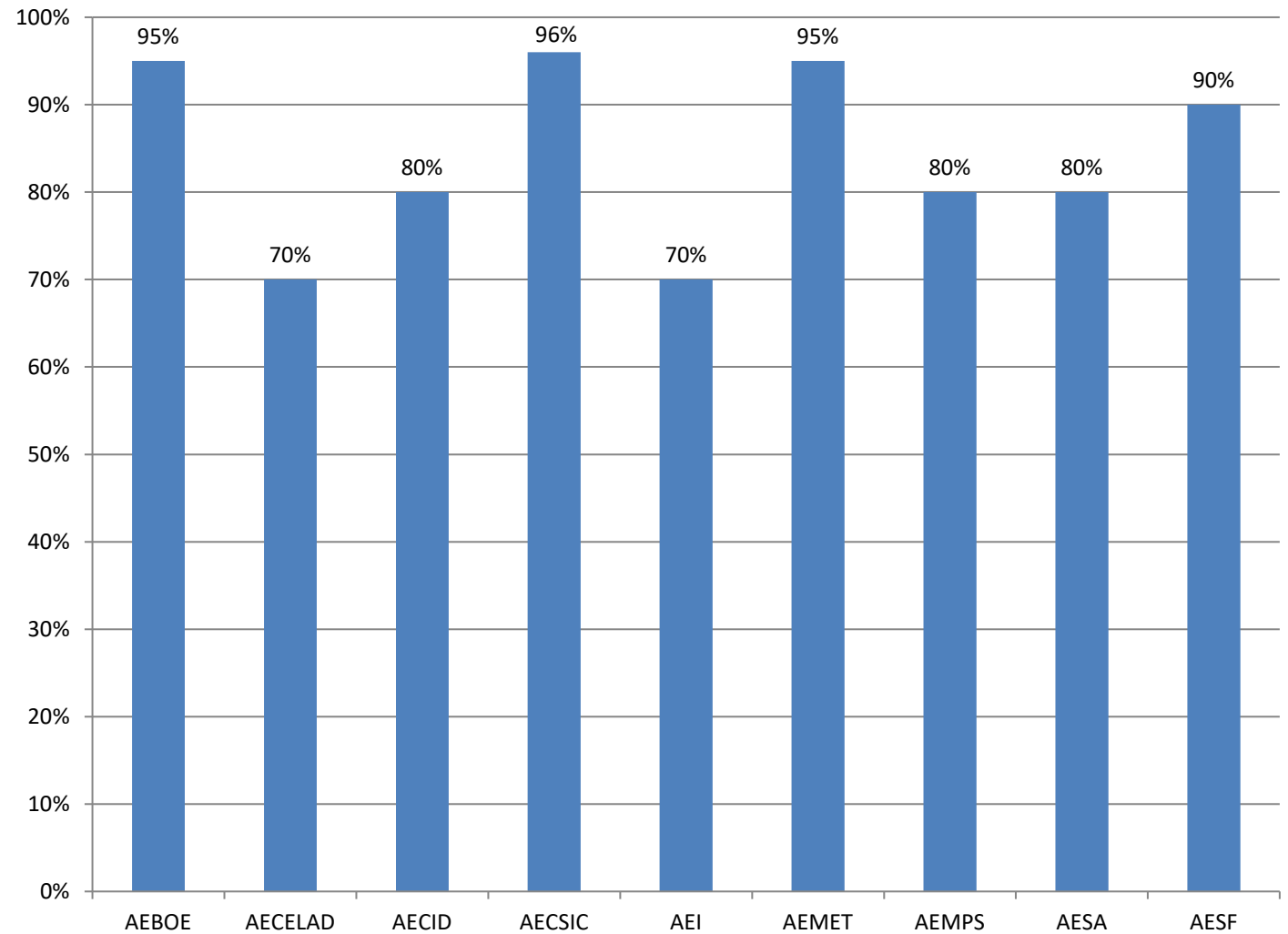
Adopción sistemas de gestión de la calidad (modelos excelencia o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento



Aspecto

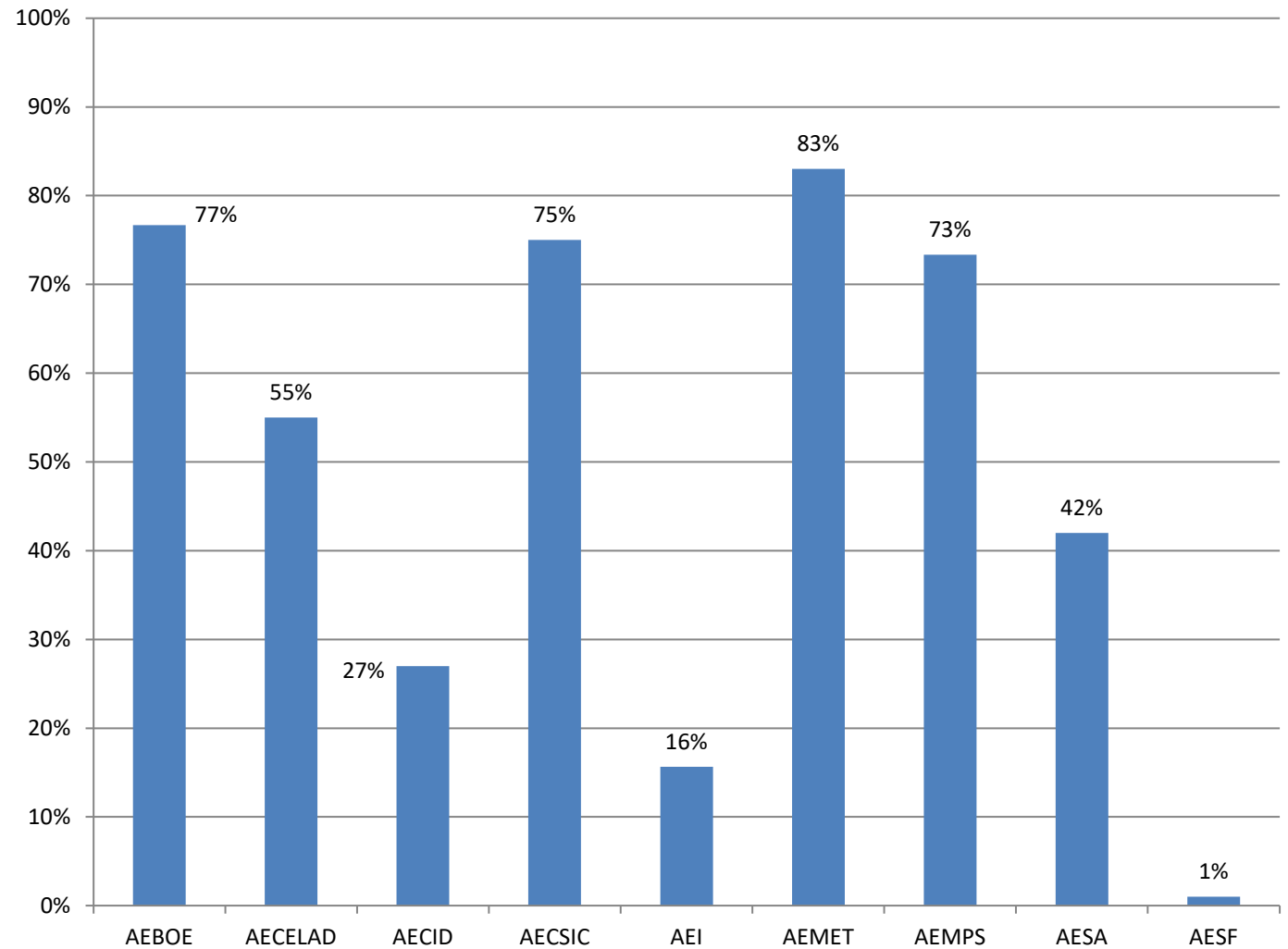
11

Rendir cuentas a la
sociedad



Aspecto 12

Establecer los
mecanismos adecuados
para la innovación





ÍNDICE

GLOSARIO	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS	5
I.- INTRODUCCIÓN	8
I.1.- FUNDAMENTOS PARA LA EVALUACIÓN.....	10
I.2.- PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME AGENCIAS ESTATALES 2021	11
I.3.- ESTRUCTURA DEL INFORME	12
II.- METODOLOGÍA	13
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.....	19
II.3.- ASPECTO 2: AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, OTRAS ORGANIZACIONES)	25
II.4.- ASPECTO 3: UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE	31
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.....	38
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	44
II.7.- ASPECTO 6: APLICAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA ACCIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES.....	49
II.8.- ASPECTO 7: PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS	55
II.9.- ASPECTO 8: DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS.....	60
II.10.- ASPECTO 9: ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS	67
II.11.- ASPECTO 10: ADOPCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (MODELOS EXCELENCIA O NORMAS ISO 9000) Y DESARROLLO DE FÓRMULAS DE RECONOCIMIENTO	73
II.12.- ASPECTO 11: RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD.....	79
II.13.- ASPECTO 12: ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN	84
II.14.- RESUMEN DE RESULTADOS	90
III. RESUMEN GRÁFICO DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS ESTATALES	96
IV.- CONCLUSIONES	105
ANEXO I: CARACTERIZACIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES	108
ANEXO II: NORMATIVA	140
ANEXO III: EVALUACIÓN	142
AEBOE	143
AECELAD.....	170
AECID.....	193
AECSIC	224
AEI	254
AEMET	274
AEMPS.....	308
AESA	352
AESF.....	380



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
AECELAD:	Agencia Estatal Comisión Española para la Lucha Antidopaje en el Deporte (Antes AEPSAD)
AECSIC:	Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas
AEI:	Agencia Estatal de Investigación
AEMET:	Agencia Estatal de Meteorología
AEMPS:	Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios
AENOR:	Asociación Española de Normalización y Certificación
AESA:	Agencia Estatal de Seguridad Aérea
AESF:	Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria
AEVAL:	Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (suprimida)
AGE:	Administración General del Estado
API REST:	Application Programming Interfaces (API). Representational State Transfer (REST)
BEMA:	Benchmarking European Medicines Agencies
BOE:	Boletín Oficial del Estado
CAF:	Common Assessment Framework (Marco de Evaluación Común)
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)
SINOBAS:	Sistema de notificación de observaciones atmosféricas singulares



Índice de tablas

Tabla 1: Matriz para la puntuación	14
Tabla 2: Relación de aspectos a considerar por las Agencias Estatales	15
Tabla 3: Resumen de resultados de los aspectos a considerar por el conjunto de las Agencias Estatales.....	90

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	20
Gráfico 2: Comparativa 2019-2021 estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar la calidad en la gobernanza y en la gestión de AAEE	21
Gráfico 3: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 1	22
Gráfico 4: Agencias estatales accesibles, abiertas y cercanas a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios, organizaciones)	26
Gráfico 5: Comparativa 2019-2021 relativa a la creación de una agencia estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés	27
Gráfico 6: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 2	28
Gráfico 7: Agencias económicamente eficientes y sostenibles	32
Gráfico 8: Comparativa 2019-2021 de creación de una Agencia económicamente eficiente y sostenible de AAEE	34
Gráfico 9: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 3	35
Gráfico 10: 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	39
Gráfico 11: Comparativa 2019-2021, 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	40
Gráfico 12: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 4	41
Gráfico 13: Adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en las agencias	45



Gráfico 14: Comparativa 2019-2021, adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en las agencias	46
Gráfico 15: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 5	46
Gráfico 16: Aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las Agencias Estatales	50
Gráfico 17: Comparativa 2019-2021, aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción.....	52
Gráfico 18: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 6	52
Gráfico 19: Participación de los grupos de interés y usuarios en las AAEE	56
Gráfico 20: Comparativa 2019-2021, participación de los grupos de interés y usuarios de AAEE	57
Gráfico 21: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 7	57
Gráfico 22: Desarrollo de las capacidades de los empleados públicos en las AAEE	62
Gráfico 23: Comparativa 2019-2021, desarrollo de las capacidades de los empleados públicos por AAEE	63
Gráfico 24: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 8	64
Gráfico 25: Elaborar y difundir cartas de servicios en las AAEE	68
Gráfico 26: Comparativa 2019-2021, elaborar y difundir cartas de servicios de AAEE	69
Gráfico 27: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en las cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 9	70
Gráfico 28: Adopción sistemas de gestión de la calidad (modelos excelencia o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento en las AAEE.....	74
Gráfico 29: Comparativa 2019-2021, adopción sistemas de gestión de la calidad (modelos excelencia o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento por AAEE	75
Gráfico 30: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 10	76
Gráfico 31: Rendir cuentas a la sociedad en las AAEE.....	79
Gráfico 32: Comparativa 2019-2021, rendir cuentas a la sociedad de AAEE.....	80
Gráfico 33: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 11	81
Gráfico 34: Establecer los mecanismos adecuados para la innovación en las AAEE	85
Gráfico 35: Comparativa 2019-2021 a efectos de establecer los mecanismos adecuados para la innovación de AAEE.....	86



Gráfico 36: Porcentaje alcanzado por cada AAEE en cuestiones desarrolladas en el ASPECTO 12.....	86
Gráfico 37: Comparativa 2019-2021 evaluación de la calidad del conjunto de las AAEE	95
Gráfico 38: Comparativa 2019-2021 por aspectos del conjunto de las AAEE	95
Gráfico 39: AEBOE.....	96
Gráfico 40: AECELAD.....	97
Gráfico 41: AECID	98
Gráfico 42: AECSIC.....	99
Gráfico 43: AEI	100
Gráfico 44: AEMET.....	101
Gráfico 45: AEMPS.....	102
Gráfico 46: AESA.....	103
Gráfico 47: AESF.....	104



I.- INTRODUCCIÓN

Conforme al Real Decreto 682/2021, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda 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”.

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

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

Es en tal contexto normativo en el que la Dirección General de Gobernanza Pública ha elaborado y presenta este informe sobre la actividad en materia de calidad desplegada por las Agencias Estatales en el año 2021.

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 del 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 2021 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 y Memoria Democrática, su objeto es la edición, publicación y difusión del Boletín Oficial del Estado y otras publicaciones oficiales. La creación y difusión de productos documentales legislativos, jurisprudenciales o doctrinales a partir del «Boletín Oficial del Estado» o de otras publicaciones legislativas. Es el organismo público encargado de la gestión técnica y el mantenimiento del Portal de subastas (judiciales, notariales y administrativas).

Agencia Estatal Comisión Española para la Lucha Antidopaje en el Deporte (AECELAD): Creada por la Ley Orgánica 11/2021, de 28 de diciembre, de lucha contra el dopaje en el deporte, asume, conforme a la Disposición Adicional 2ª, las competencias de la Agencia Española de Protección de la Salud en el Deporte. Adscrita al Ministerio de Cultura y Deporte, tiene como finalidad el desarrollo de las políticas estatales de protección de la salud en el deporte y, entre ellas, de lucha contra el dopaje y de investigación en ciencias del deporte, con arreglo a lo dispuesto en la mencionada Ley Orgánica.

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

Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (AECSIC): Creada mediante el Real Decreto 1730/2007, de 21 de diciembre. Adscrita al Ministerio de Ciencia e Innovación, 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 e Innovación, tiene como misión el fomento de la investigación científica y técnica en todas las áreas del saber mediante la asignación competitiva y eficiente de los recursos públicos, el



seguimiento de las actuaciones financiadas y de su impacto, y el asesoramiento en la planificación de las acciones o iniciativas a través de las que se instrumentan las políticas de I+D de la Administración General del Estado.

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

Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS): Creada mediante el Real Decreto 1275/2011, de 16 de septiembre. Adscrita al Ministerio de Sanidad, tiene como objeto garantizar que tanto los medicamentos de uso humano como los de uso veterinario y los productos sanitarios, cosméticos y productos de cuidado personal cumplan con estrictos criterios de calidad, seguridad, eficacia y correcta información con arreglo a la normativa vigente sobre dichas materias en el ámbito estatal y de la Unión Europea.

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

Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria (AESF): Creada mediante el Real Decreto Real Decreto 1072/2014, de 19 de diciembre. Adscrita al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, 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.

I.1.- Fundamentos para la Evaluación

Como en la mayoría de los países de la OCDE, en España también se ha recurrido a la utilización de la fórmula organizativa de las Agencias, pues proporciona ciertas ventajas para la gestión de ámbitos de políticas públicas y servicios cuando estos están muy definidos. En



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

Las características más destacadas de este modelo organizativo, en su decenio largo 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, 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 sus procesos de manera eficaz y eficiente, con objeto de lograr sus objetivos.

I.2.- Proceso de elaboración del Informe Agencias Estatales 2021

La elaboración del Informe se desarrolla en las fases siguientes:

Primera Fase: Recopilación de información

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

Segunda Fase: Verificación de la información

Comprobación de los datos y resolución de incidencias.



Tercera Fase: Confección del informe

La Subdirección General de Inspección 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 cual envía dicha versión a las Agencias Estatales para su verificación.

Cuarta Fase: Revisión del informe y publicación

Una vez revisadas las consideraciones realizadas por las Agencias Estatales, el informe es publicado en la página web del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

I.3.- Estructura del 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 con 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 en el tercero se facilita la información detallada de las evidencias mostradas por cada Agencia, conforme a los formularios cumplimentados y revisados.



II.- METODOLOGÍA

La “Guía de Evaluación de la Carta de compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas”¹, utilizada como referencia metodológica para la elaboración del informe, establece 12 aspectos generales a evaluar de los que, en el caso de las 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, revisión y validación por la Dirección General de Gobernanza Pública.

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

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



Tabla 1: Matriz para la puntuación

PUNTUACIÓN	GRADO DE DESARROLLO
1-20	<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 con 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 permita valorar el nivel de calidad que van alcanzando las Agencias Estatales en la consolidación de la gestión de la calidad en todos los ámbitos de la organización, y sirva asimismo como herramienta para la comparación y el aprendizaje, se han concretado 12 aspectos generales en la calidad de una organización.

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

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

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



ASPECTOS GENERALES	ACTUACIONES
<p>ASPECTO 3:</p> <p>Una Agencia económicamente eficiente y sostenible</p>	<p>3.1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control</p> <p>3.2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos</p> <p>3.3. Planes de eficiencia y austeridad</p> <p>3.4. Marcos de sostenibilidad / responsabilidad social</p>
<p>ASPECTO 4:</p> <p>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</p>	<p>4.1. Gestión por procesos</p> <p>4.2. Sistemas de gestión y difusión del conocimiento</p> <p>4.3. Equipos / grupos de mejora y redes</p> <p>4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones</p>
<p>ASPECTO 5:</p> <p>Adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en la Agencia</p>	<p>5.1. Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad</p> <p>5.2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad</p>
<p>ASPECTO 6:</p> <p>Aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las agencias estatales</p>	<p>6.1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas)</p> <p>6.2. Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia</p> <p>6.3. Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia</p>



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



ASPECTO 11: Rendir cuentas a la sociedad	11.1. Mecanismos formales de rendición de cuentas
ASPECTO 12: Establecer los mecanismos adecuados para la innovación	12.1. Existencia de Planes de Innovación en las Agencias
	12.2. Identificación de iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden HAP/1353/2013, de 3 de julio
	12.3. Creación de grupos de trabajos para la innovación

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



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.

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.

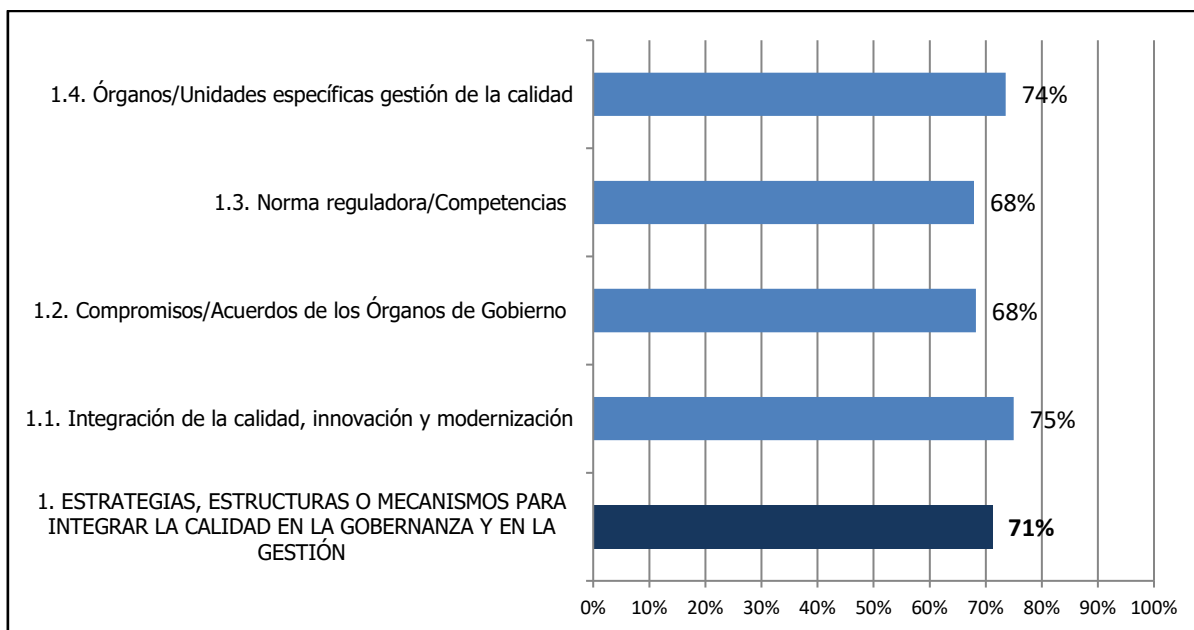
Este aspecto considera:

- 1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia:** se valora la presencia de los proyectos de modernización y calidad en los documentos fundacionales y estratégicos de la Agencia Estatal, así como declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización.
- 2. Compromisos/acuerdos de los órganos de gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia):** con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización.
- 3. Norma reguladora/competencias:** se valora si en el estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de la calidad y proyectos de mejora. También si existen resoluciones de la Presidencia/Dirección para la asignación de competencias 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.
- 4. 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 alcanza un 71% (un 69% en 2020). 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 dos Agencias han suscrito en algún momento contratos de gestión: AEBOE (primer contrato para el periodo 2009-2012; segundo contrato para el periodo 2013-2016) y AECID (primer contrato de gestión aprobado por Orden PRE/1914/2009 de 13 de julio). Incluso en estos casos está vencido el periodo de vigencia del contrato de gestión.

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

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:

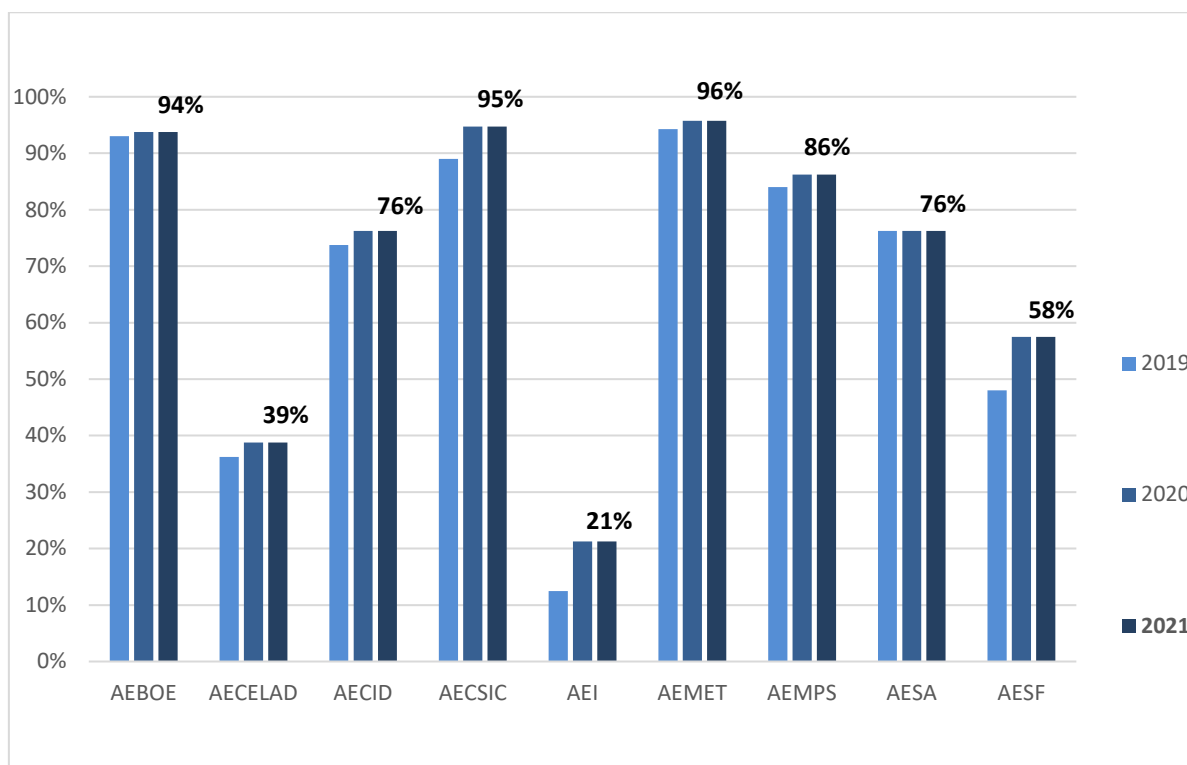
Todas las AAEE, a excepción de AEI, contemplan en sus documentos una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de la calidad y proyectos de mejora. En siete de ellas (AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET, AEMPS, AESA y AESF) existen resoluciones de la Presidencia o de la Dirección 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:

AEBOE, AECSIC, AEMPS, AESA y AESF disponen de un comité de calidad para impulsar la gestión de la calidad en la organización. En el caso de AEI corresponde al Director de la Agencia la elaboración de los procedimientos, criterios e indicadores del grado de eficiencia de la gestión en general, aunque no se manifiesta ninguna función específica relacionada con la calidad.

AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET, AEMPS, AESA y AESF cuentan con una unidad dedicada específicamente a la gestión de la calidad en el ámbito interno. Por su parte, AECELAD cuenta con una unidad de calidad en el laboratorio de control del dopaje.

Gráfico 2: Comparativa 2019-2021 estrategias, estructuras o mecanismos de apoyo necesarios para integrar la calidad en la gobernanza y en la gestión de AAEE



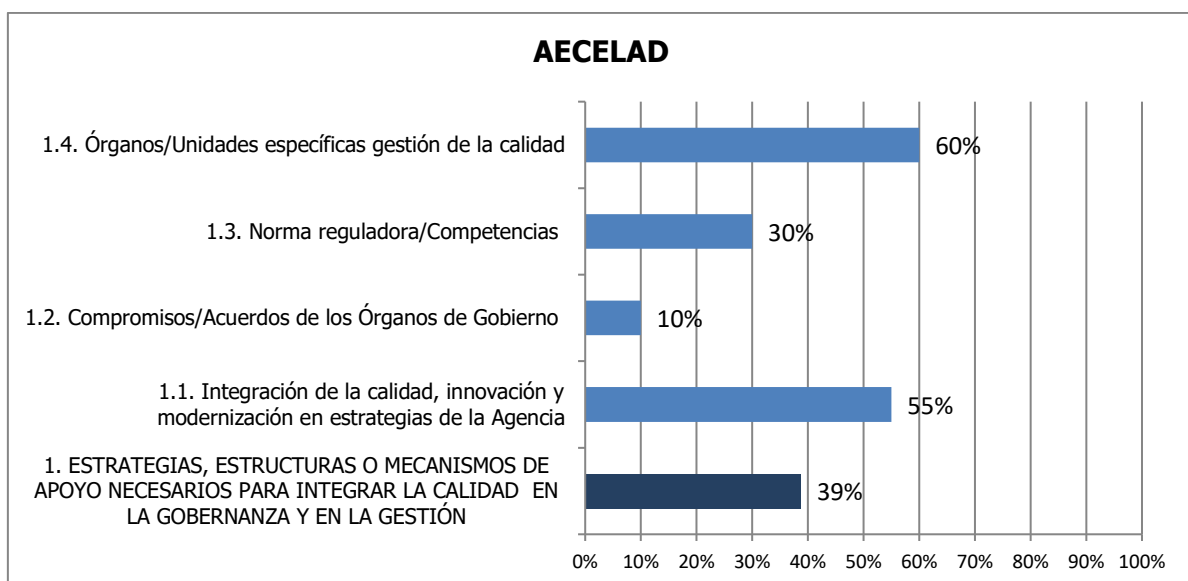
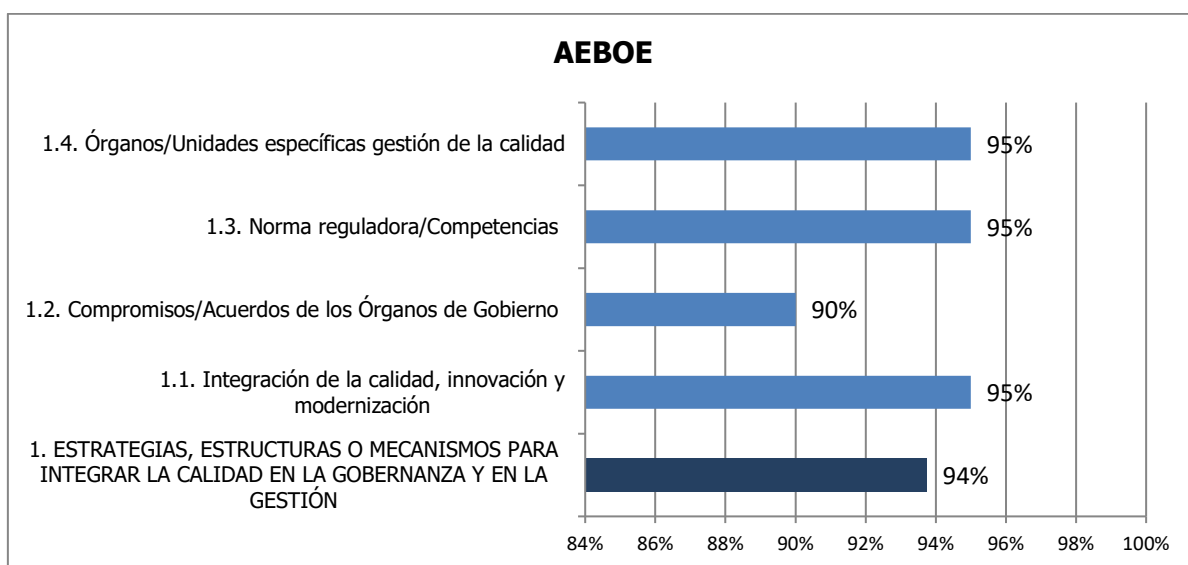


II.2.5. Recapitulación aspecto 1

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

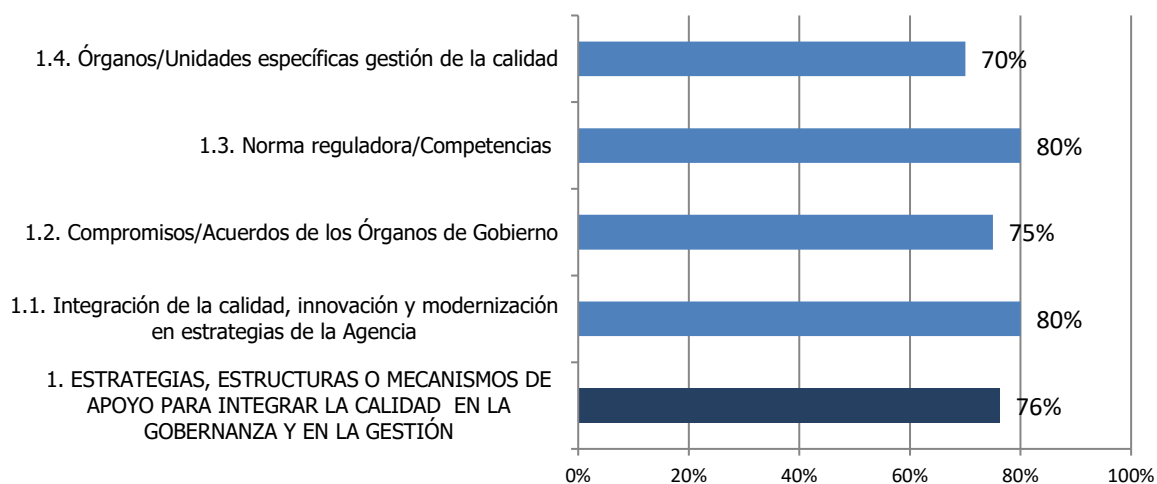
En todas las AAEE los órganos de gobierno o de dirección han asumido, más o menos explícitamente, compromisos en materia de calidad, innovación y modernización y cuentan con unidades o áreas concretas para la gestión de la calidad.

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

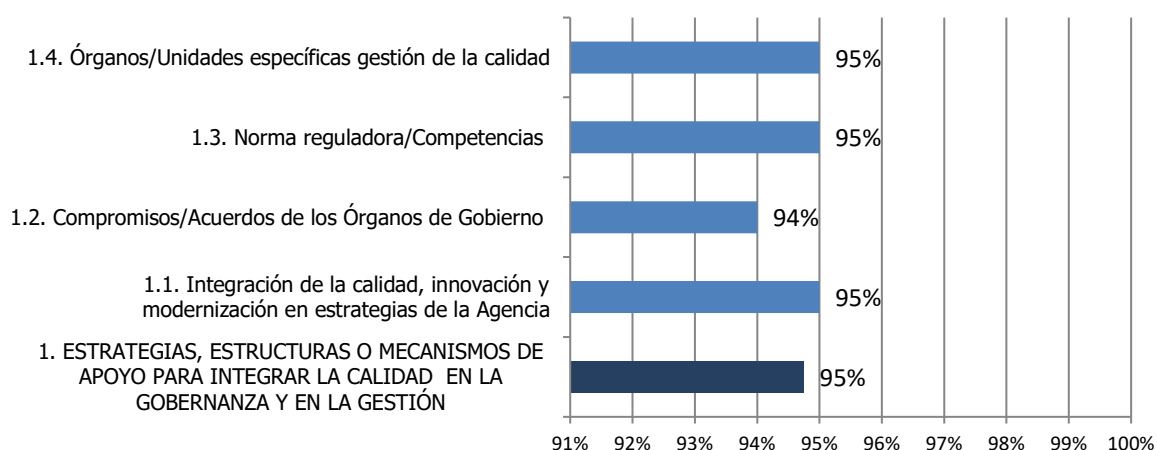




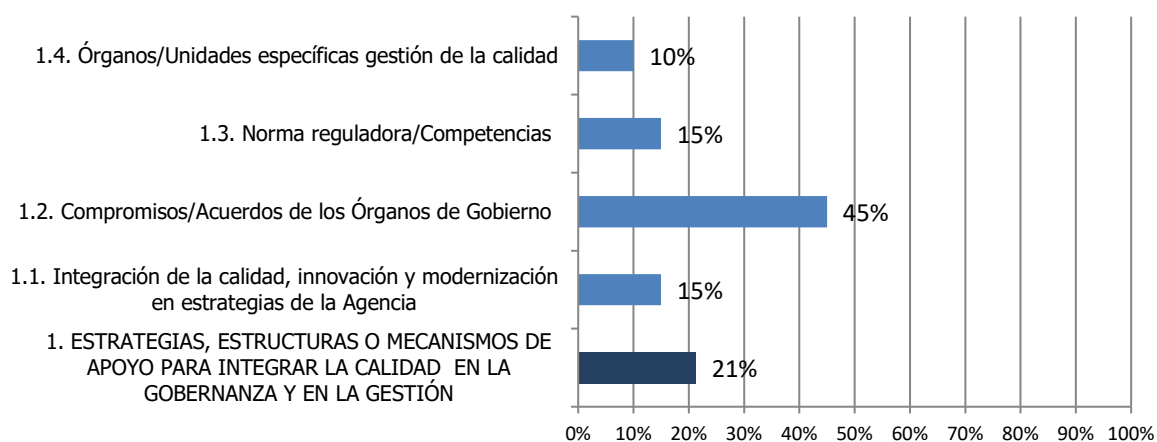
AECID



AECISIC

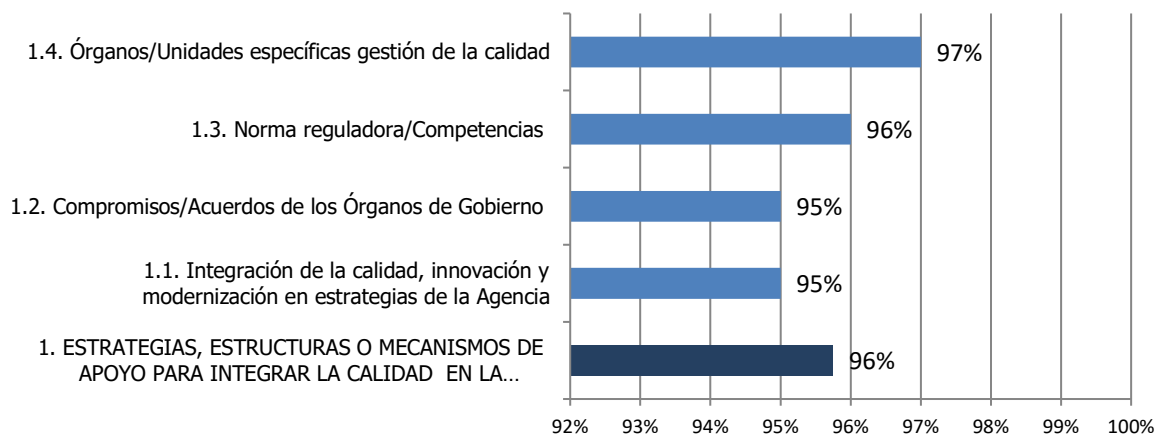


AEI

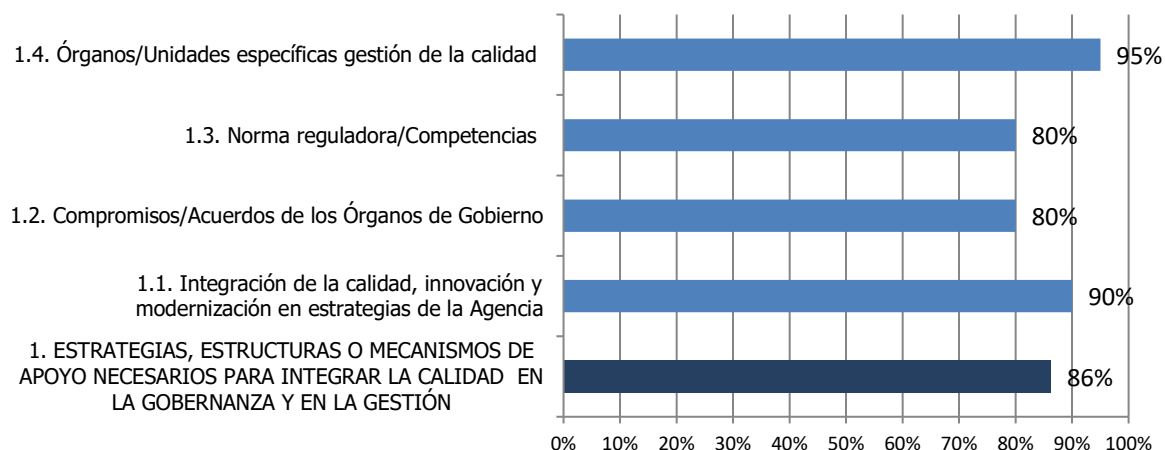




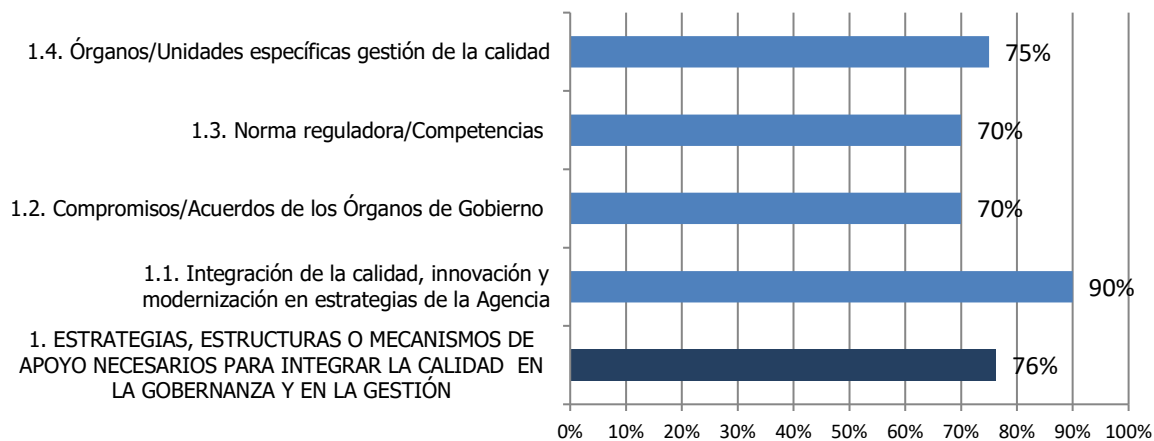
AEMET

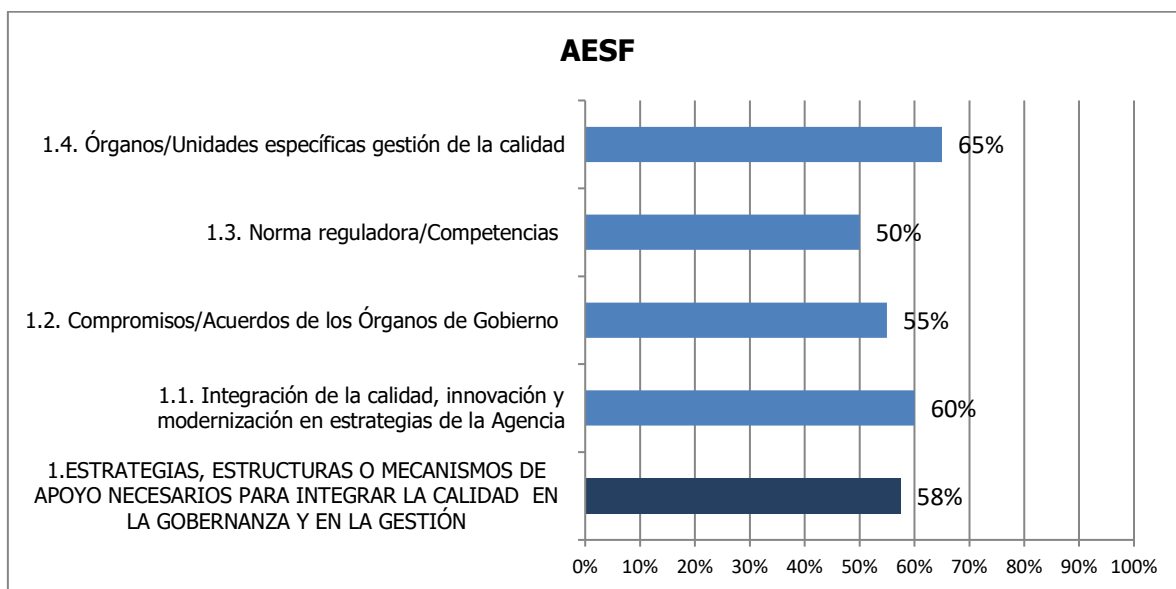


AEMPS



AESA





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

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

- 1. Simplificación Administrativa (aplicación de planes de simplificación o de reducción de cargas administrativas y mejora de la normativa):** se mide el grado de aplicación de los planes de simplificación por parte de las organizaciones.
- 2. Acceso electrónico de grupos de interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación**

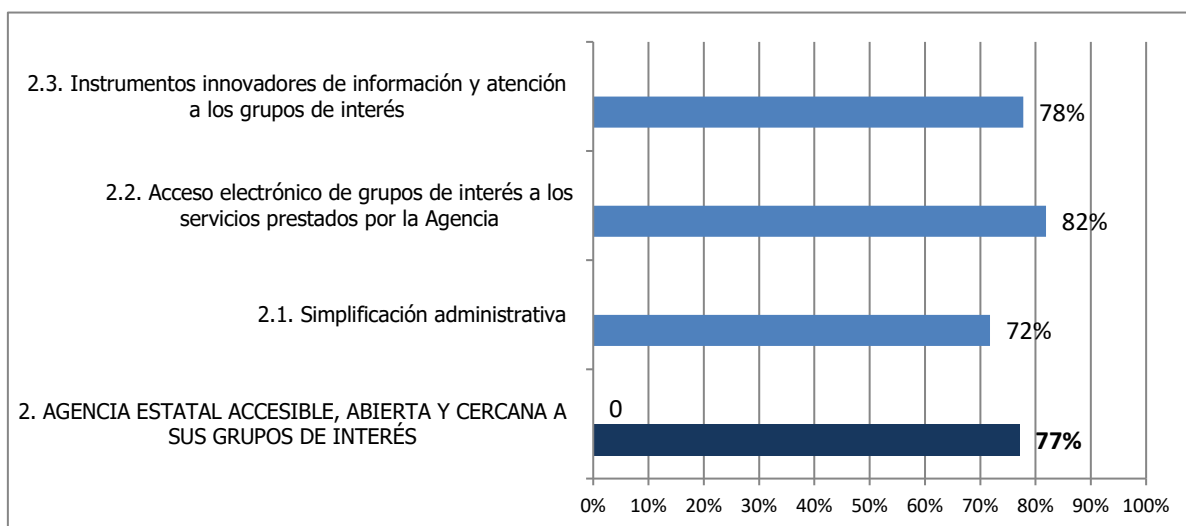


electrónica de procedimientos y servicios): con referencias explícitas al porcentaje de procedimientos tramitados a través de la sede electrónica.

3. Instrumentos innovadores de información y atención a los grupos de Interés: recogiendo los diferentes canales de información a sus grupos de interés.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio 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 77% (73% en 2020). Es decir, que las actuaciones se han implantado en la mayoría de los ámbitos relevantes de las AAEE y se dispone de abundantes datos sobre los resultados de la implantación.

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



II.3.1. Simplificación administrativa:

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

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.

Los servicios y procedimientos de AEBOE, AECSIC, AEI, AEMPS y AESA cumplen con los criterios del ENS.

Todas las AAEE, con excepción de AESF, tienen presencia en las redes sociales, ampliando el número de suscriptores.



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

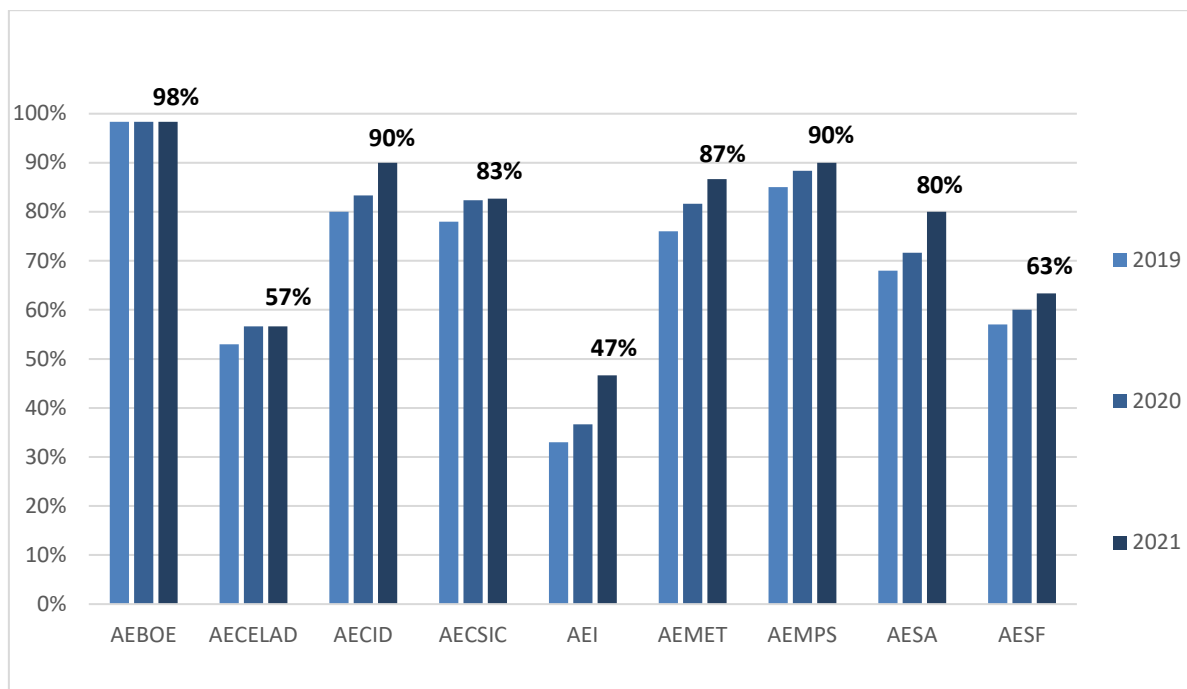
Como canales de información a los grupos de interés las AAEE utilizan mayoritariamente la Web, los boletines de noticias y los correos electrónicos. Cuatro de ellas, AEBOE, AECID, AEMET y AEMPS cuentan con servicios de atención al ciudadano.

Como instrumento de comunicación e información a sus grupos de interés, las AAEE en su conjunto han desarrollado diversas aplicaciones. Además, las AAEE utilizan también otros instrumentos de información y atención a los grupos de interés.

Para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad, AEBOE, AECID, AECSIC, AEMET, AESA, AECELAD y AEMPS tienen adaptados algunos contenidos de sus páginas web. Además, la lista de reproducción del canal YouTube de AEMPS dispone de información en lengua de signos y las notas informativas son accesibles y preparadas para ser leídas por los programas especiales para ciegos. Ha realizado campañas de comunicación subtituladas y ha implantado el código braille en los cartonajes y embalajes de determinados medicamentos veterinarios que se comercializan en España.

AECID, AECSIC, AEI, AEMPS, AESA, AESF y AEMET han adaptado también sus instalaciones para facilitar la accesibilidad física (esta última en algunos edificios).

Gráfico 5: Comparativa 2019-2021 relativa a la creación de una agencia estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés





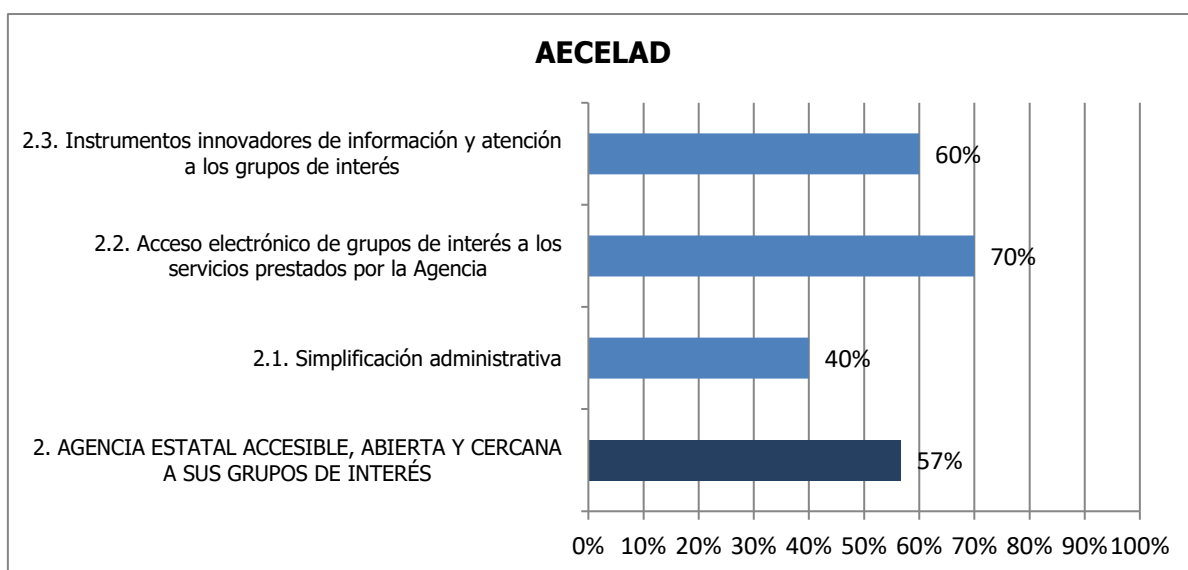
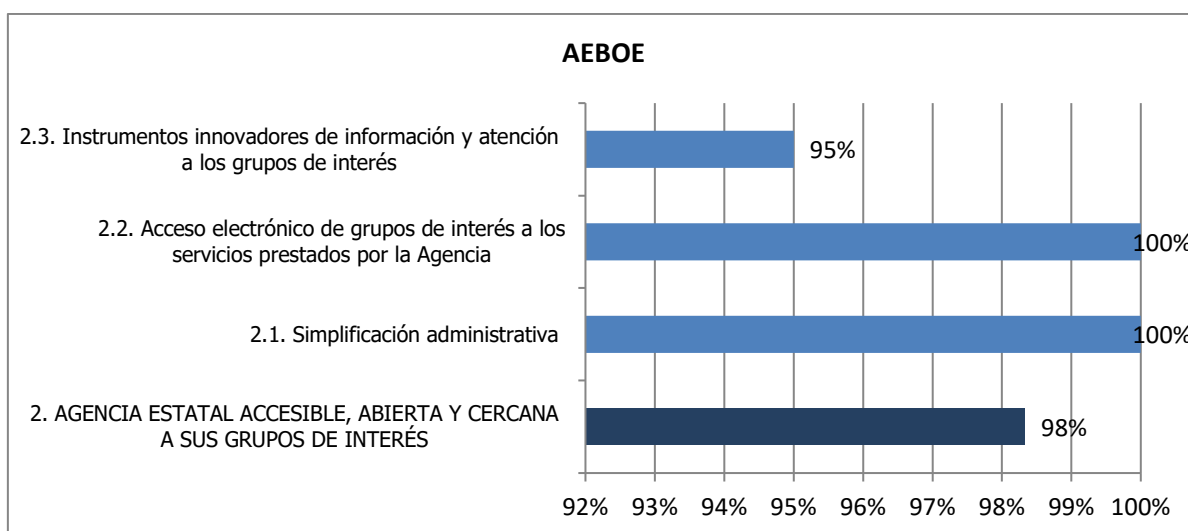
II.3.4. Recapitulación Aspecto 2:

Todas las AAEE cuentan con sede electrónica para la tramitación de procedimientos o integran sus servicios a través del correspondiente Ministerio.

Como instrumento de información y atención a los grupos de interés, utilizan mayoritariamente la web, los boletines de noticias y el correo electrónico, y en mayor o menor grado han desarrollado otros instrumentos específicos.

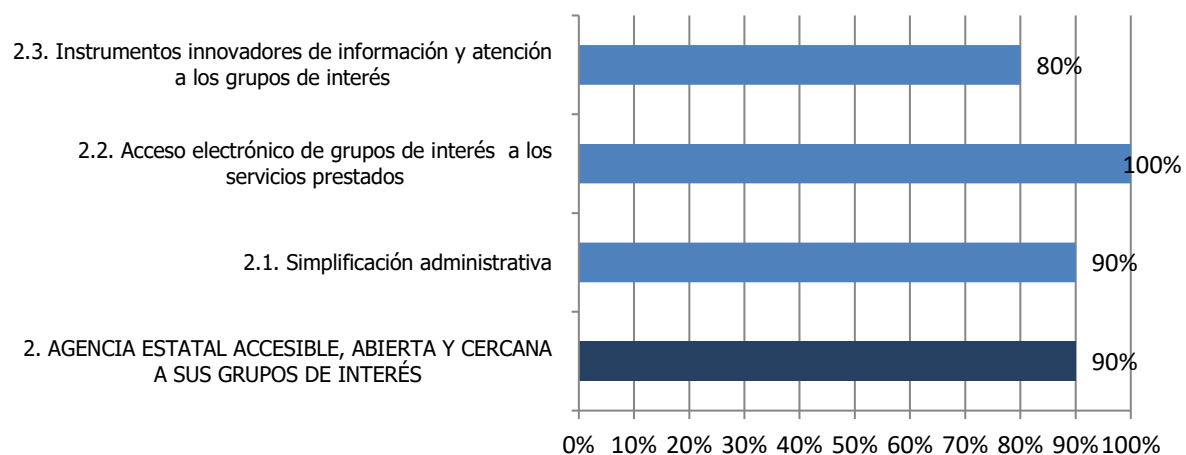
La gran mayoría de AAEE han adaptado sus web e instalaciones para garantizar la accesibilidad.

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

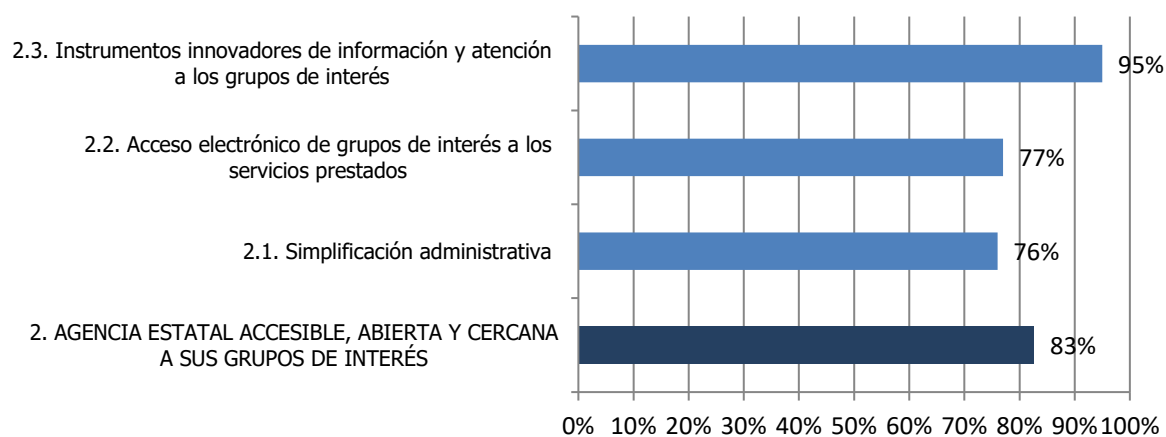




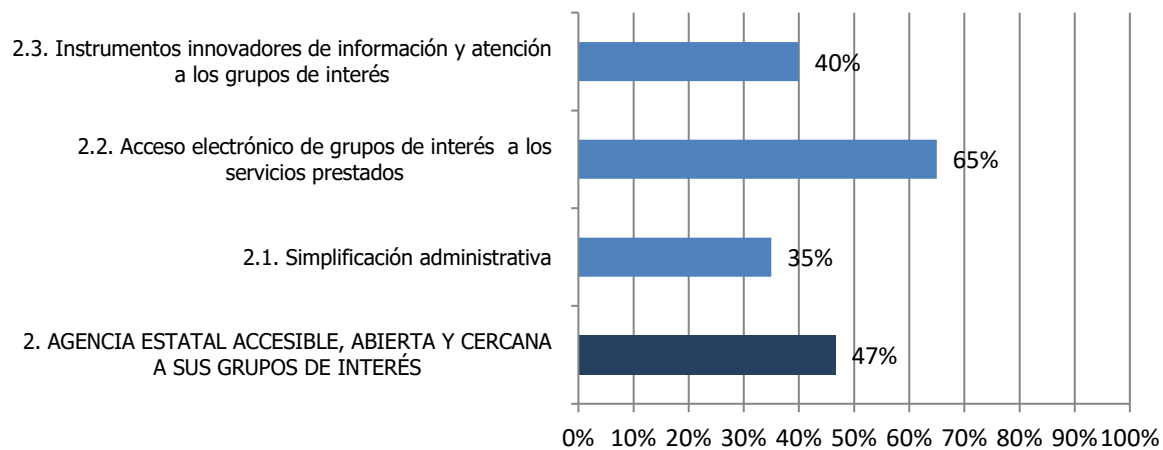
AECID

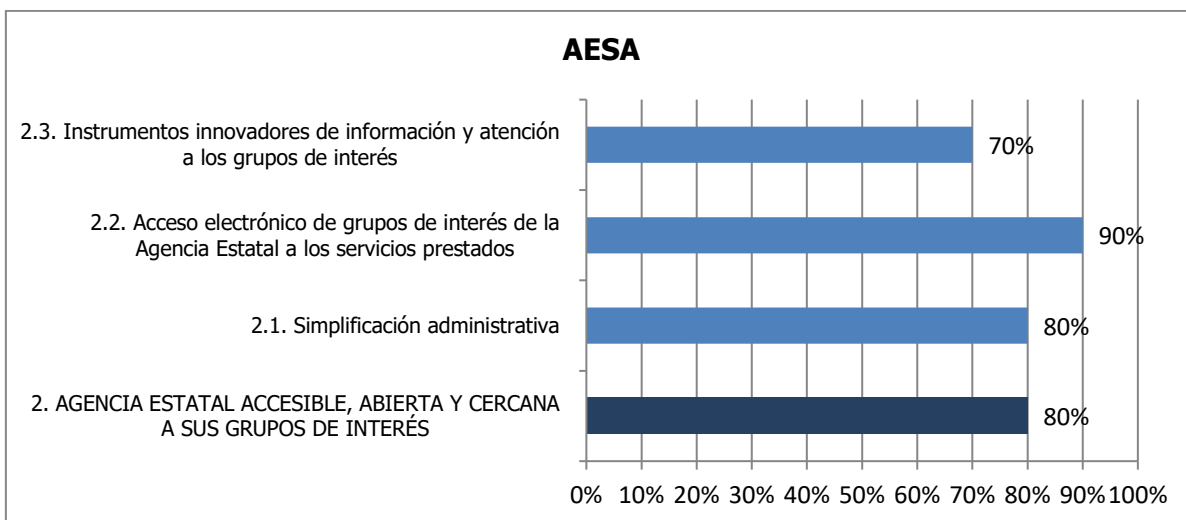
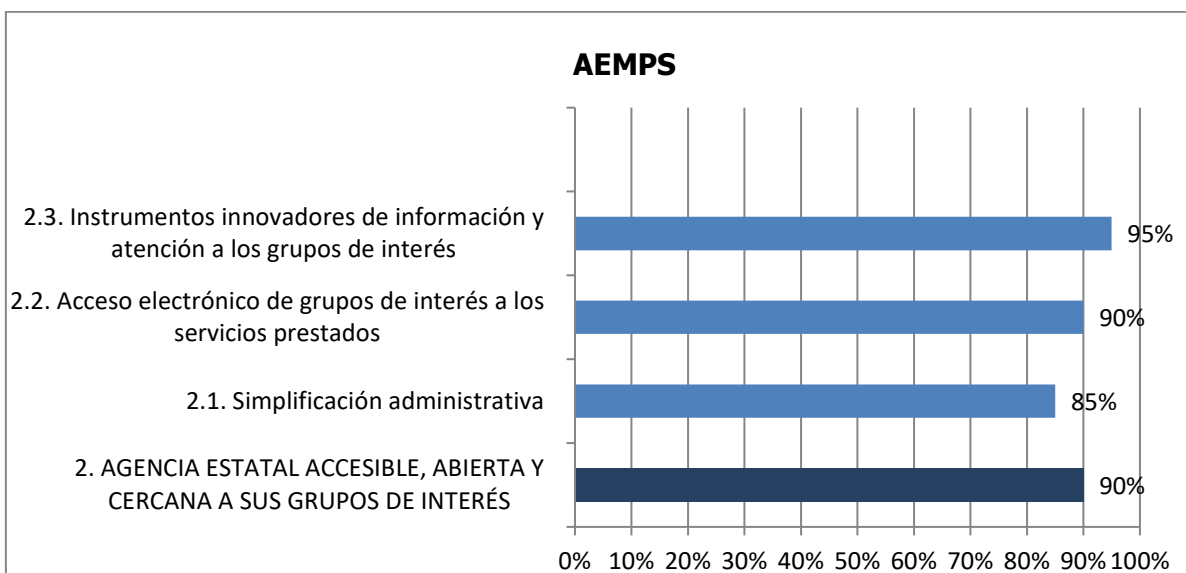
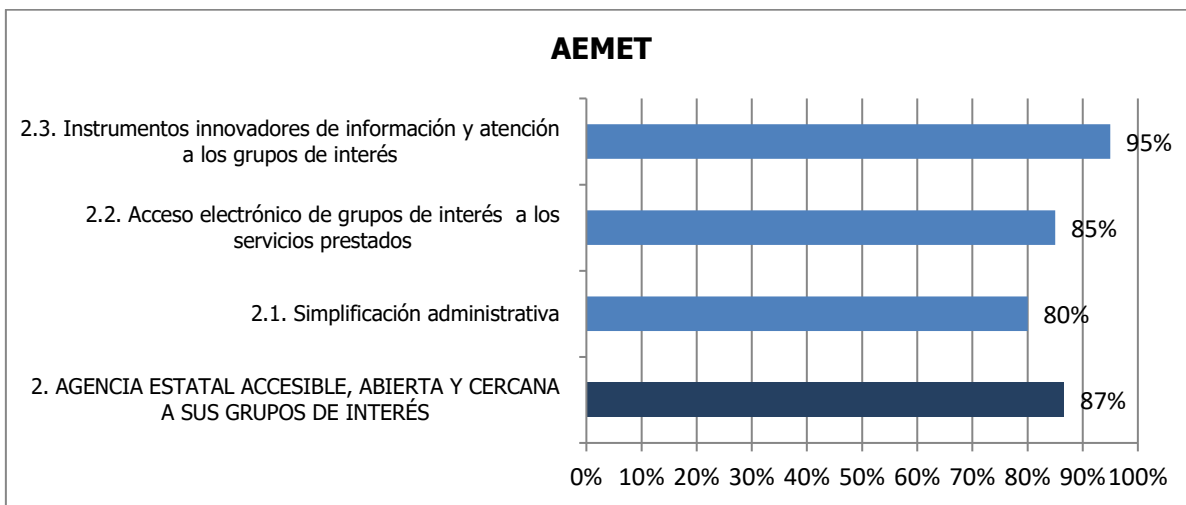


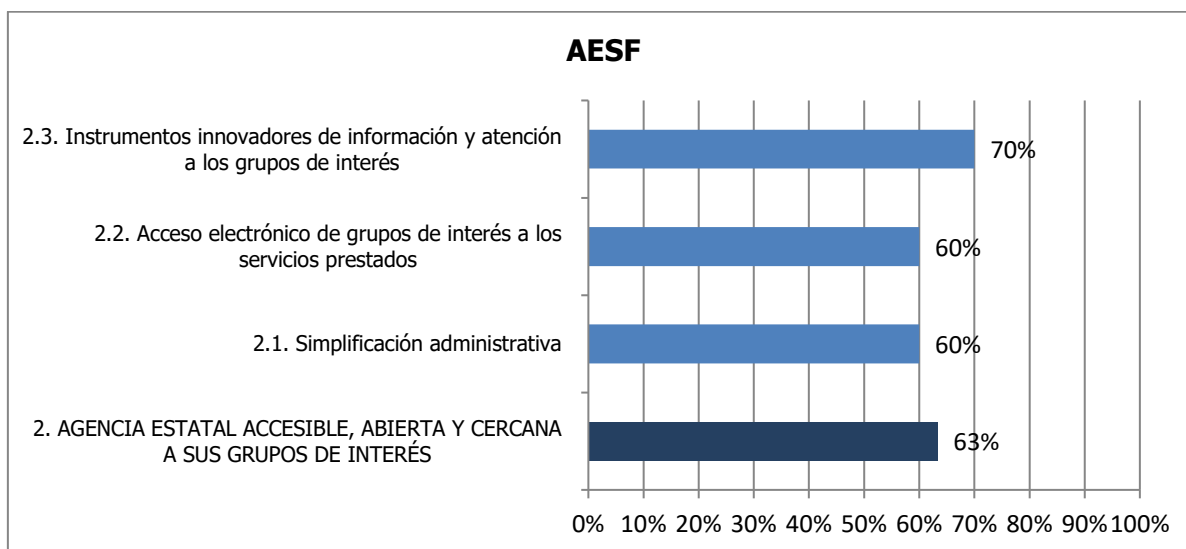
AECISIC



AEI







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 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:

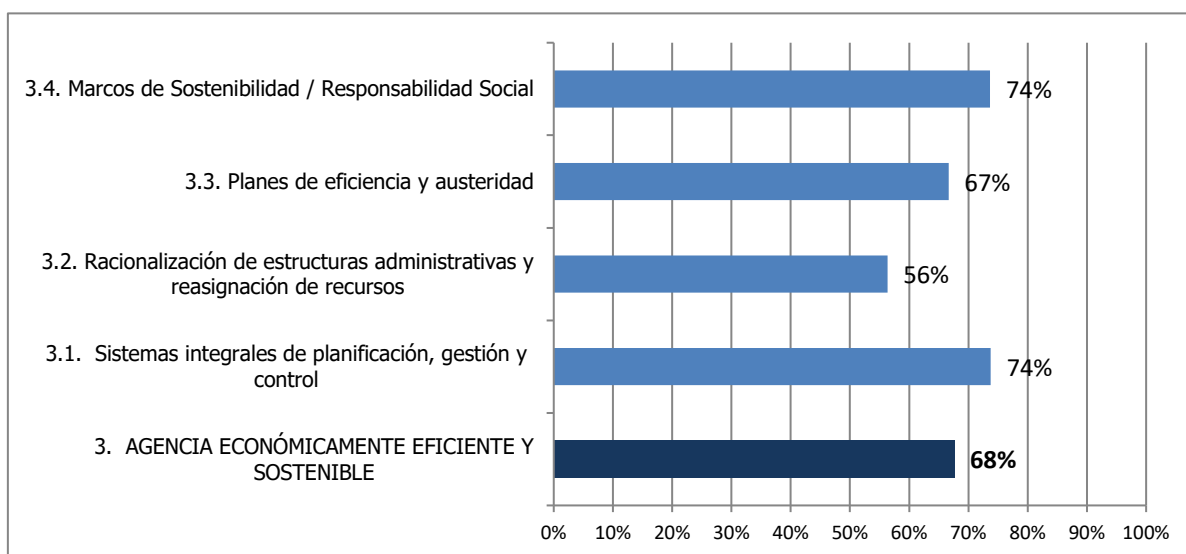
- 1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control:** se mide la existencia de Planes de gestión internos de los recursos de las organizaciones y de sus instrumentos de control.
- 2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos:** se mide la adecuación de los recursos 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 un 68% (66% en 2020). Es decir, que las actuaciones se han implantado en la mayoría de los ámbitos relevantes de las AAEE y se dispone de abundantes datos sobre los resultados de la implantación.

Gráfico 7: Agencias económicamente eficientes y sostenibles



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

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

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 en algunos casos como instrumento de alianza convenios de cooperación.

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

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

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 el caso de AECSIC, existe un proyecto de cuadro de mando de centros.



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.

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

II.4.3. Planes de eficiencia y austeridad:

En todas las AAEE existen diversos grados de autofinanciación, que oscilan desde el 0,02% de AECID, hasta el 165% de AEMPS, conforme al siguiente detalle:

- AEBOE: 100%
- AECELAD: 5,55%
- AECID: 0,02%
- AECSIC: 37,82%
- AEI: 0,2%
- AEMET: 28,1%
- AEMPS: 165%
- AESA: 100%
- AESF: Sin datos

Tanto AEBOE como AESA cuentan con planes económico-financieros y presupuestarios propios.

AECSIC cuenta con un plan específico para la reducción del gasto y con programas de captación financiera, con instrucciones de la secretaría general sobre racionalización de recursos, gestión económica.

AEMET, por su parte, cuenta con un Plan de uso eficiente de recursos.

AECID realiza una captación de fondos procedentes de empresas y fundaciones que en 2021 le ha permitido incorporar financiación en su programa de patrocinio de lectorados y actividades culturales (69.236,00 euros).

II.4.4. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad social:

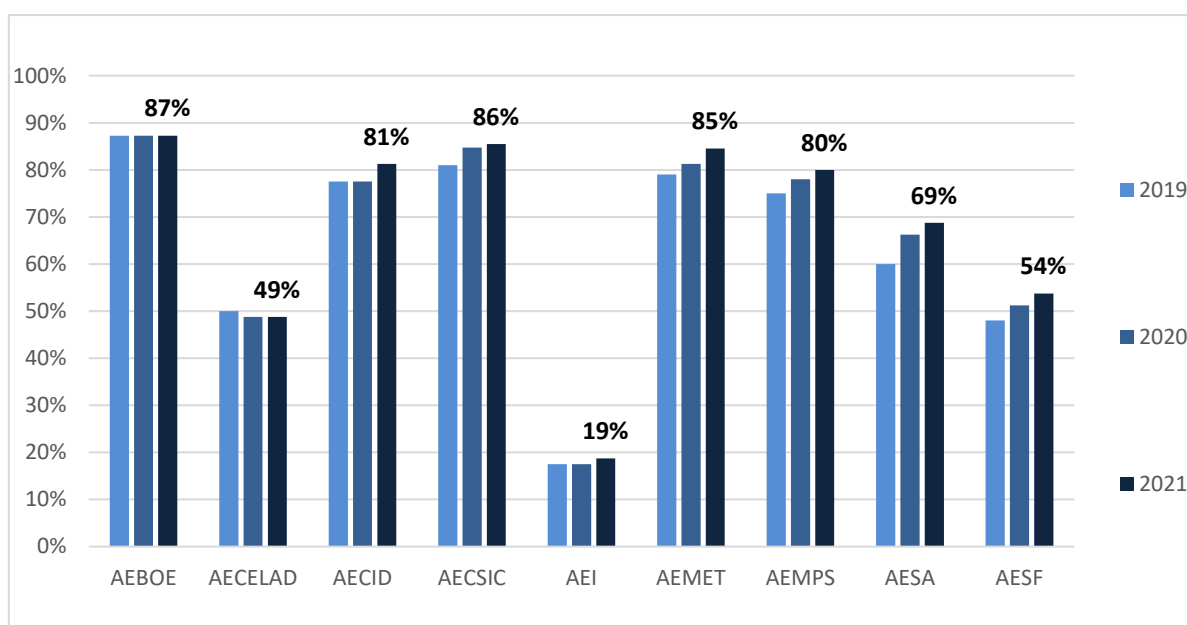
Todas las AAEE han adoptado diversas medidas medioambientales y de eficiencia energética. No obstante, AEI no señala ninguna medida especial en este ámbito, más allá de la mención a que los pliegos tipo de cláusulas administrativas particulares incluyen como requisito de los licitadores la adopción de medidas de protección medioambiental.



Desde el punto de vista de las medidas para favorecer la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida profesional y personal, todas las AAEE aplican la LO 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Además, algunas AAEE han llevado a cabo mejoras propias, como puede apreciarse en el anexo III. Asimismo, son diversas las medidas de colaboración con la formación y la cultura.

Por último, las AAEE en su conjunto desarrollan, en mayor o menor medida, actividades en el ámbito de la cooperación con ONGs o en proyectos sociales.

Gráfico 8: Comparativa 2019-2021 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.

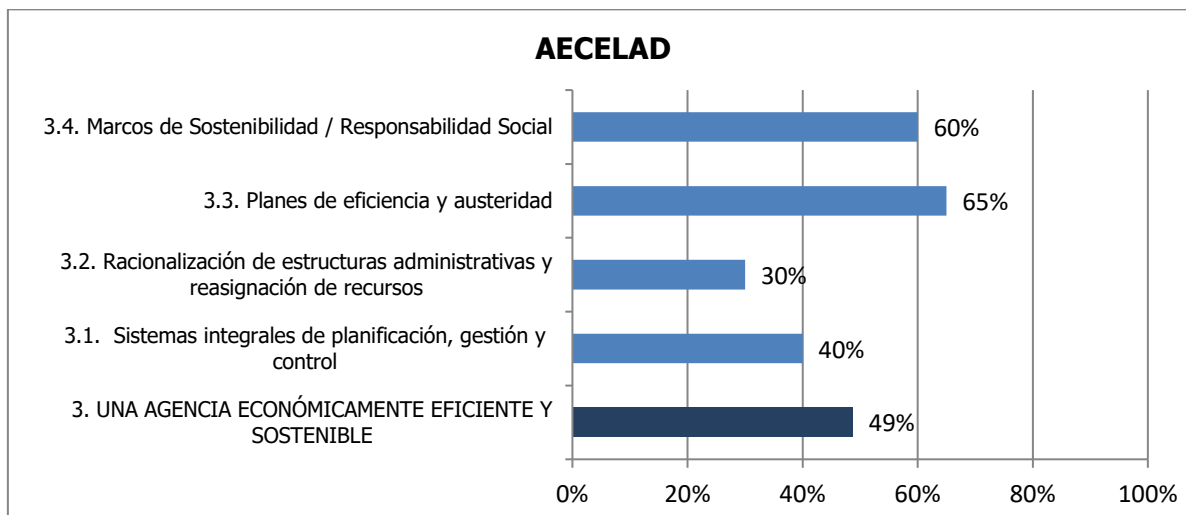
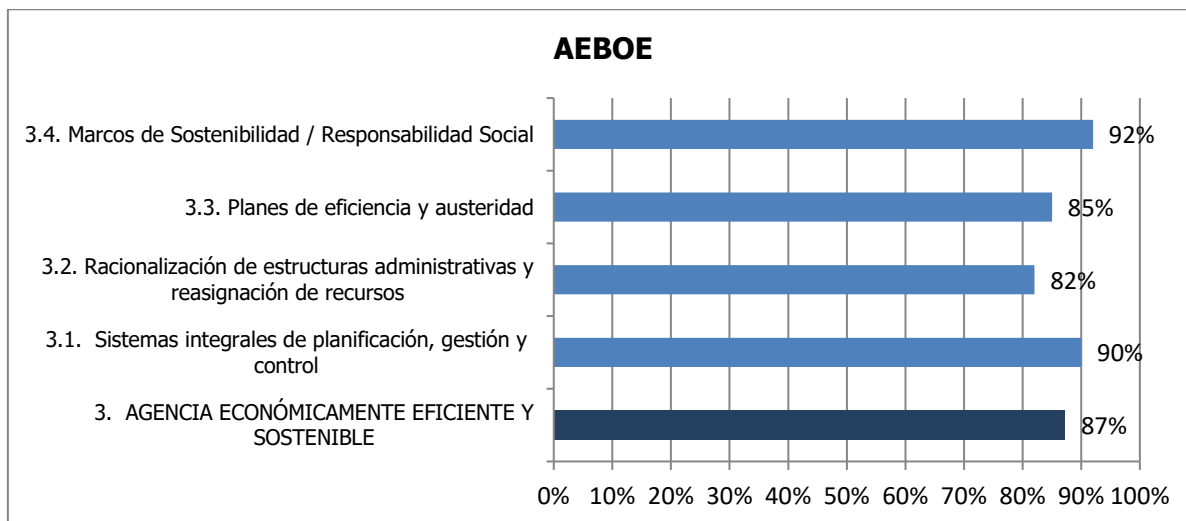
En el ámbito de la gestión económica todas las AAEE cuentan con sistemas de control financiero: contabilidad analítica, contabilidad de costes, etc.

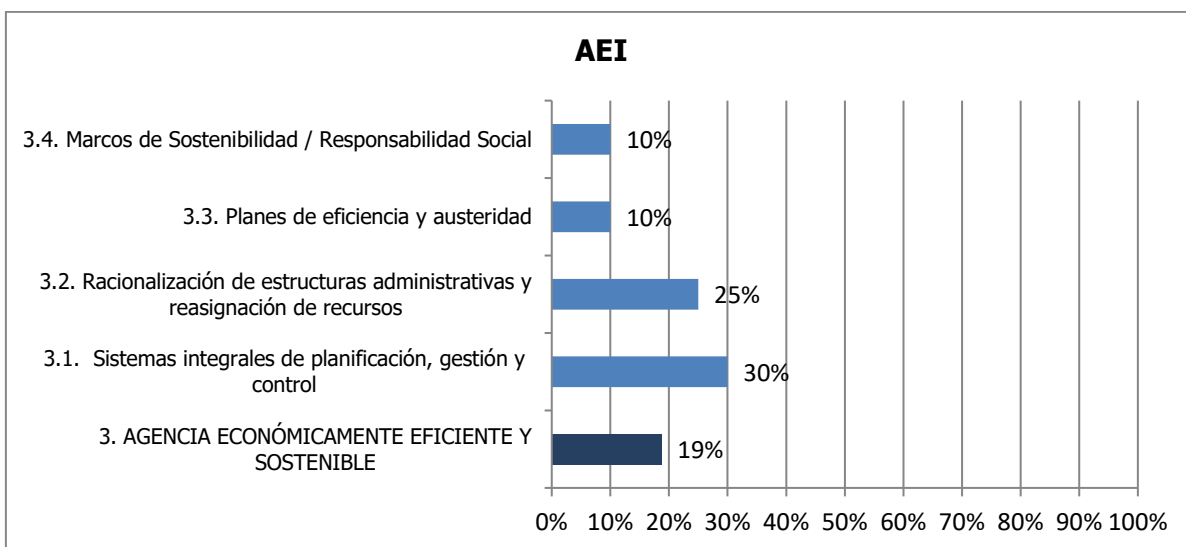
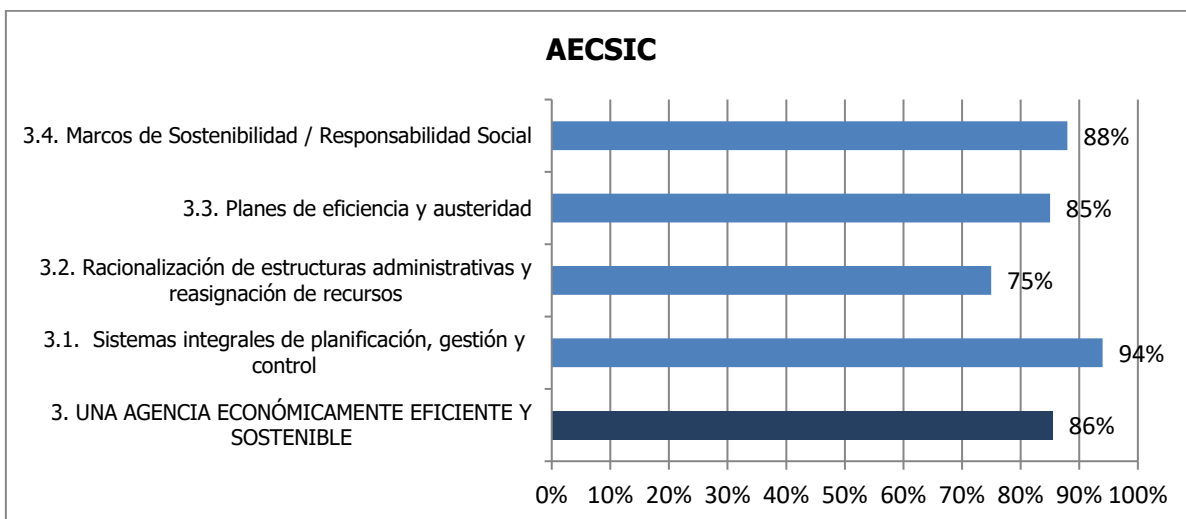
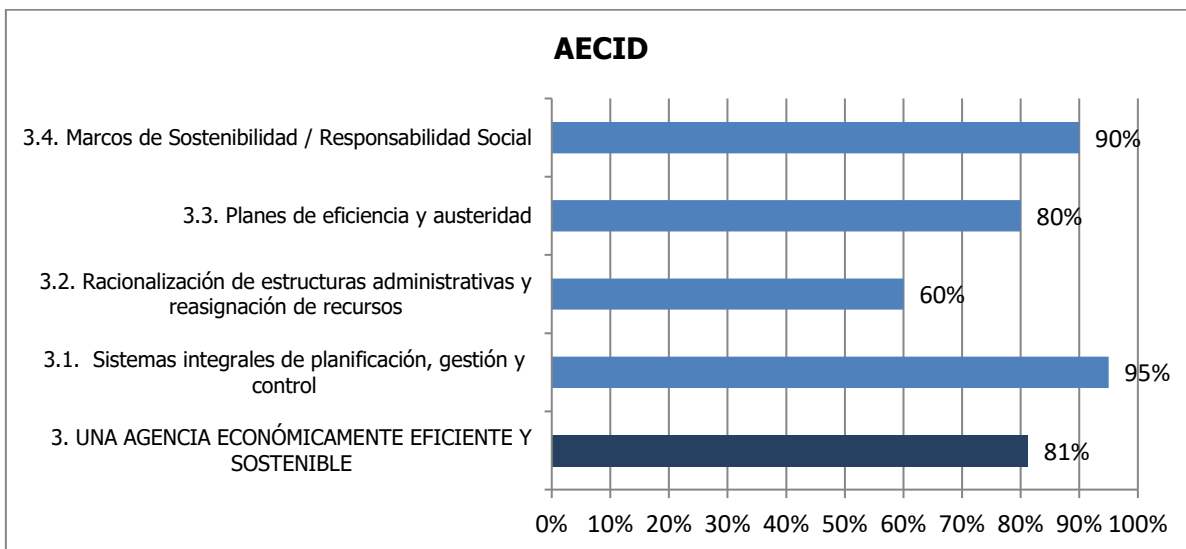
Respecto a la autofinanciación a que se refiere el artículo 108 quinquies, apartado 1.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, donde se indica que *“Las Agencias Estatales se financian con los ingresos propios que perciba como contraprestación por las actividades que pueda realizar, en virtud de contratos, convenios o disposición legal, para otras entidades públicas, privadas o personas físicas”*, sólo AEBOE, 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.

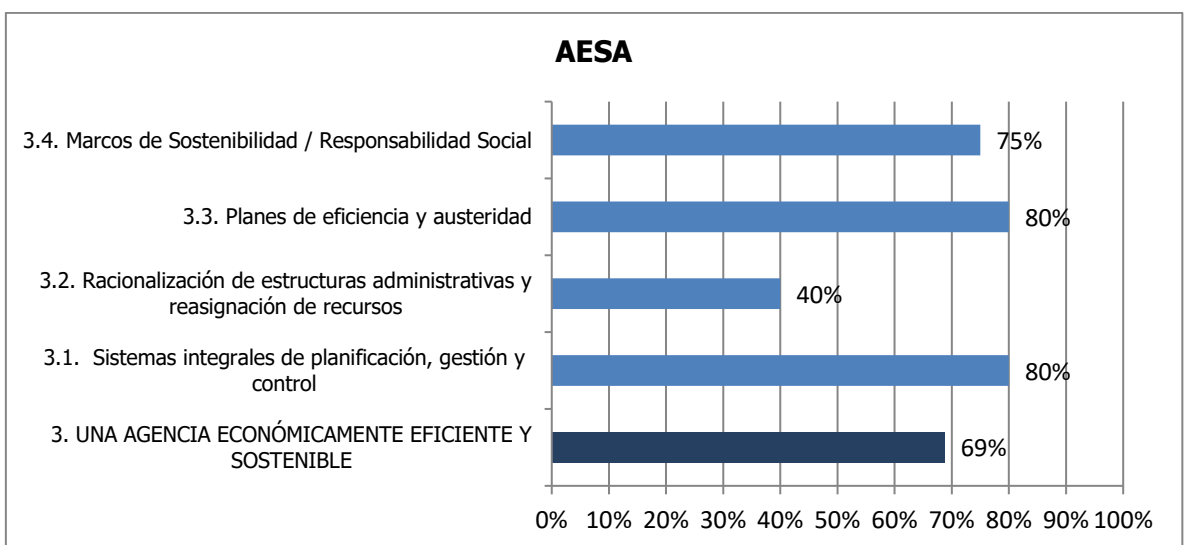
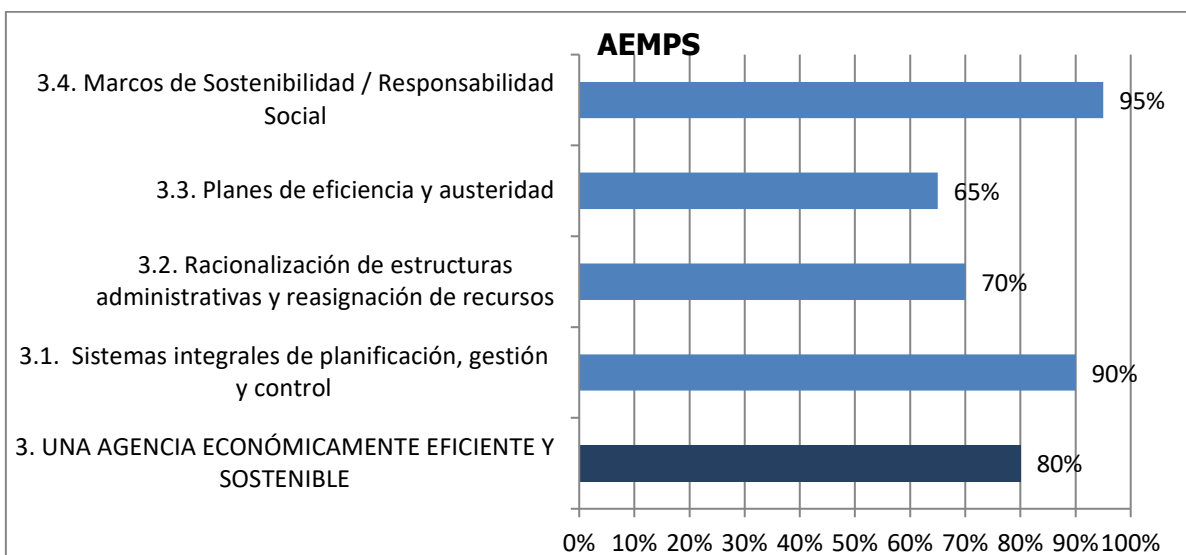
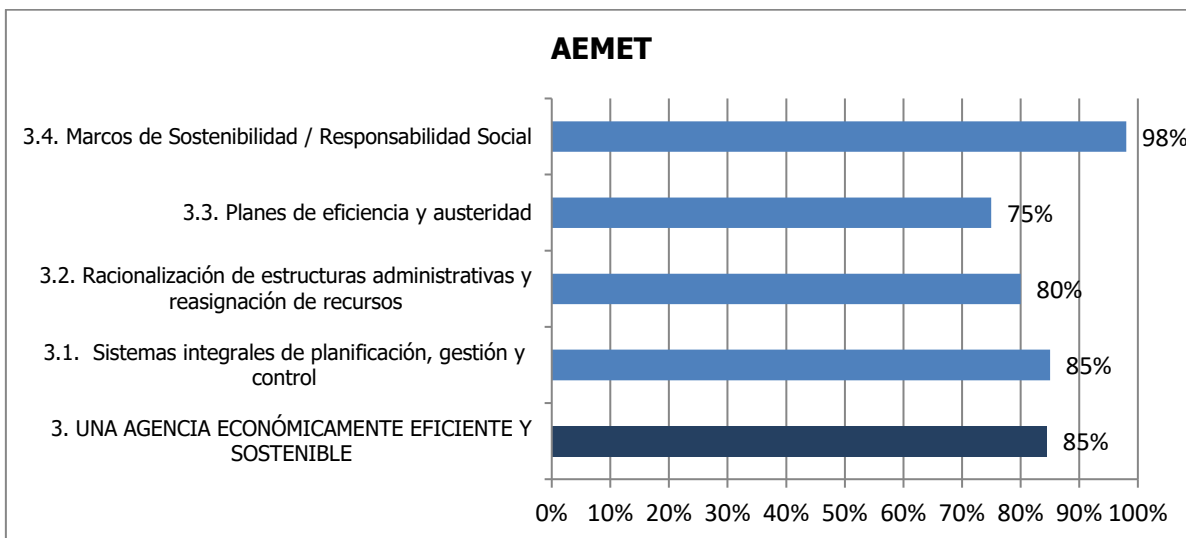


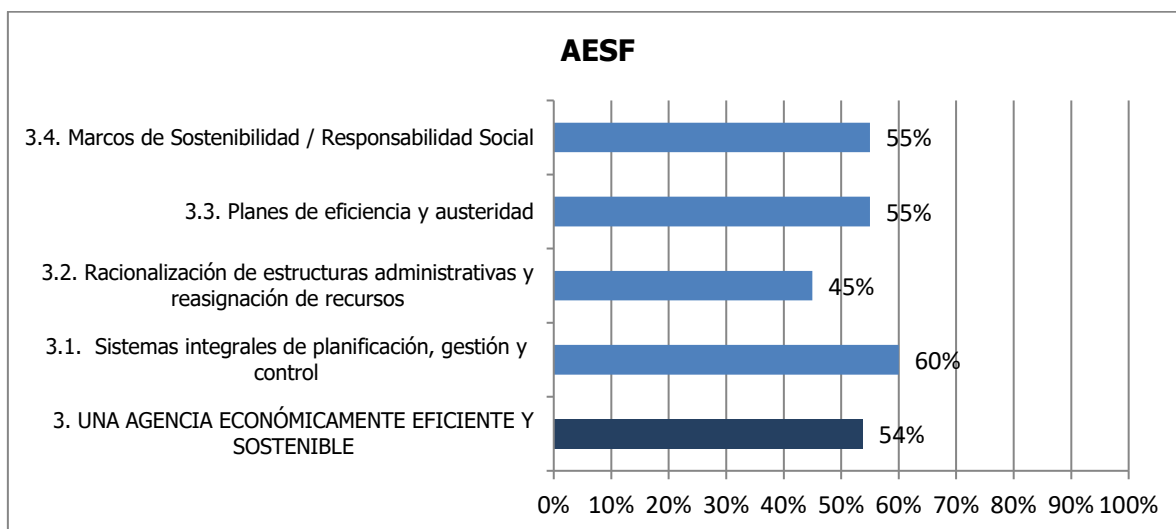
Todas las AAEE disponen de algún tipo plan de gestión interna de los recursos humanos, siendo los órganos de gobierno los encargados de aprobar la movilidad de los efectivos. Todas aplican medidas para la protección del medioambiente, para favorecer la igualdad y la conciliación y participan en programas de cooperación con otras organizaciones, aunque en el caso de AEI se limitan a los pliegos de cláusulas para la contratación.

Gráfico 9: 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 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:

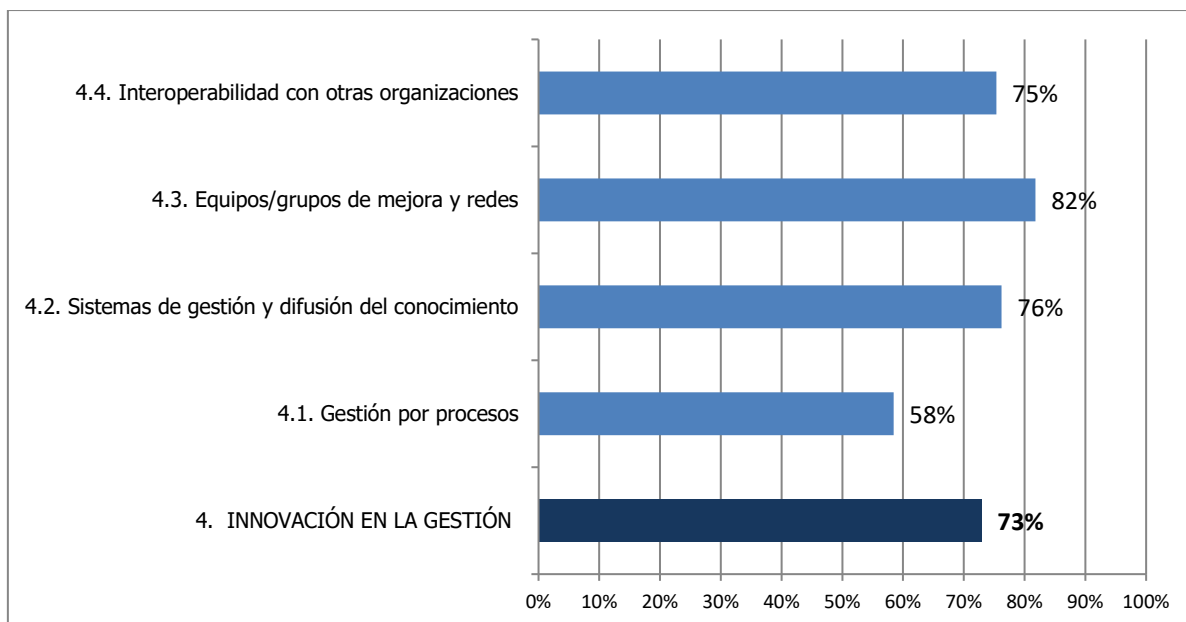
- 1. Gestión por procesos:** se evalúa si la organización cuenta con sus procesos definidos y desarrollados, así como mecanismos para su control y seguimiento.
- 2. Sistemas de gestión y difusión del conocimiento:** se mide la gestión que del conocimiento hace la organización a través de distintas herramientas.
- 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 73% (72% en 2020). 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 10: 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, aunque esta última reporta la existencia de un manual de procedimientos. 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. Por este motivo, AEMET identifica como área de mejora la ampliación a los servicios que no están certificados según ISO 9001.

Con la excepción de AECID y AEI, las 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%, 70% y 60%, respectivamente; 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 2021 ha llevado a cabo 33 auditorías. AEMPS dispone de un cuadro de mando que automatiza el



seguimiento anual de los indicadores de actividad. AESF dispone de un Comité de Control de la Calidad en la elaboración de los procedimientos y de un comité de autoevaluación.

II.5.2. Sistemas de gestión y difusión del conocimiento:

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

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

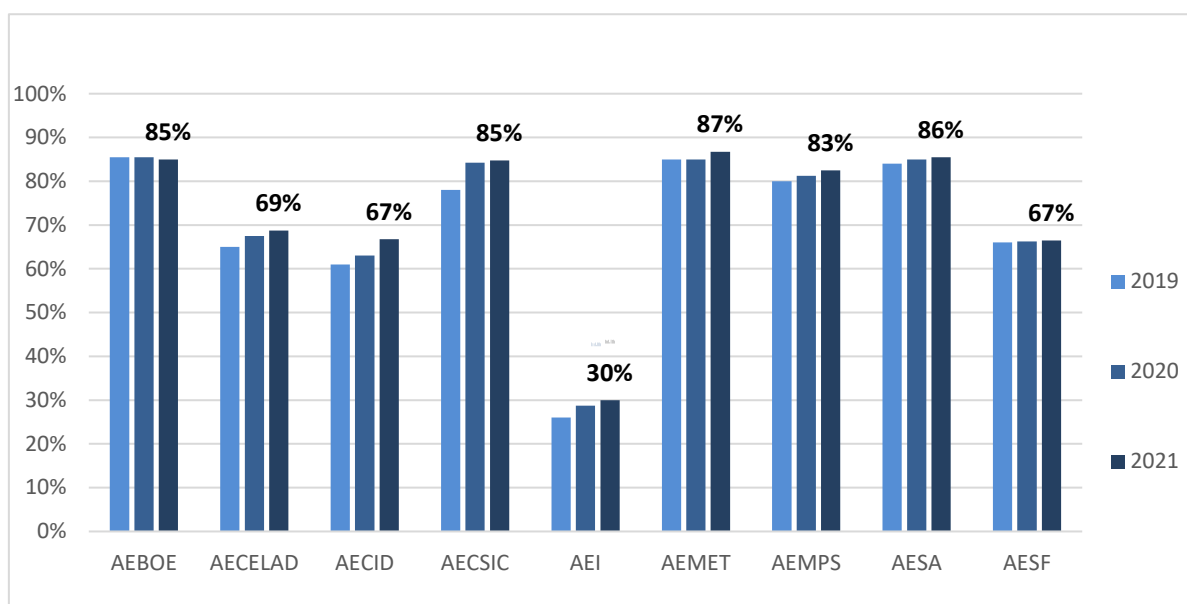
II.5.3. Equipos/ Grupos de Mejora y Redes:

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

II.5.4. Interoperabilidad con otras organizaciones:

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

Gráfico 11: Comparativa 2019-2021, 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



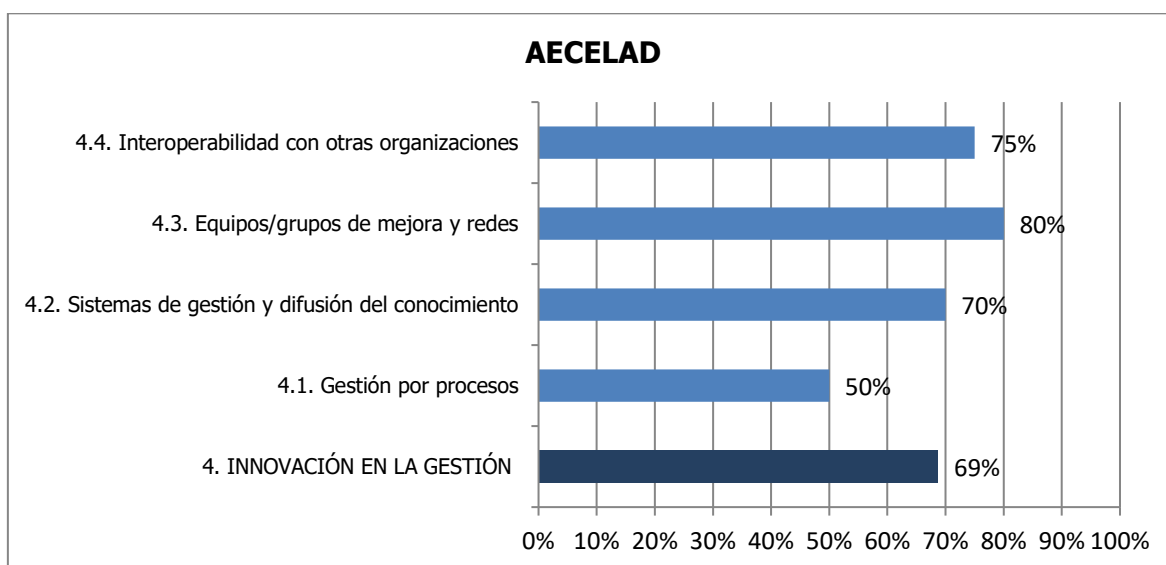
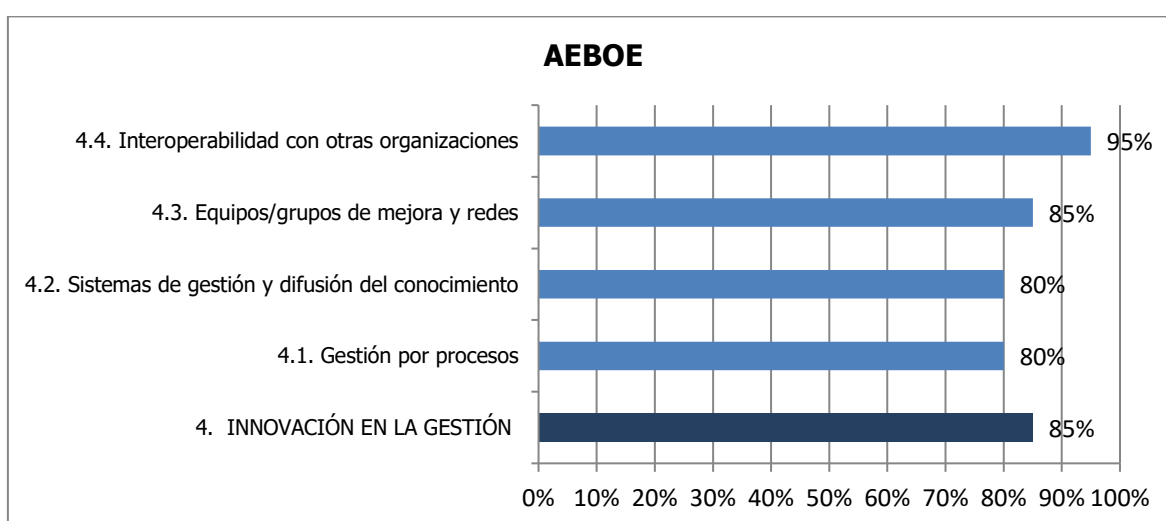


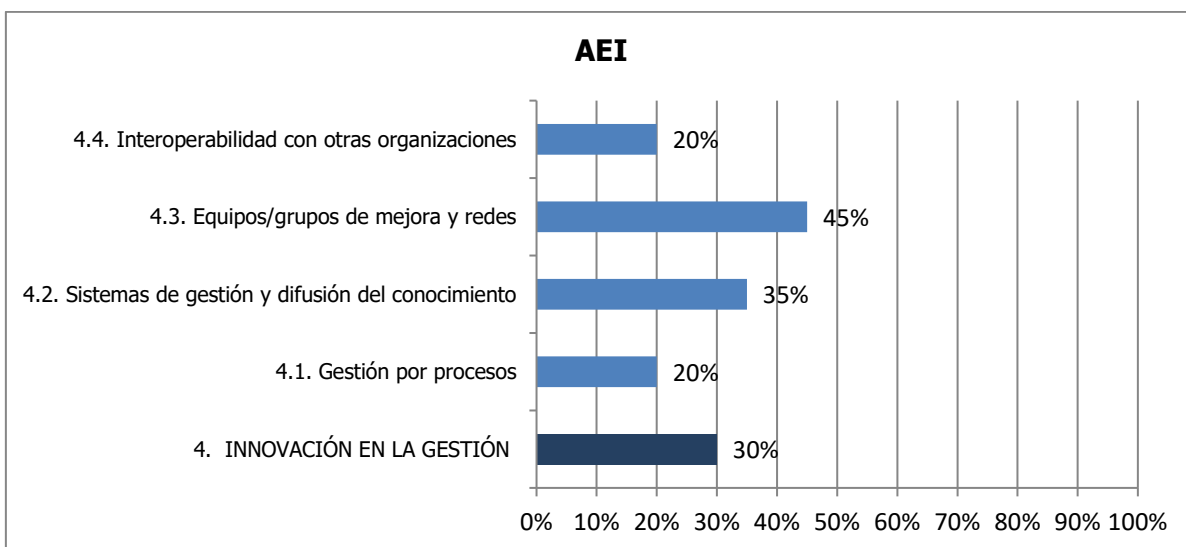
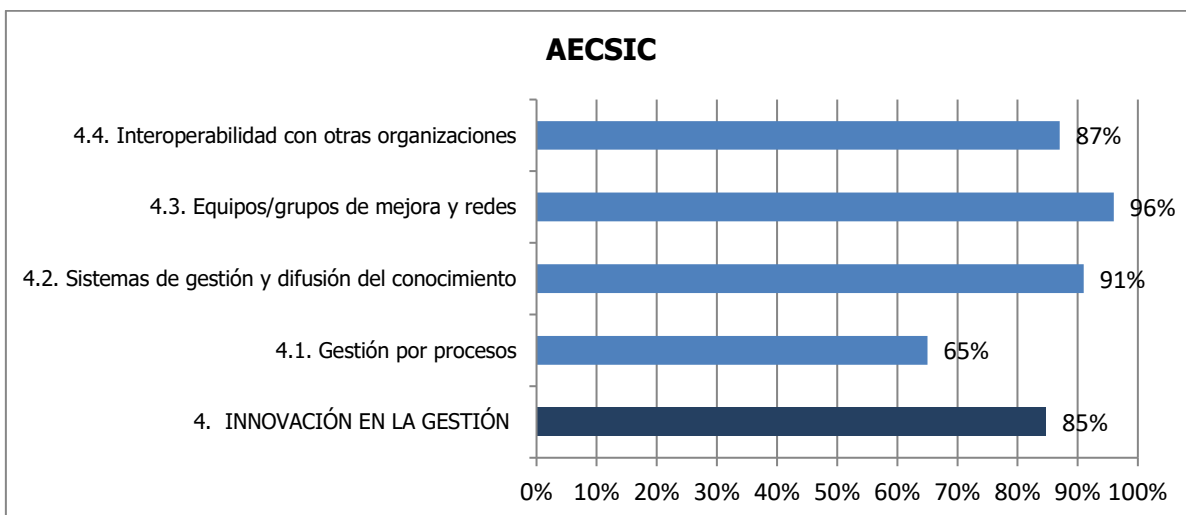
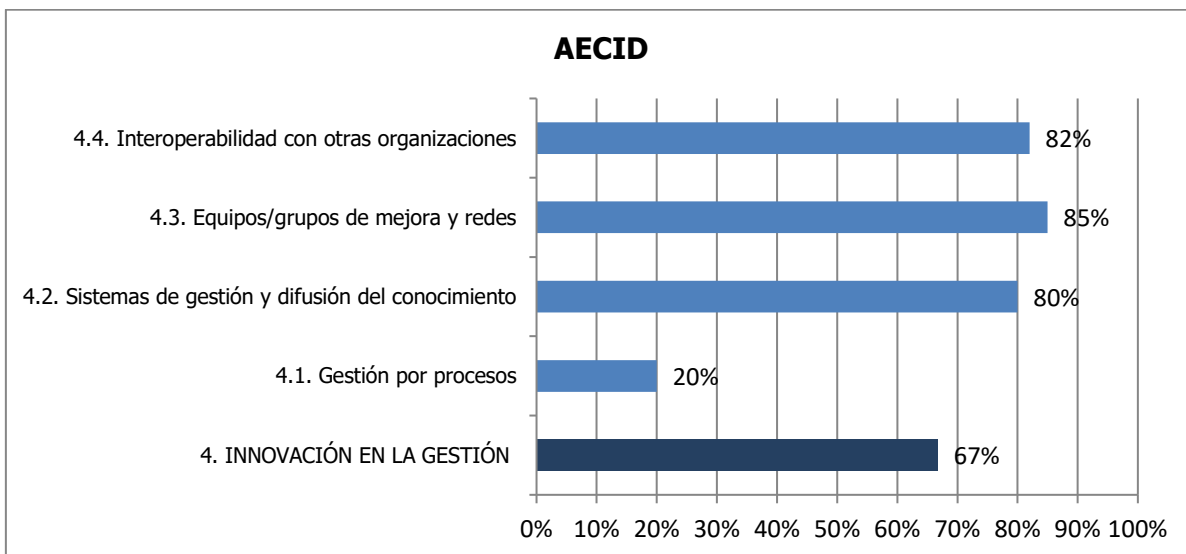
II.5.5. Recapitulación Aspecto 4:

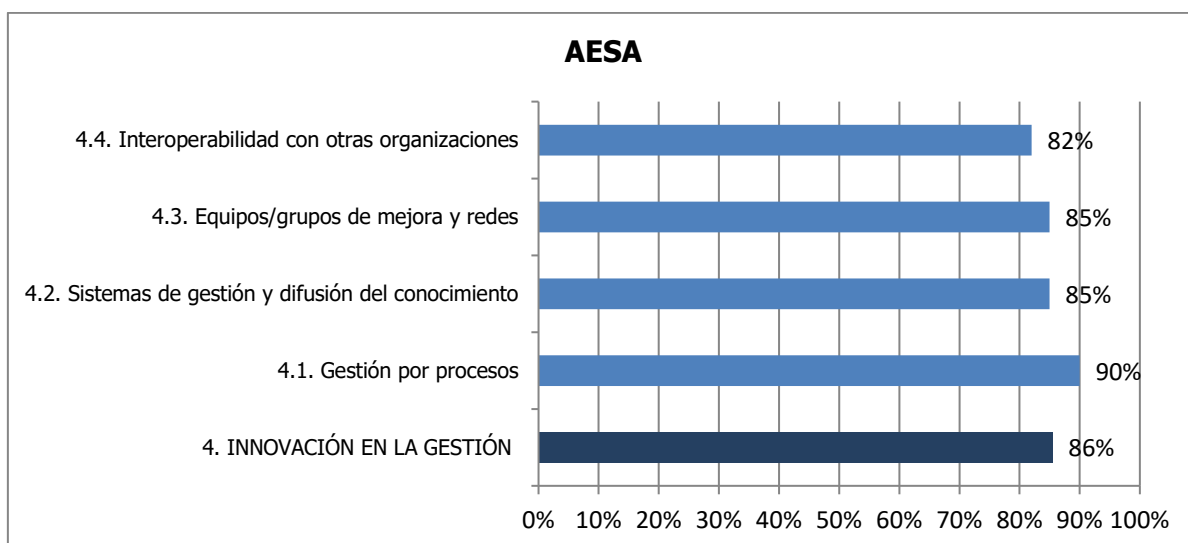
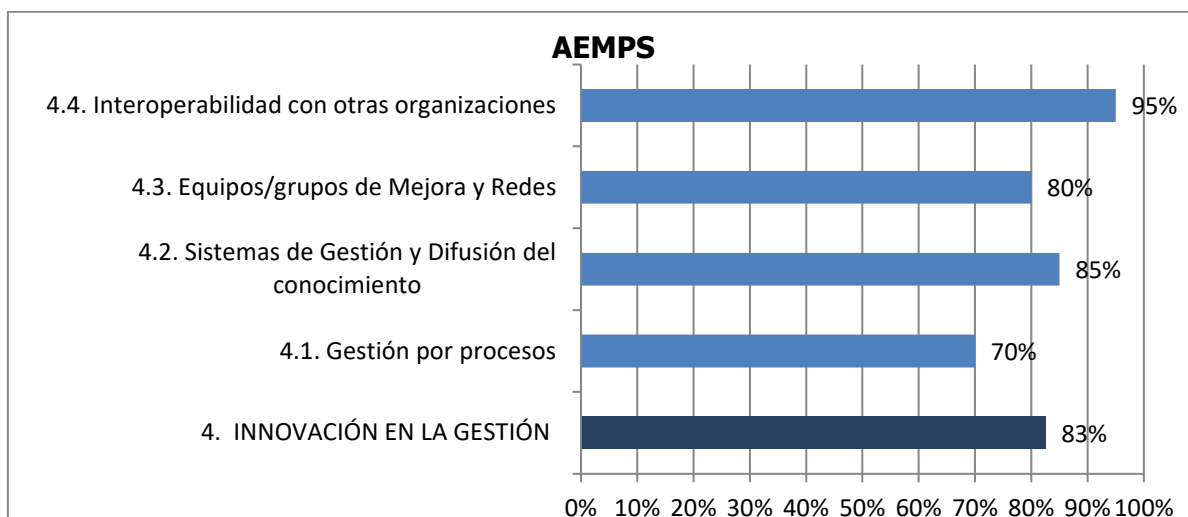
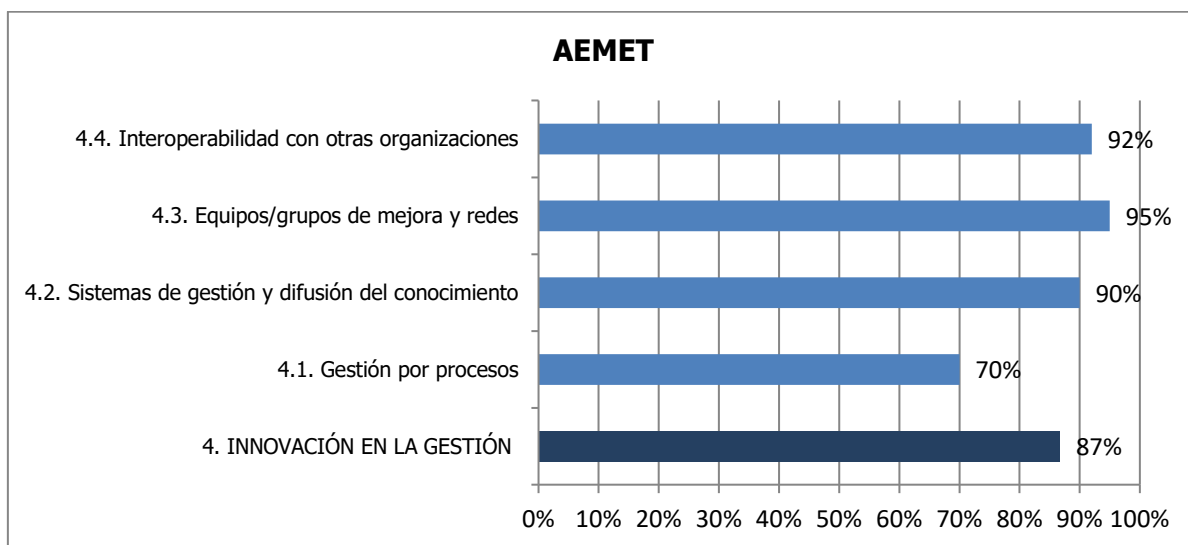
Las AAEE desarrollan una intensa actividad de participación en distintos foros, conferencias, etc., y en redes y grupos de trabajo tanto nacionales como internacionales relacionados con su actividad; además cuentan con diferentes sistemas de gestión y difusión del conocimiento.

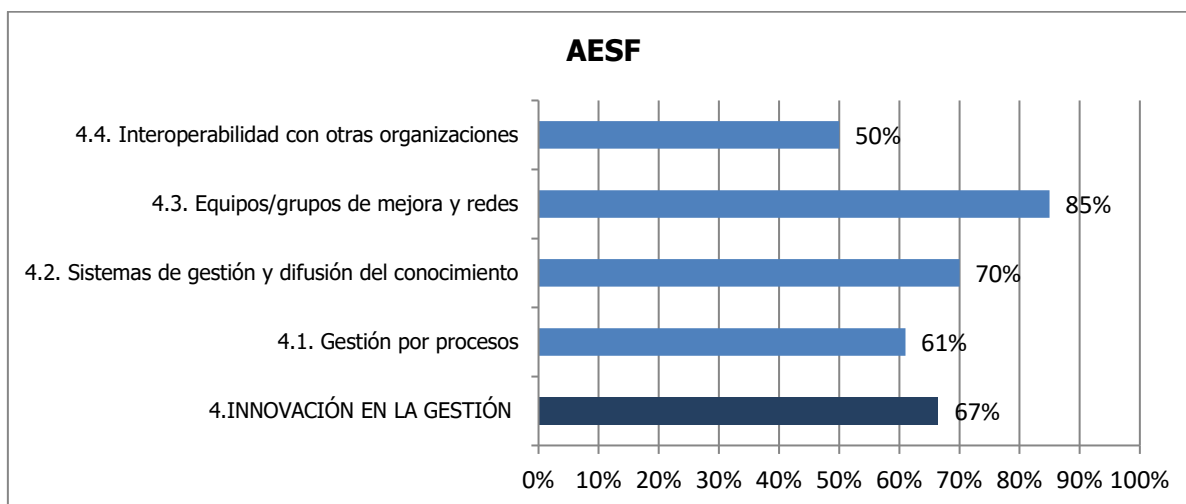
Todas las AAEE han establecido distintos sistemas de interoperabilidad, más o menos completos, con instituciones públicas y entidades privadas necesarias.

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









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.

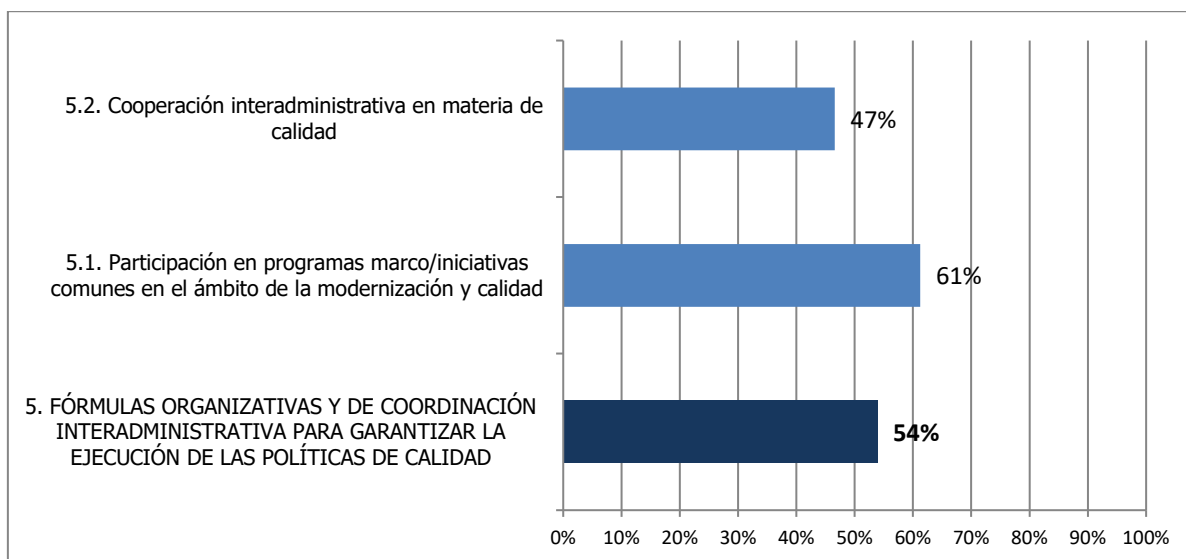
De acuerdo con este objetivo, las cuestiones que se consideran en este aspecto son:

- 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 AE.
- 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 54% (53% en 2020), 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 13: 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:

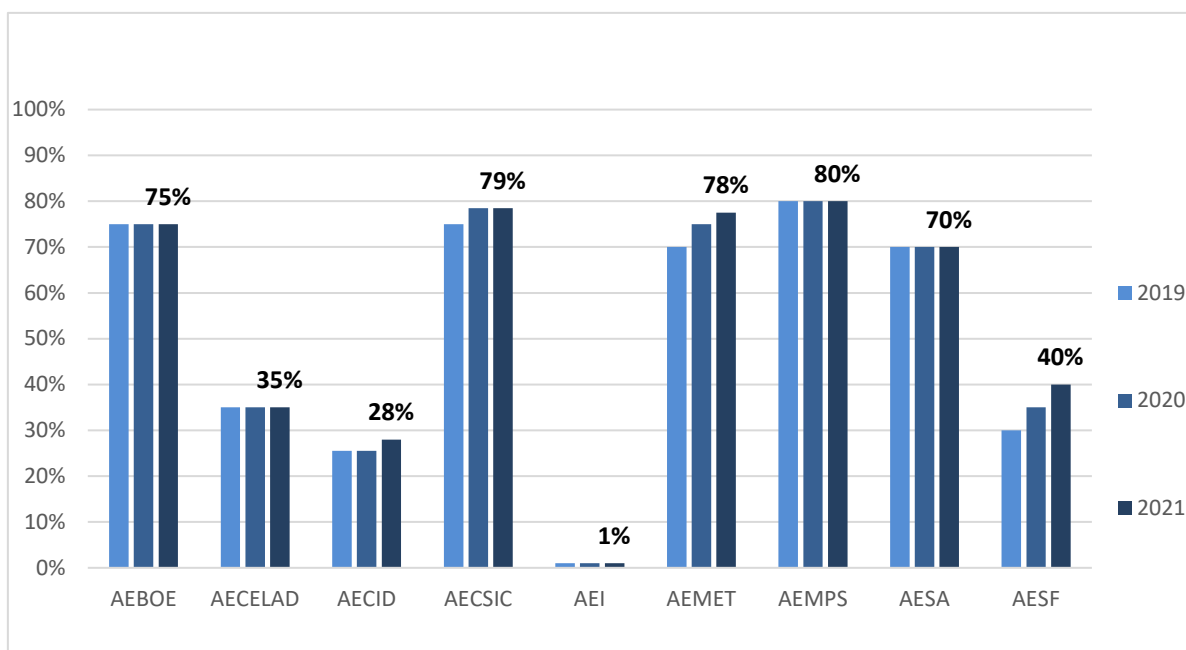
Excepto AECELAD y AEI, todas las AAEE participan en diversos foros o grupos de trabajo para el desarrollo de la gestión de calidad en su sector de referencia. Además, participan en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de calidad en sus sectores de referencia, así como en grupos de trabajo relacionadas con la mejora de la calidad.

II.6.2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad:

AEBOE, AECELAD, AECSIC, AEMET, AEMPS, AESA y AESF, mantienen convenios o acuerdos de colaboración que no siendo específicos de calidad han mejorado los servicios prestados a los ciudadanos.



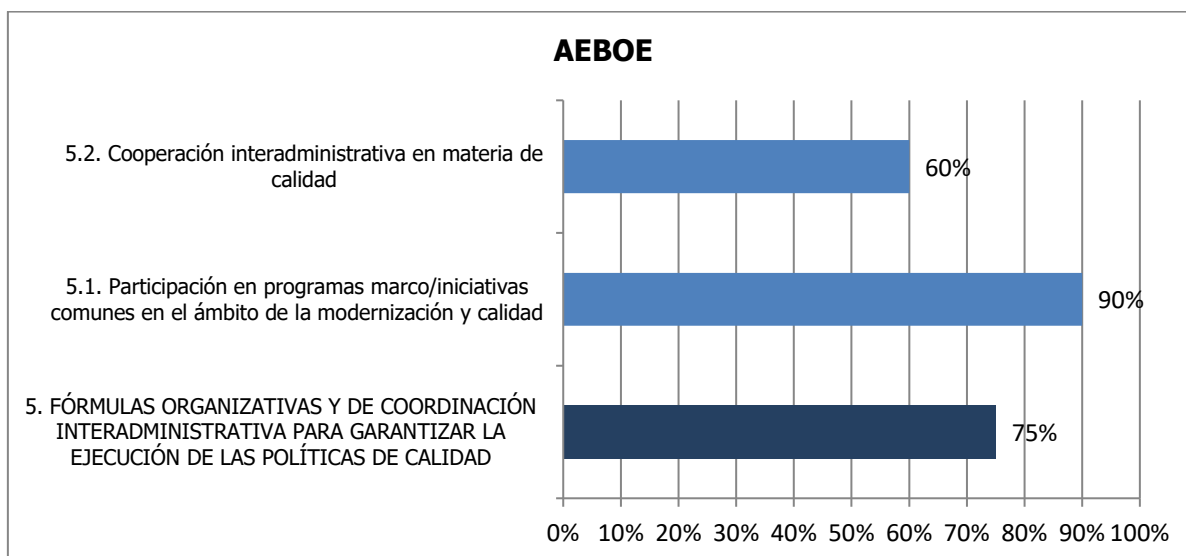
Gráfico 14: Comparativa 2019-2021, adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de calidad en las agencias



II.6.3. Recapitulación Aspecto 5:

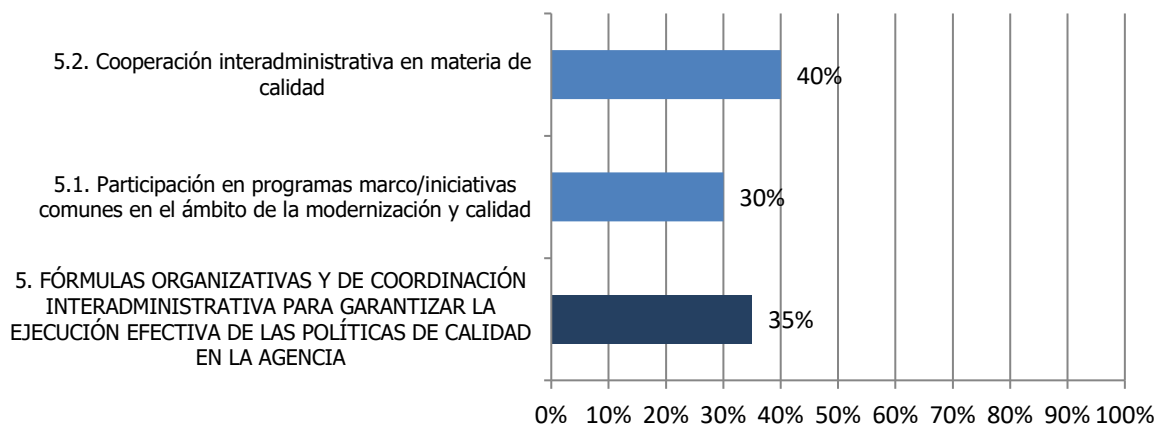
La mayoría de las AAEE participan en foros o grupos de trabajo para el desarrollo de la gestión de calidad en su sector de referencia, aunque no han suscritos convenios específicos en materia de calidad.

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

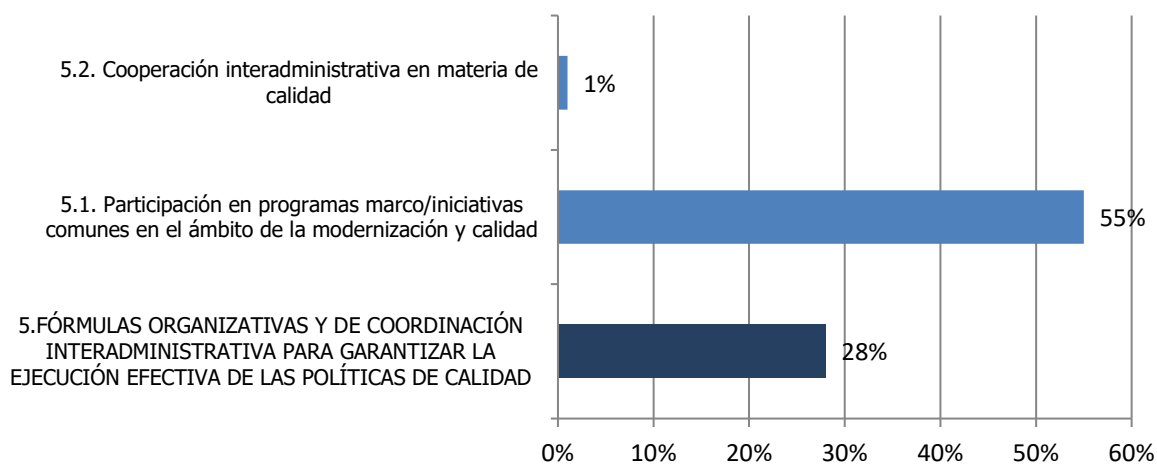




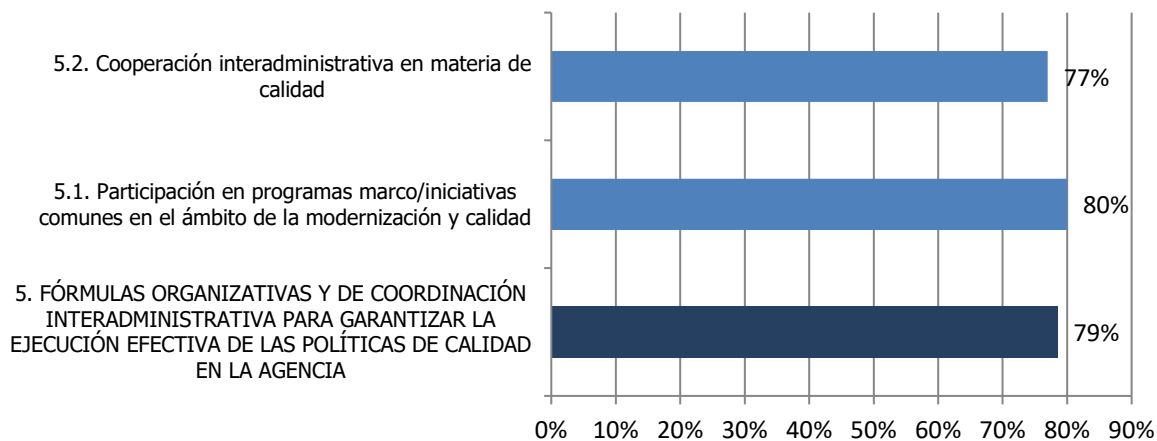
AECELAD

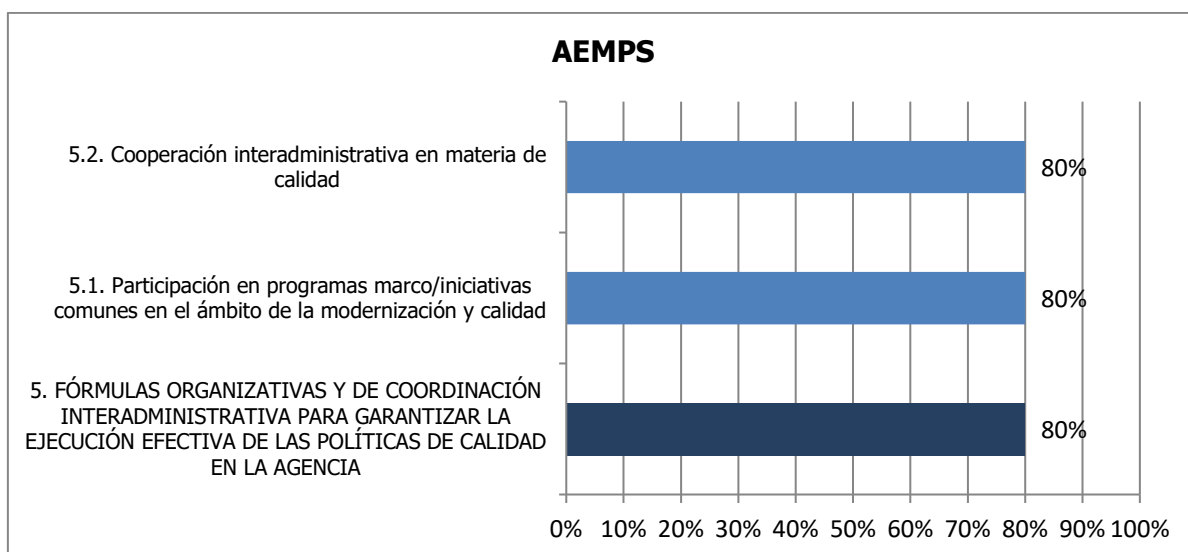
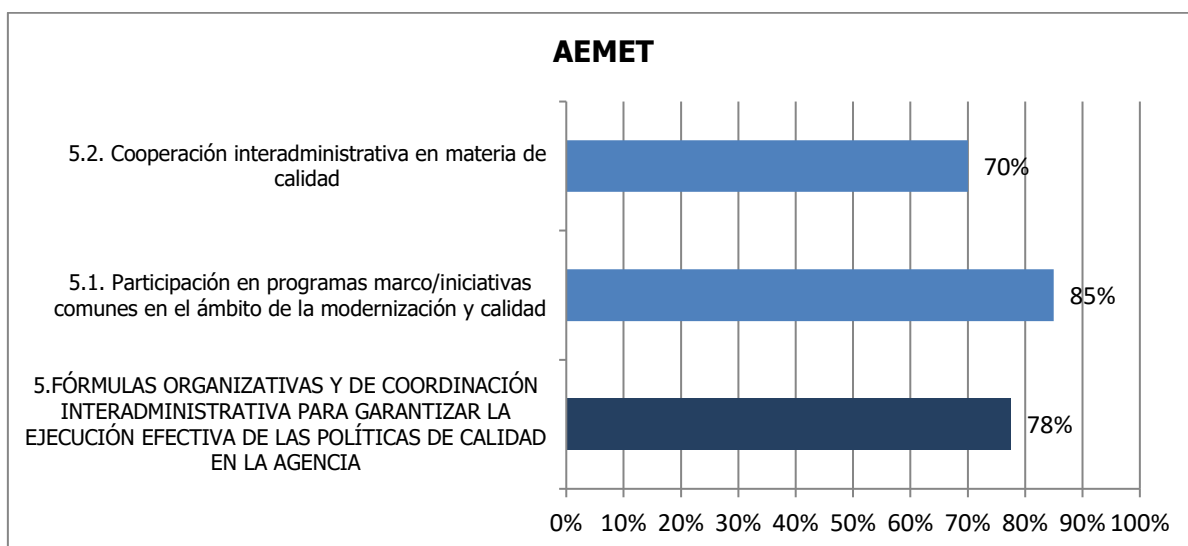
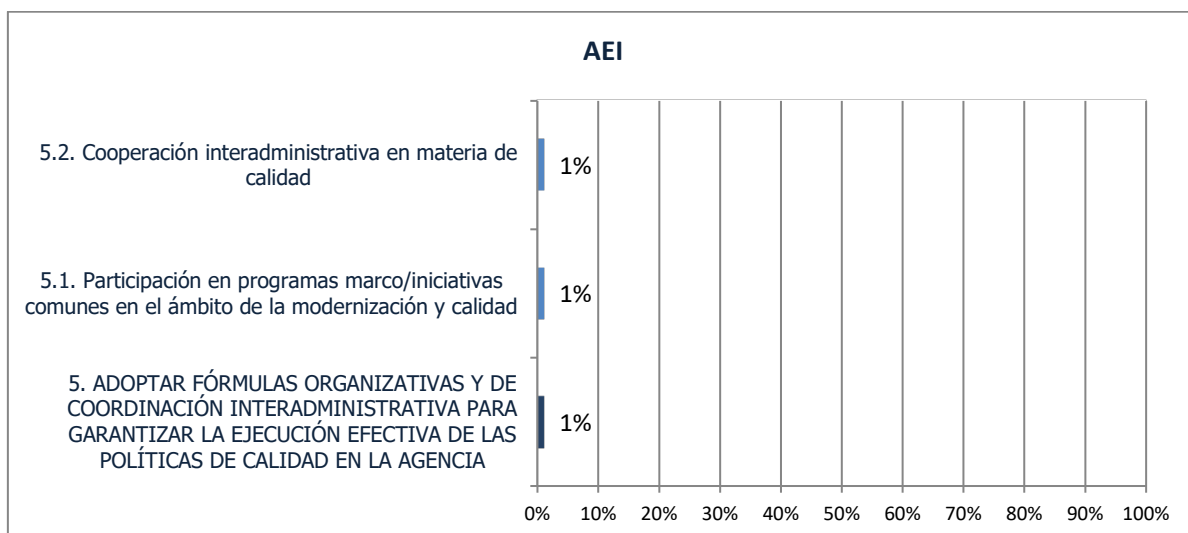


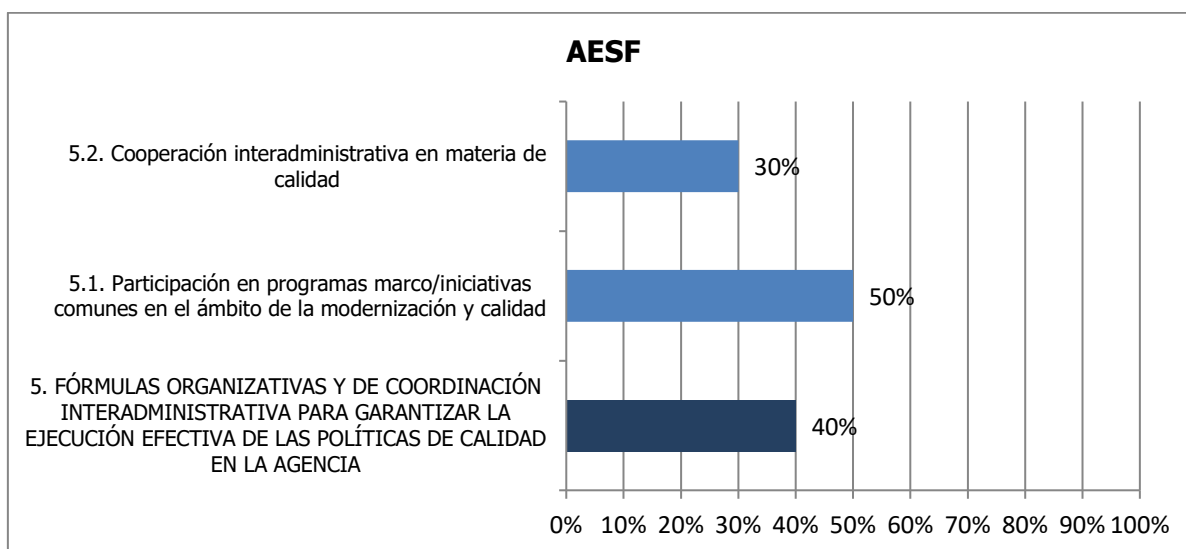
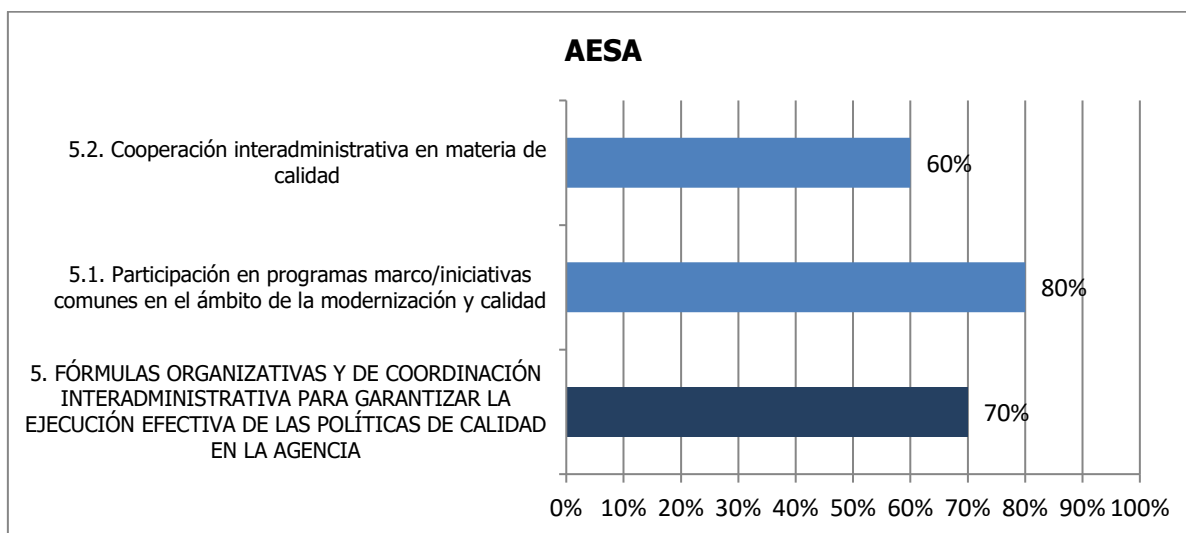
AECID



AECISIC







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 medir la percepción que tienen los usuarios sobre la organización y los servicios que presta.



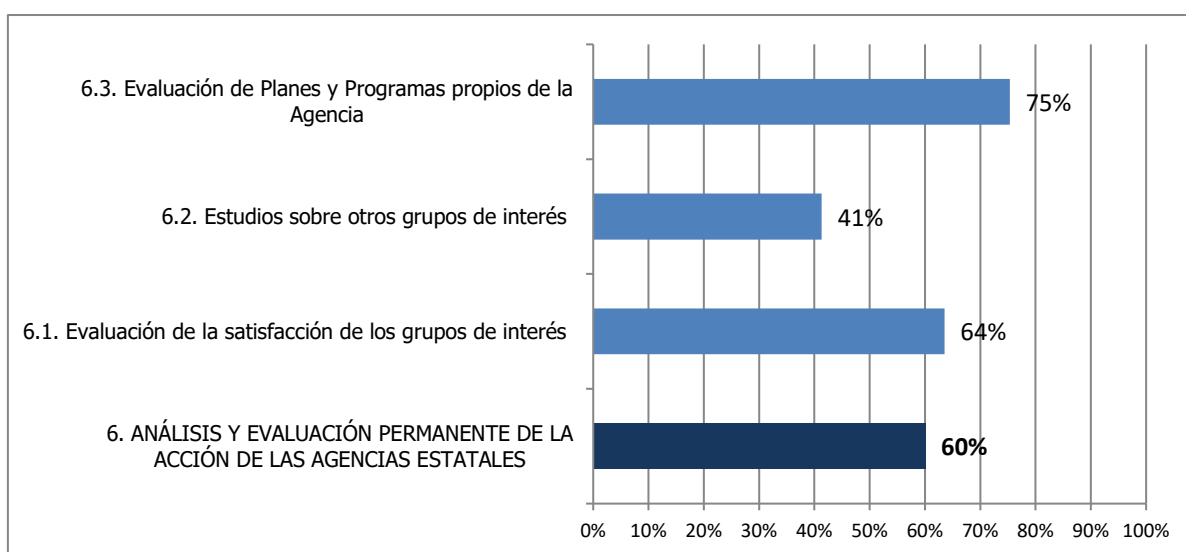
Esta información servirá también de base para mejorar los procesos, normas, programas, planes y políticas públicas, así como de las organizaciones.

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

- 1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas):** se evalúa si la organización lleva a cabo acciones para conocer la satisfacción de sus clientes y 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 60% (mismo porcentaje que en 2020), 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 16: Aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción de las Agencias Estatales





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 (excepto AESF, que no reporta ninguna actuación en este ámbito) evalúan la percepción de sus grupos de interés mediante encuestas de satisfacción y, en algunos casos, realizan análisis de la demanda. Además, AEBOE, AECSIC, AEMPS, AESA y AEMET utilizan metodologías normalizadas que permiten la comparación de resultados y posteriormente tenerlos en cuenta con vistas a la realización de las correspondientes mejoras. Como canales para recoger la opinión de sus usuarios, las AAEE utilizan distintas herramientas, según se detalla en anexo III.

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

Todas, excepto AEI, que no reporta ninguna actividad en este sentido, y AESF, que sólo informa de realizar evaluación de entidades del sector ferroviario, mantienen reuniones con los principales grupos de interés que permiten conocer sus necesidades y trabajar conjuntamente, o participan en estudios de otros grupos relacionados con sus áreas de interés.

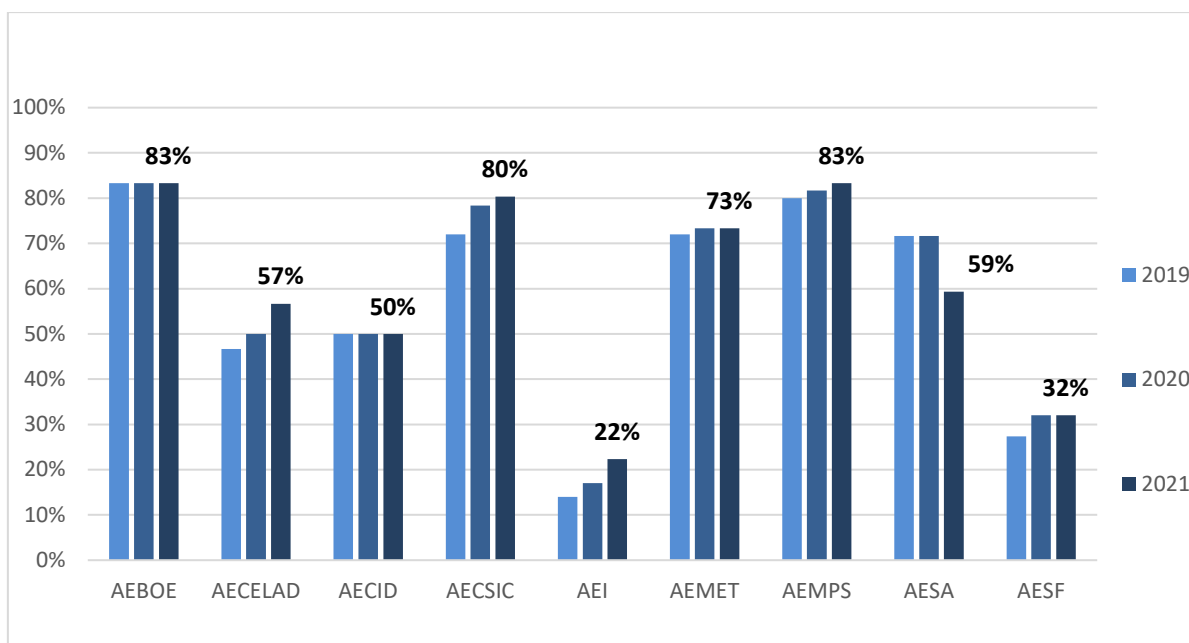
II.7.3. Evaluación de Planes y Programas propios de las AAEE, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecutan las AAEE:

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

En el caso de AEBOE, el Informe General de Actividad, que incluye la evaluación de los objetivos estratégicos y de los programas y proyectos del Plan de Acción Anual, se remite a las Cortes, encontrándose en elaboración el correspondiente a 2021. Además, en 2021 ha sido objeto de una auditoría de eficacia por parte de la Inspección de Servicios del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática.



Gráfico 17: Comparativa 2019-2021, aplicar el análisis y evaluación permanente de la acción

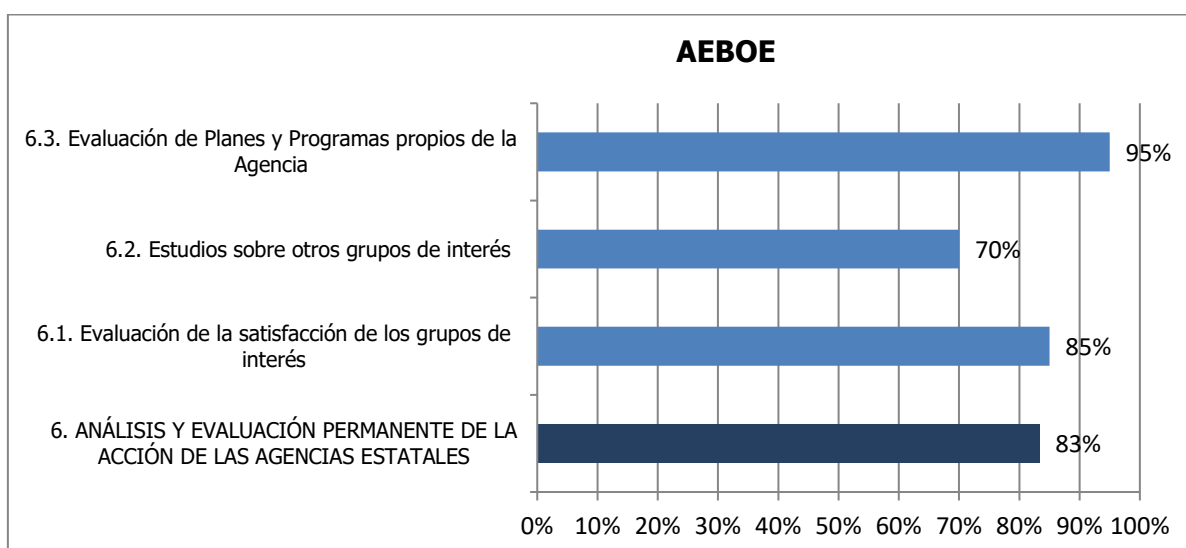


II.7.4. Recapitulación Aspecto 6:

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

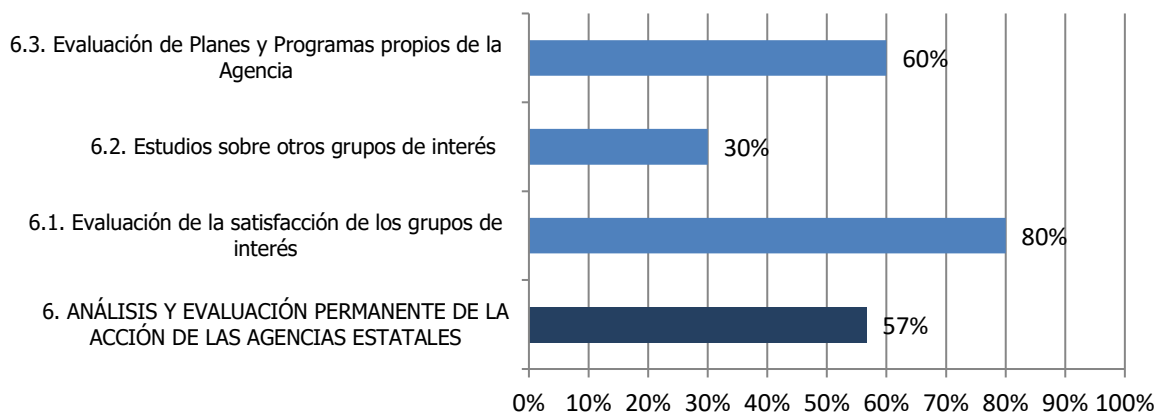
De igual forma, evalúan su actividad mediante informes de cumplimiento que publican en sus páginas web.

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

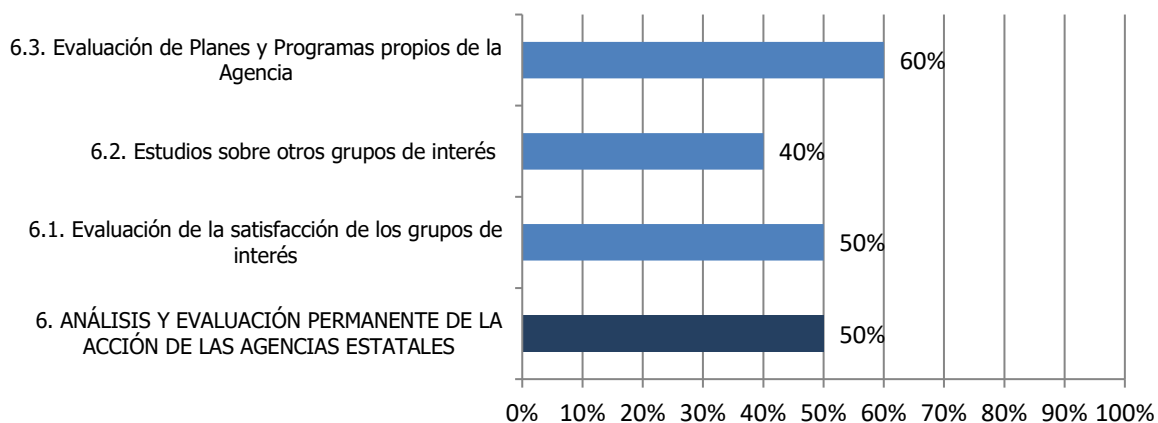




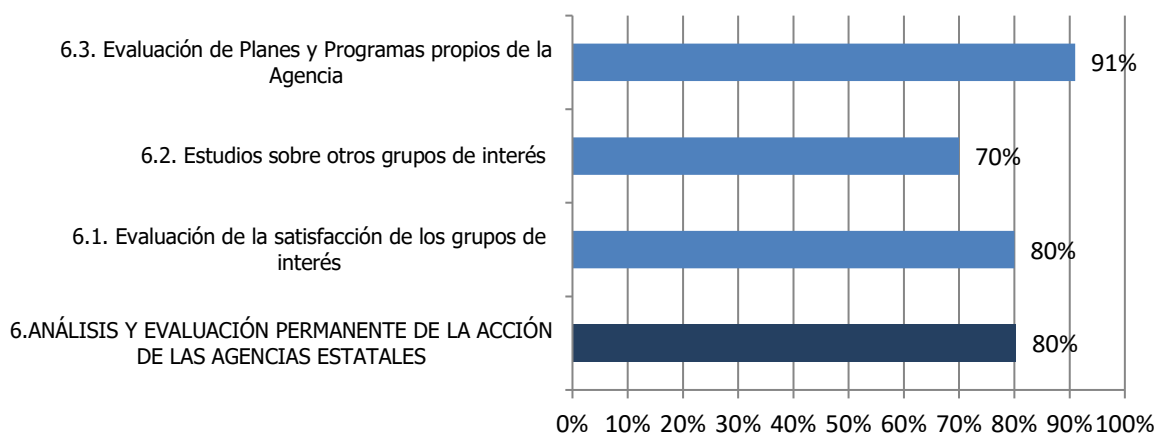
AECELAD

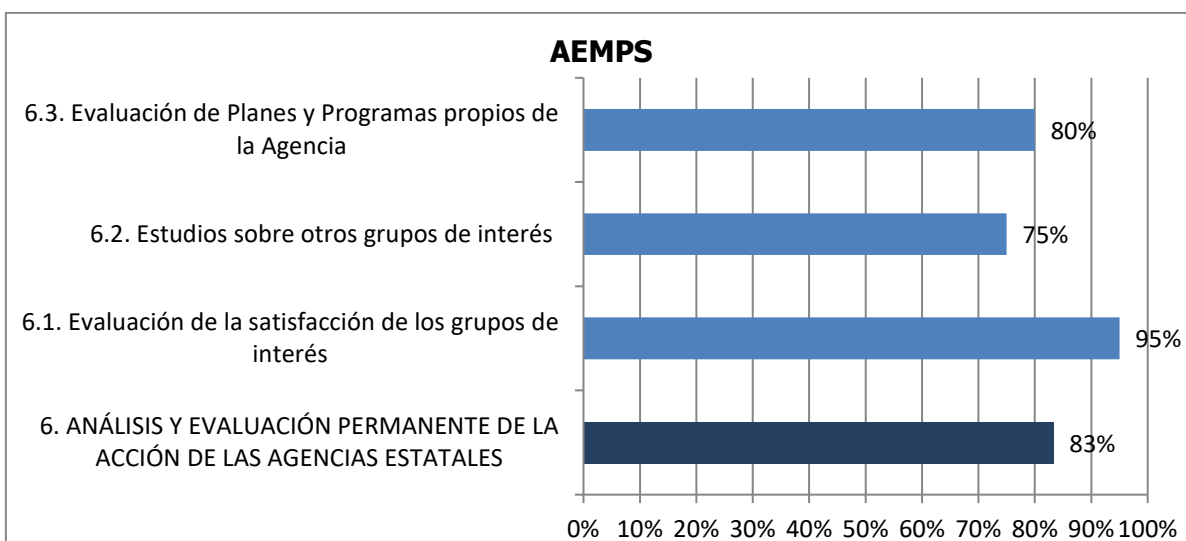
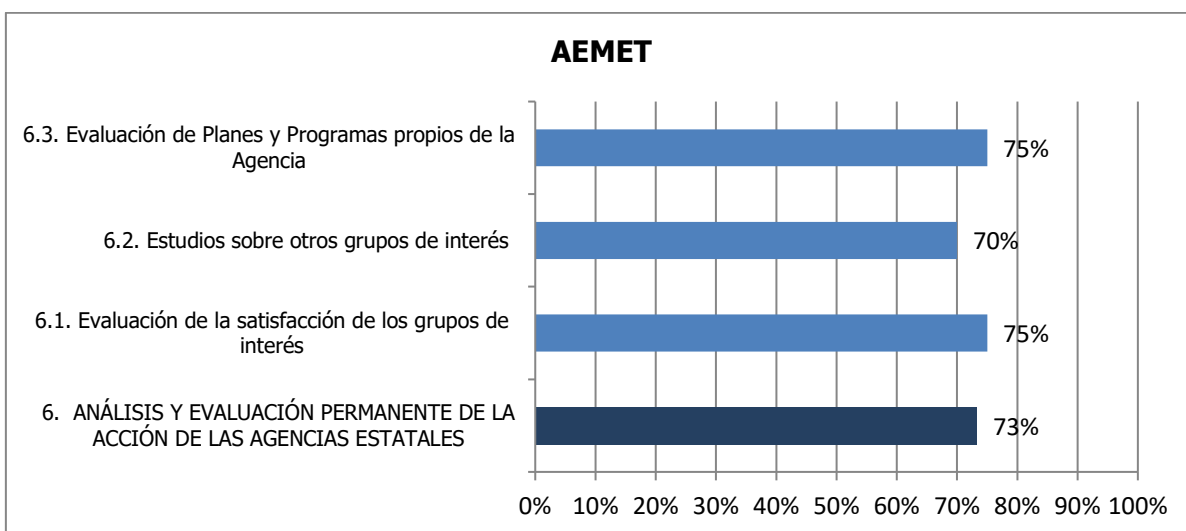
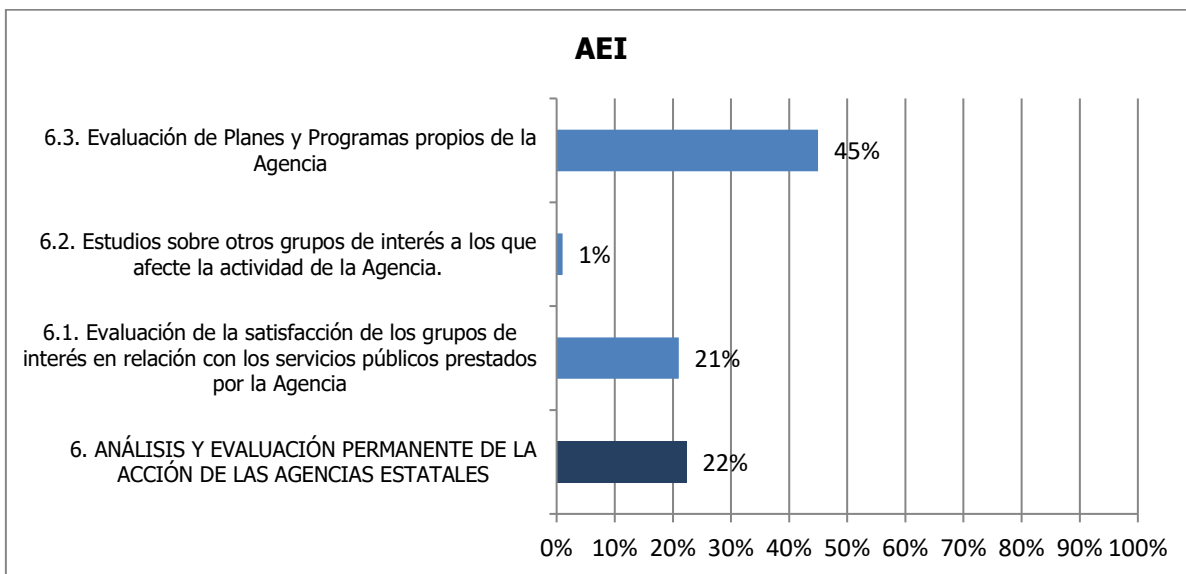


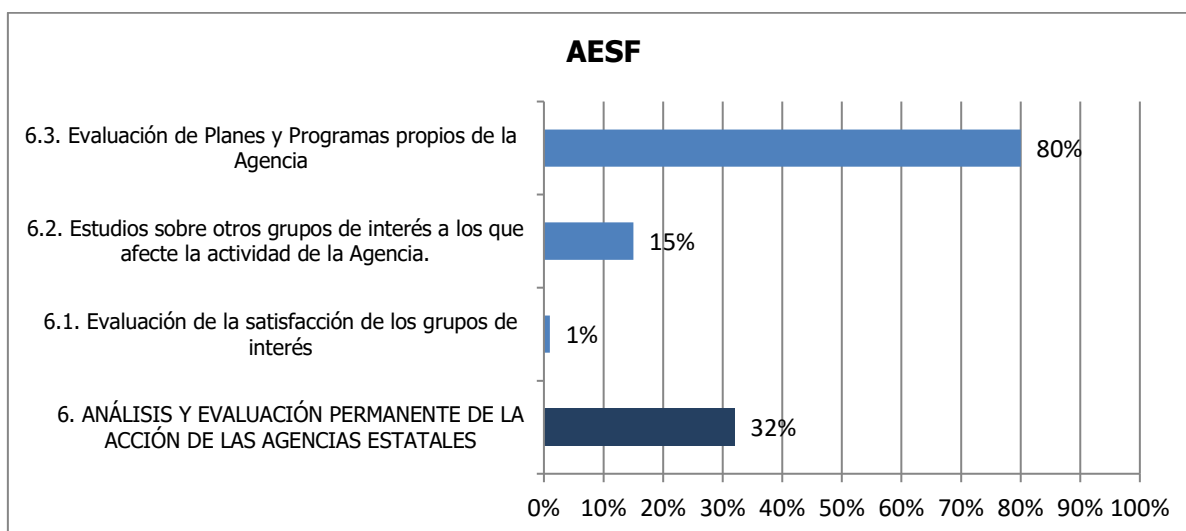
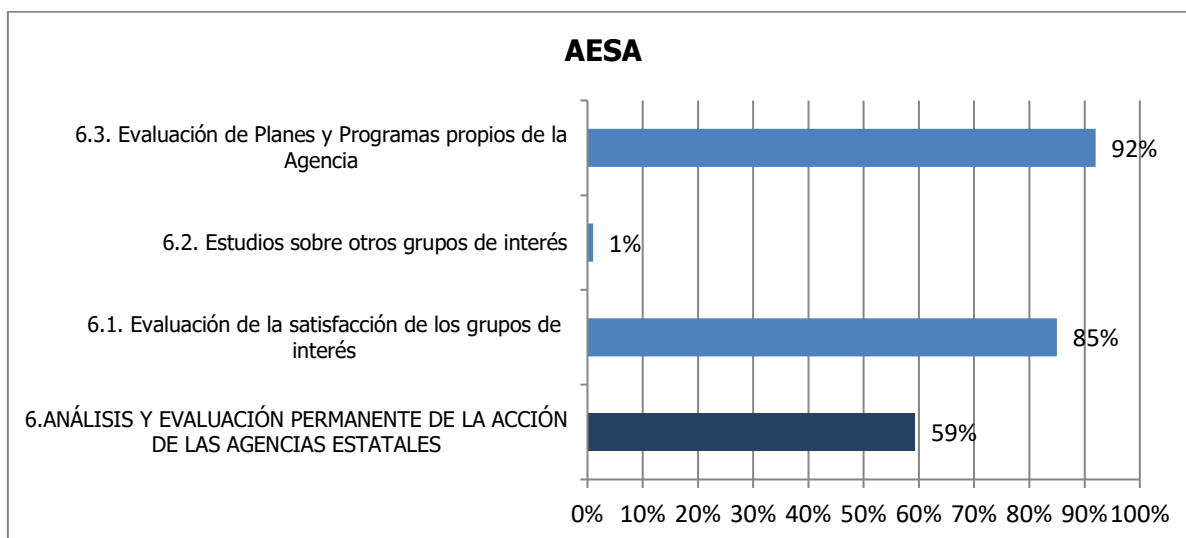
AECID



AECISIC







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.

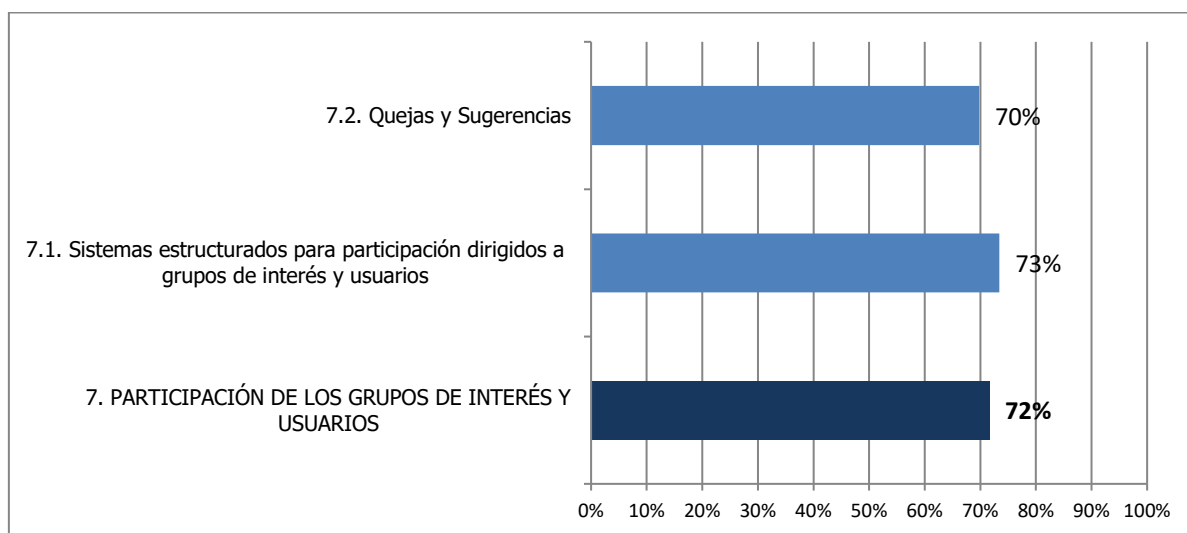


De acuerdo con este aspecto, las cuestiones que se consideran son:

- 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 72% (71% en 2020), 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 19: 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:

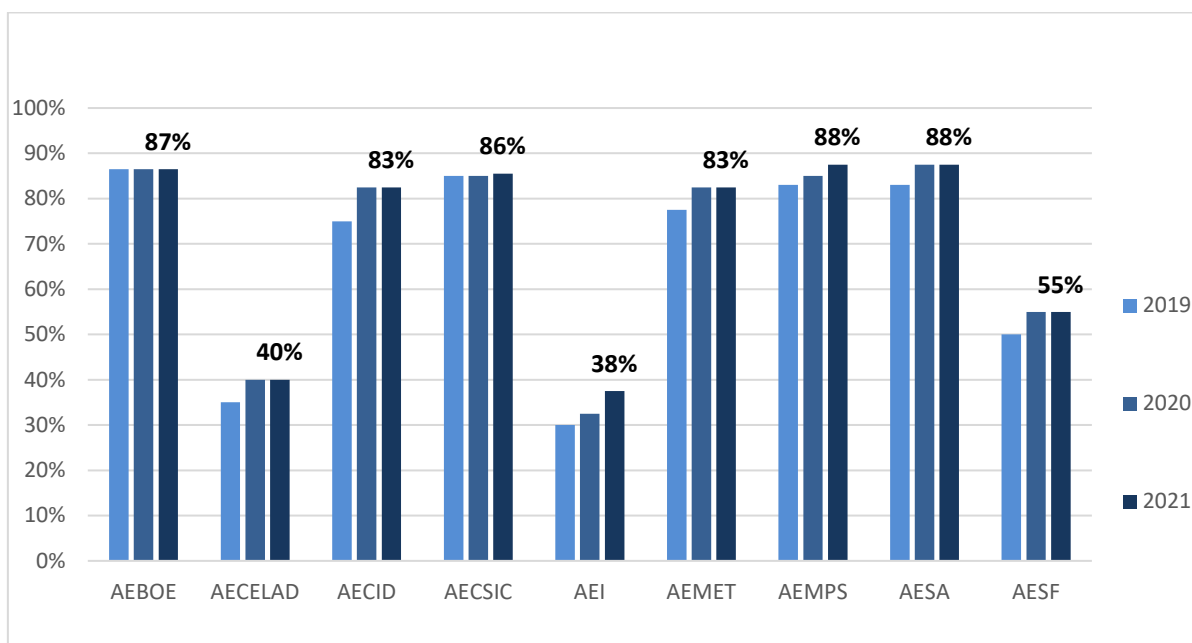
El mecanismo de consulta más utilizado por las AAEE son los foros, las reuniones con asociaciones y los grupos de participación de sus usuarios, de forma presencial o electrónica, según se muestra en el anexo III.

II.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). Algunas (AEBOE, AECSIC, AEMET, AEMPS) cuentan con aplicaciones informáticas para su gestión.



Gráfico 20: Comparativa 2019-2021, participación de los grupos de interés y usuarios de AAEE

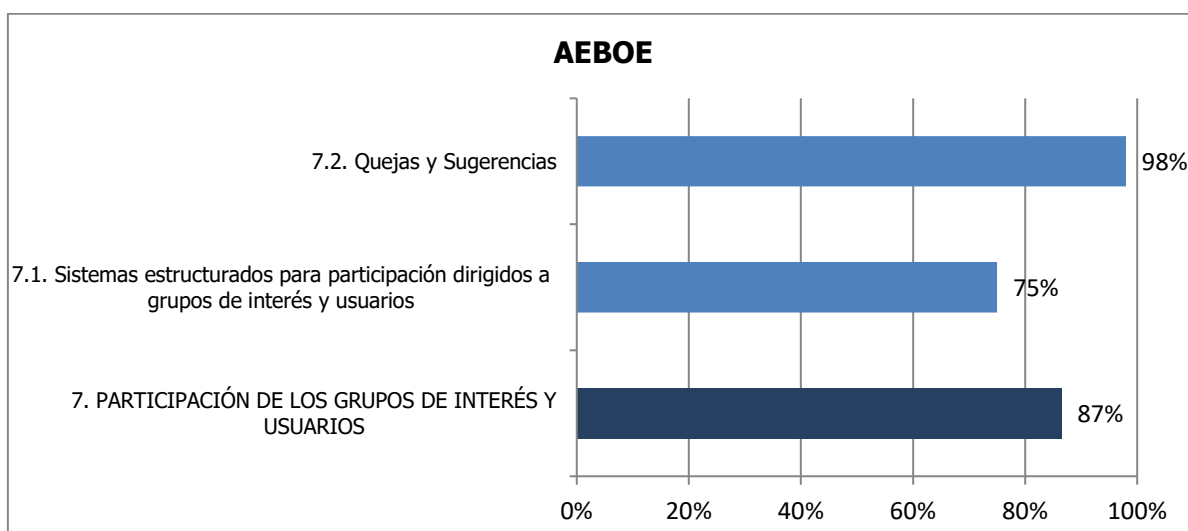


II.8.3. Recapitulación Aspecto 7

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

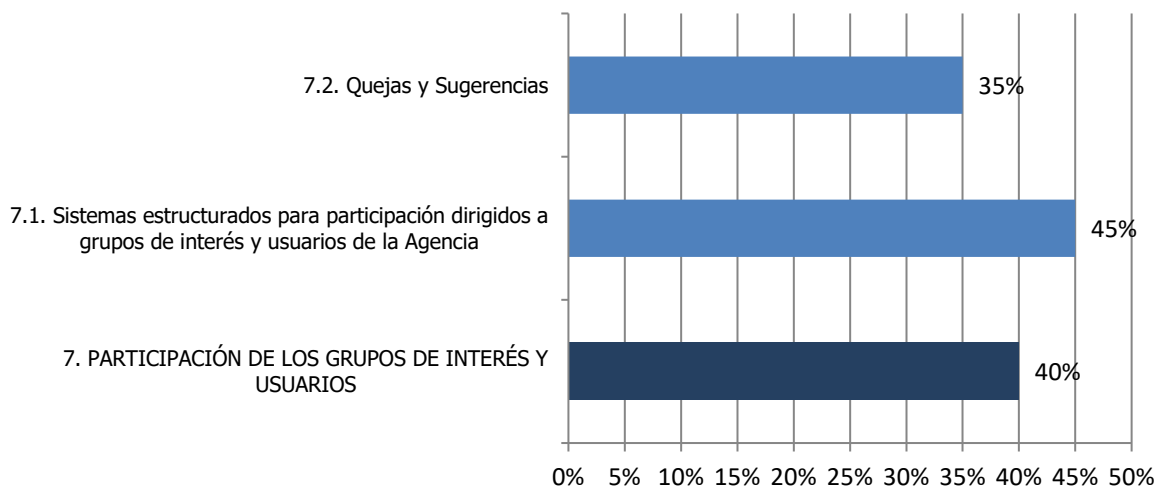
Todas las AAEE, cuentan con un sistema de gestión de quejas y sugerencias conforme al RD 951/2005, elaborando informes que permiten su seguimiento.

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

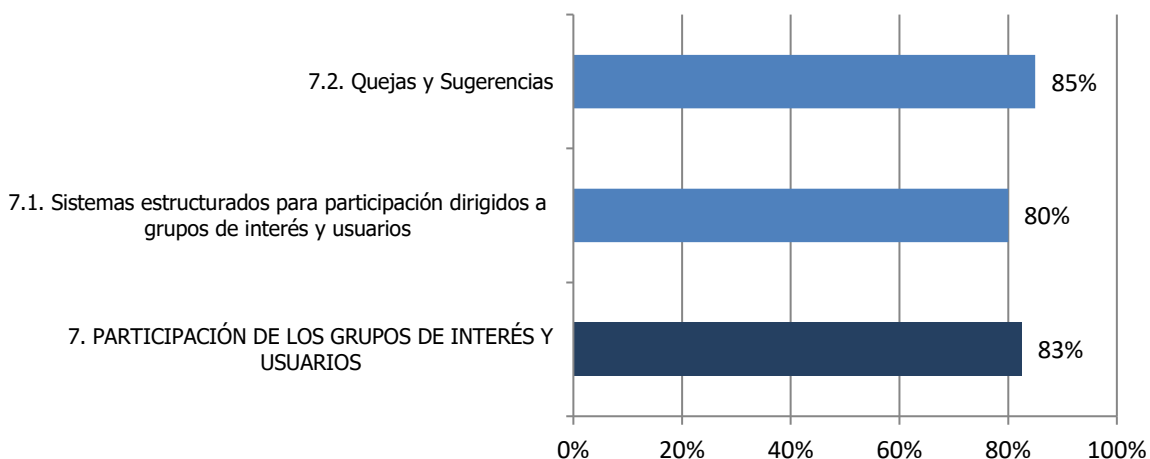




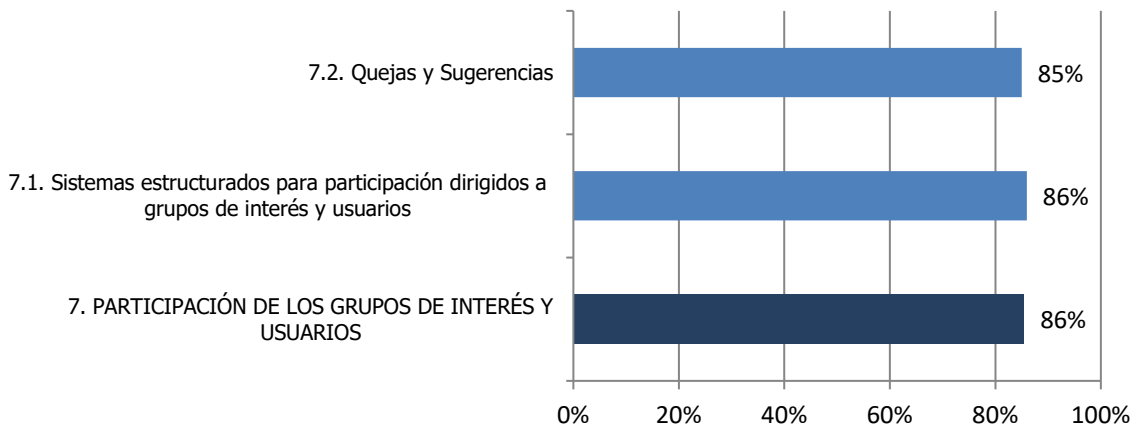
AECELAD

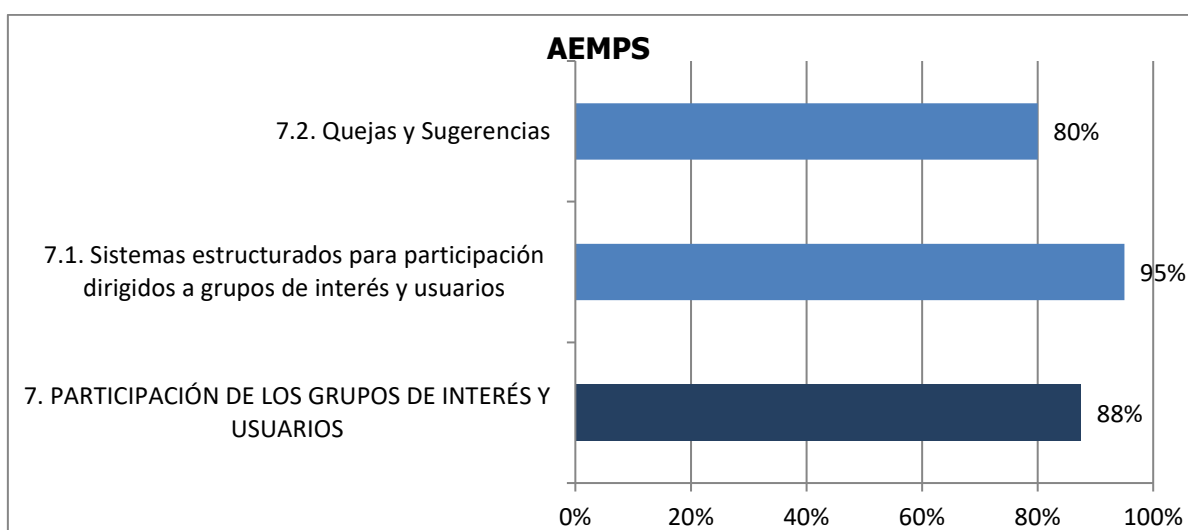
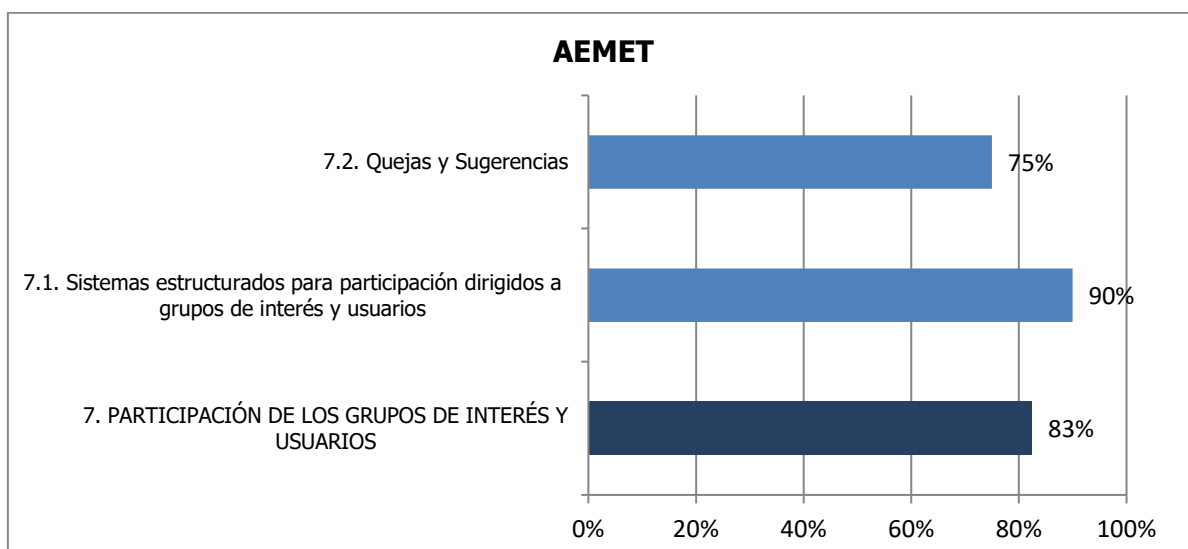
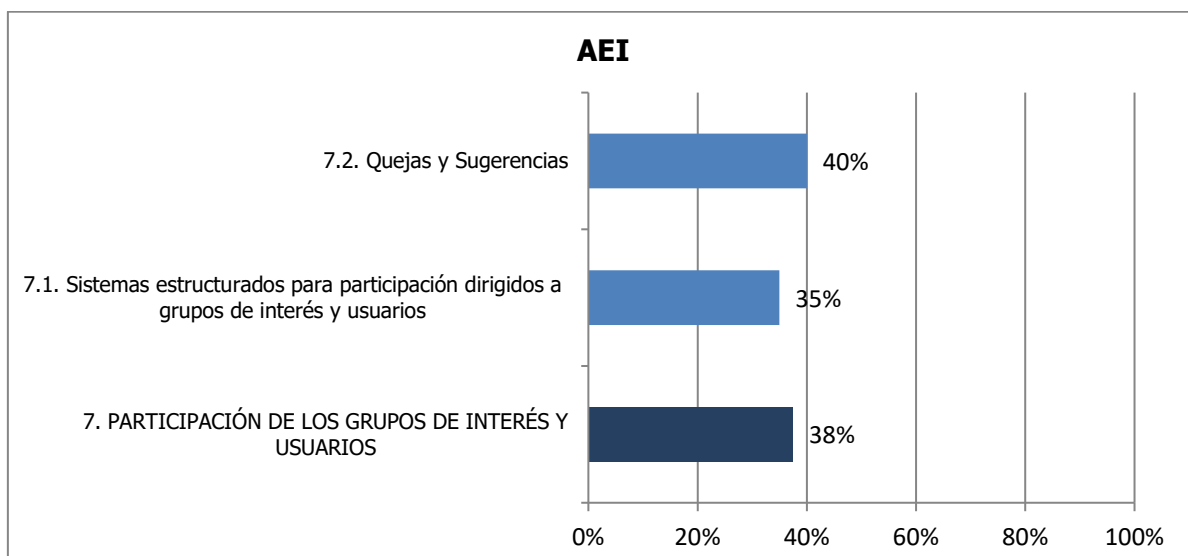


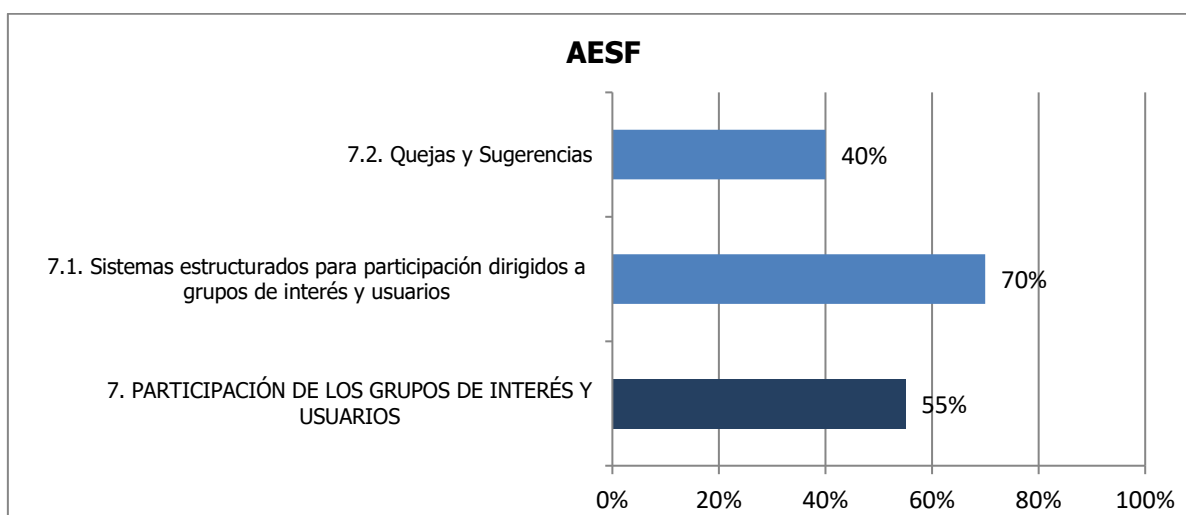
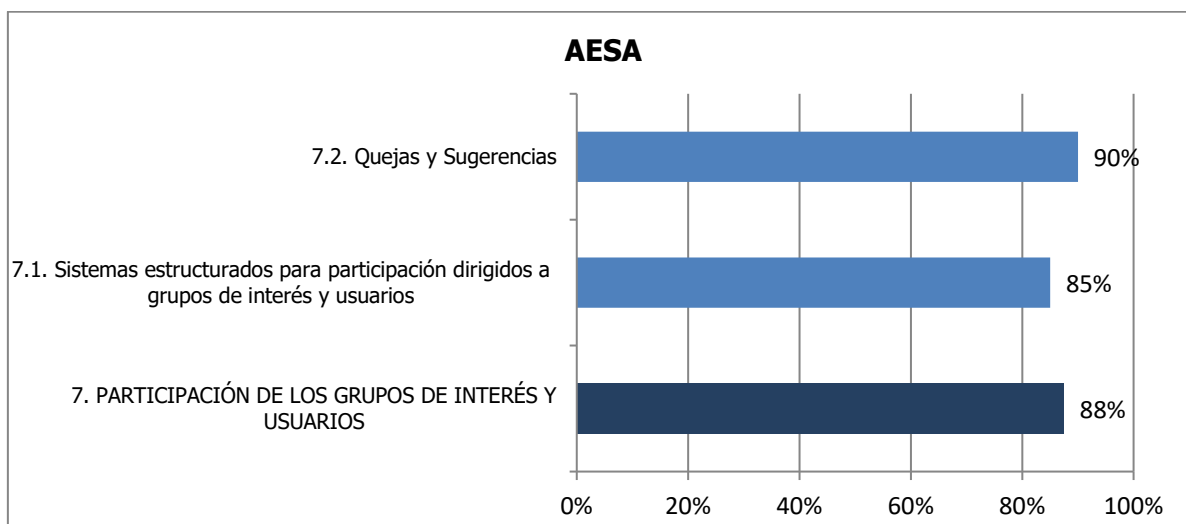
AECID



AEC SIC







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.



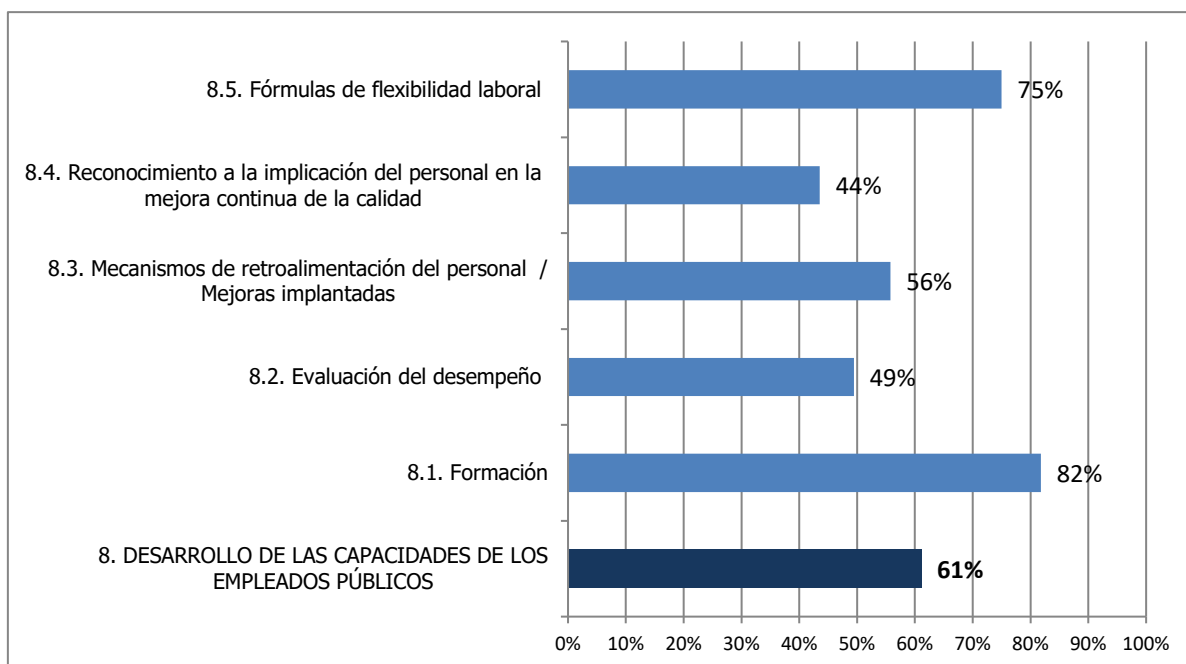
A tal fin, las cuestiones a considerar en este aspecto son:

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 quejas y sugerencias de los empleados, así como la implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.
4. **Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:** se mide la existencia de premios, incentivos, felicitaciones, y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.
5. **Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.):** se evalúa la aplicación y desarrollo de las medidas de conciliación, flexibilidad laboral, teletrabajo y mejoras 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 61% (57% en 2020), es decir que el conjunto de las AAEE ya se sitúa en el intervalo que refleja una implantación en la mayoría de los ámbitos relevantes y la disponibilidad de abundantes datos al respecto, como se representa en el siguiente gráfico:



Gráfico 22: 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 de análisis de los resultados.

II.9.2. Evaluación de desempeño:

Solamente AESA ha implantado para todo el personal funcionario el modelo de evaluación del desempeño ligado al cumplimiento de los objetivos productivos y a los factores asociados a la actitud. Este modelo conlleva un impacto directo en el complemento de productividad: se establecen objetivos de unidad y facultativamente personales para el semestre que son transmitidos por los responsables de las unidades al personal integrante de las mismas. A principios del siguiente semestre se evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos, así como el de los factores ligados a la actitud mediante unos criterios comunes establecidos para cada Dirección. Estas evaluaciones de desempeño también se han utilizado en el baremo del programa piloto de teletrabajo, para seleccionar a los participantes en el mismo.

No obstante, el resto de las Agencias han definido los perfiles de los puestos de trabajo y ligan la asignación del complemento de productividad al cumplimiento de objetivos.

II.9.3. Mecanismos de retroalimentación del personal:

Cuatro Agencias, AECID, AECSIC, AEMPS y AESA han realizado encuesta de percepción a sus empleados, que en el caso de AEMPS se ha extendido a los becarios.



No obstante, el resto de las Agencias tienen habilitadas distintas herramientas para recoger la “voz del empleado” e interactuar con él.

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

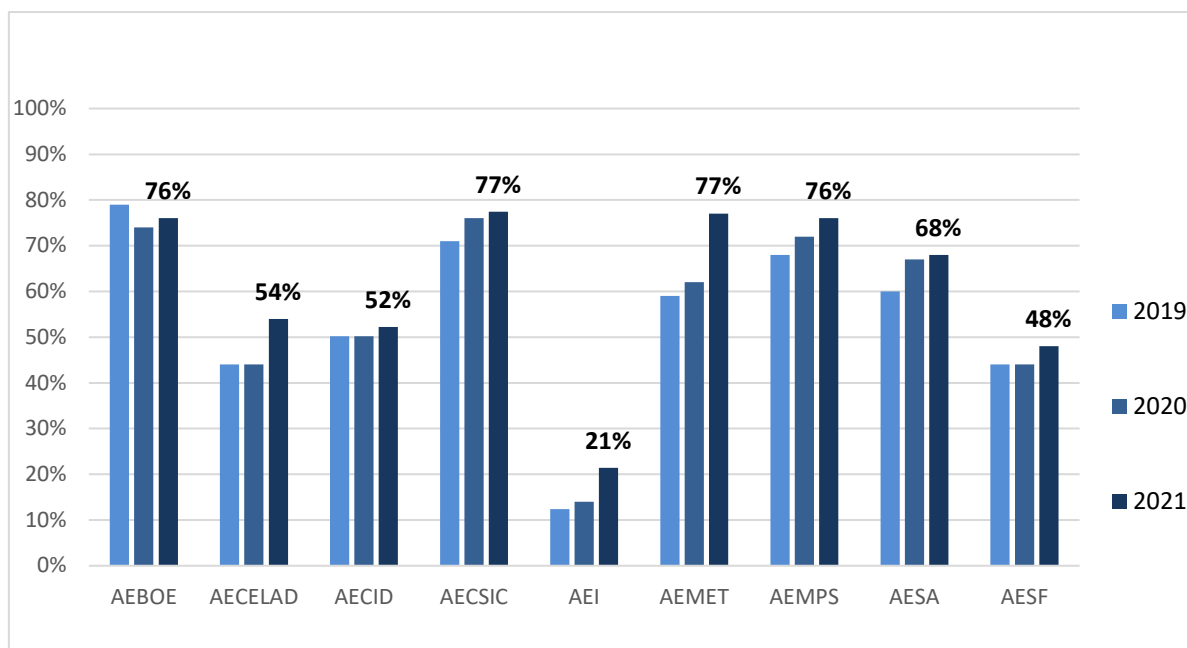
Además de la asignación del complemento de productividad, la mayoría de las AAEE han establecido sistemas de reconocimiento a los empleados, que revisten diversas formas, como felicitaciones y/o condecoraciones.

II.9.5. Fórmulas de flexibilidad laboral:

Todas las AAEE aplican la normativa estatal en materia de conciliación del Plan Concilia. Además, la mayoría de ellas aplica medidas de flexibilidad laboral y de acción social.

Por otra parte, en 2021 han continuado las medidas extraordinarias para facilitar el teletrabajo y la flexibilidad laboral, adoptadas con motivo de la pandemia Covid-19.

Gráfico 23: Comparativa 2019-2021, desarrollo de las capacidades de los empleados públicos por AAEE



II.9.6. Recapitulación Aspecto 8:

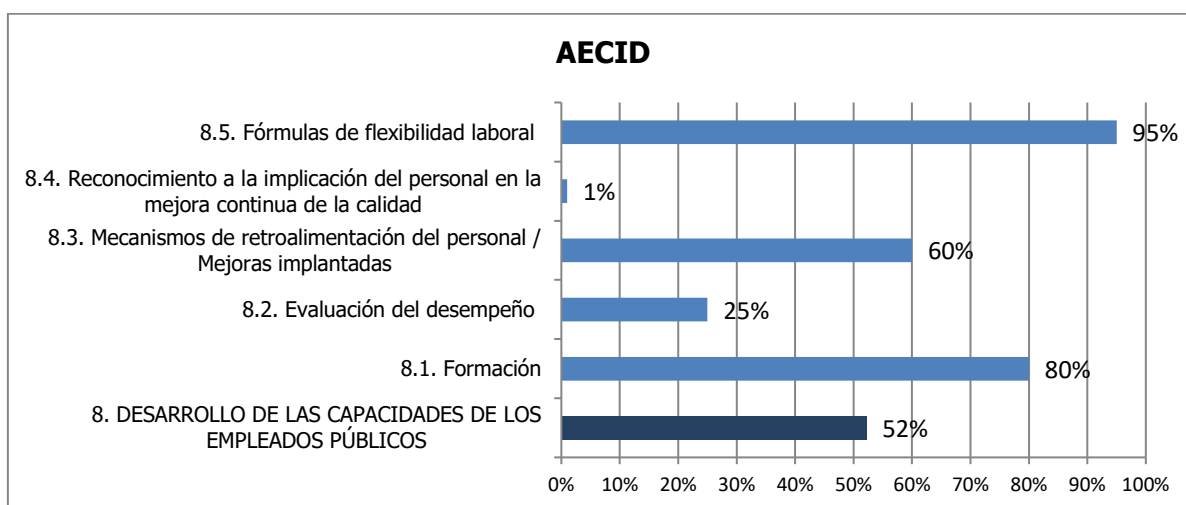
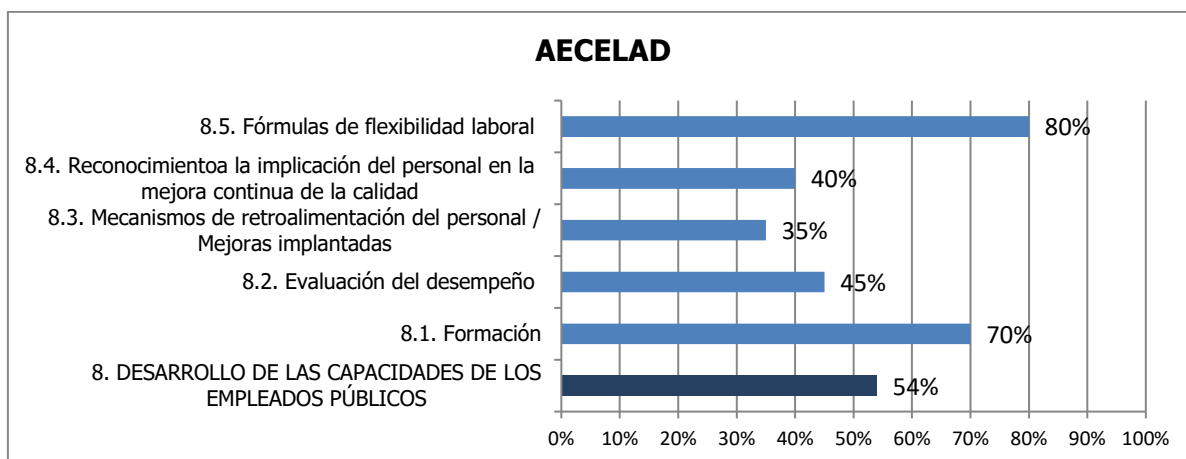
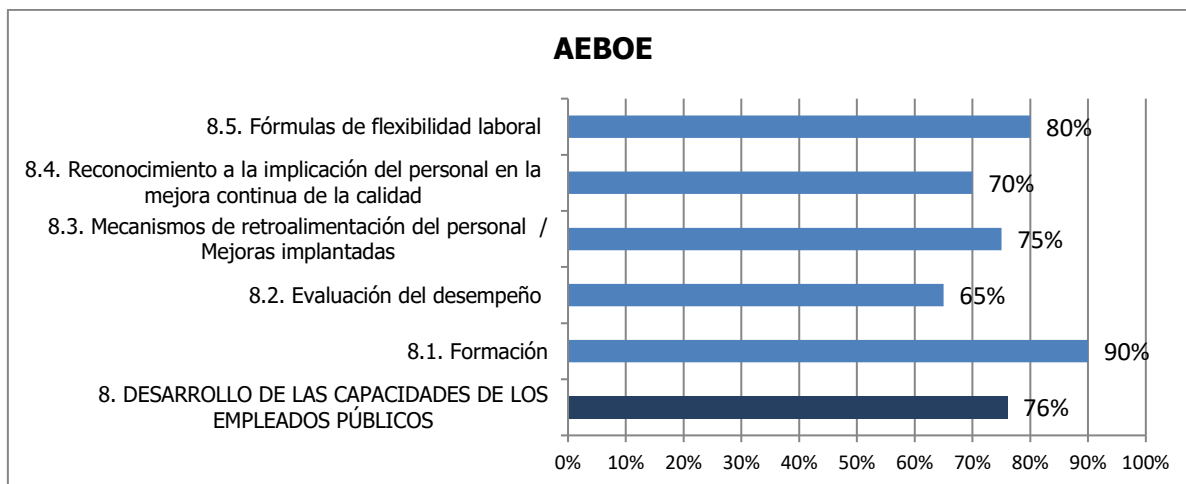
Todas las AAEE han elaborado sus planes de formación en base a las necesidades y expectativas de los empleados, captadas a través de distintos mecanismos.

Únicamente AESA tiene implantada la evaluación del desempeño.



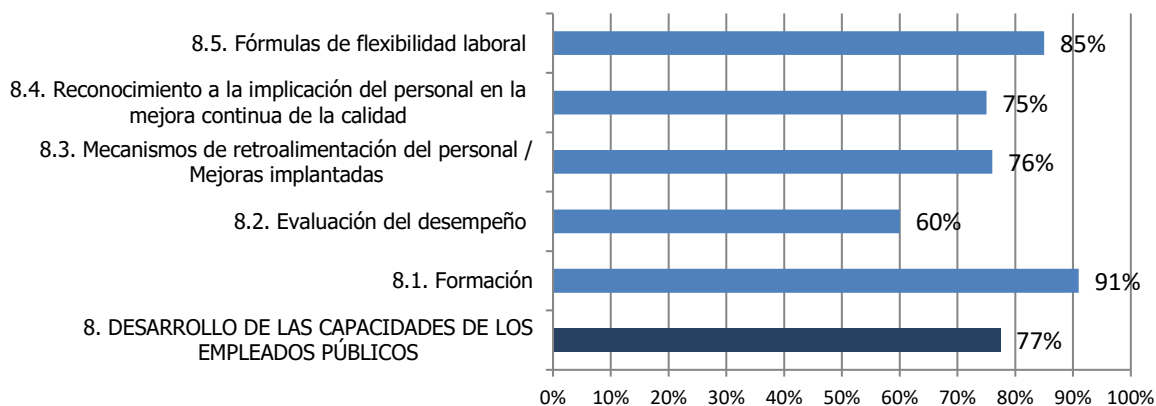
Han continuado las medidas de flexibilidad laboral y teletrabajo derivadas de la pandemia Covid-19.

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

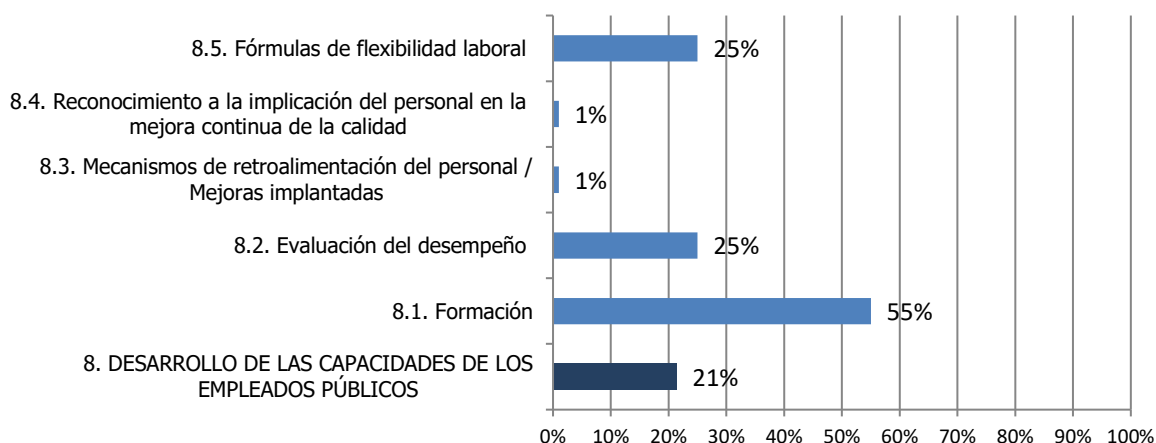




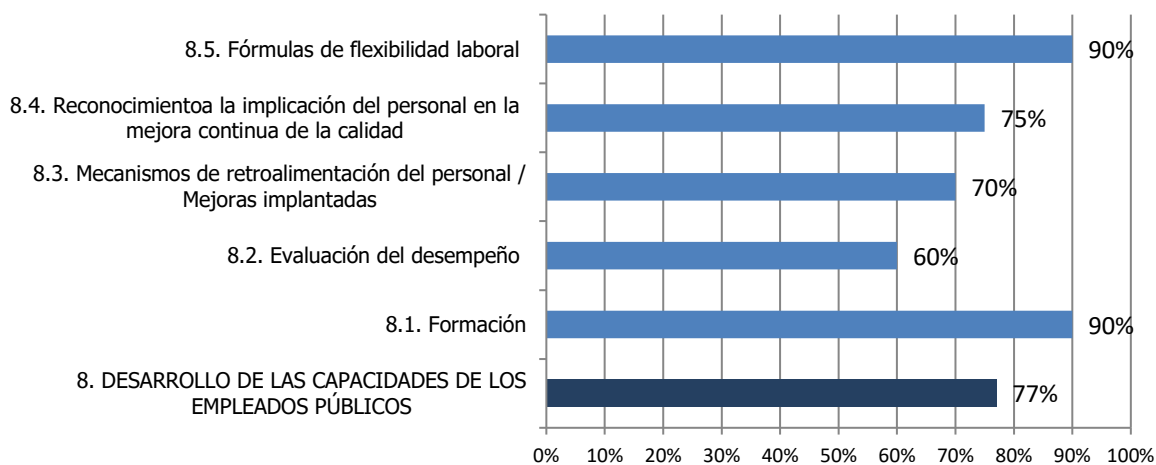
AECSIC

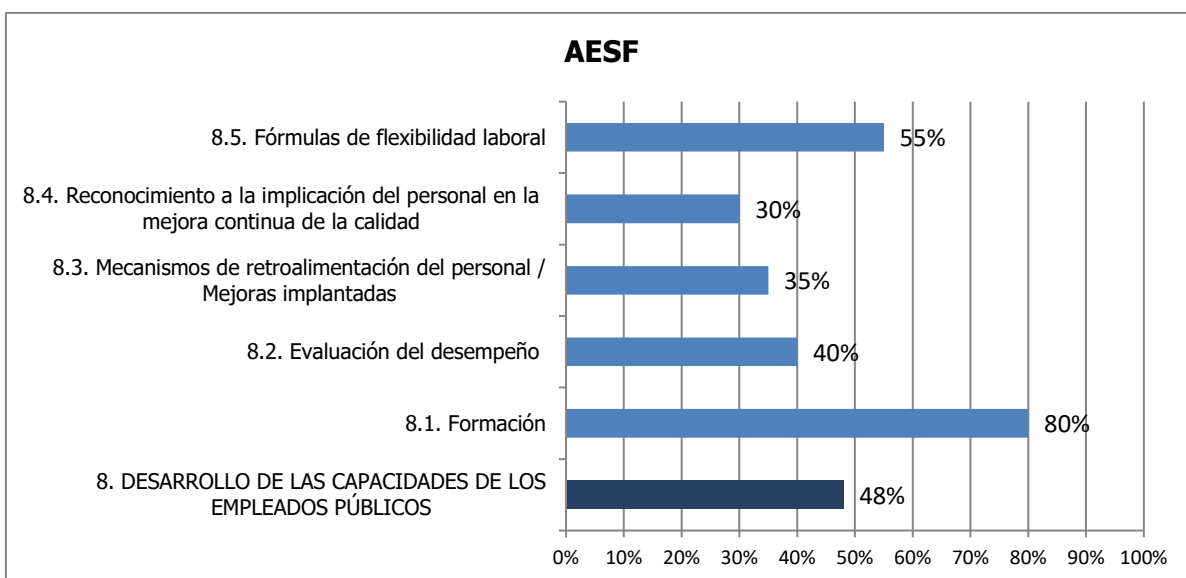
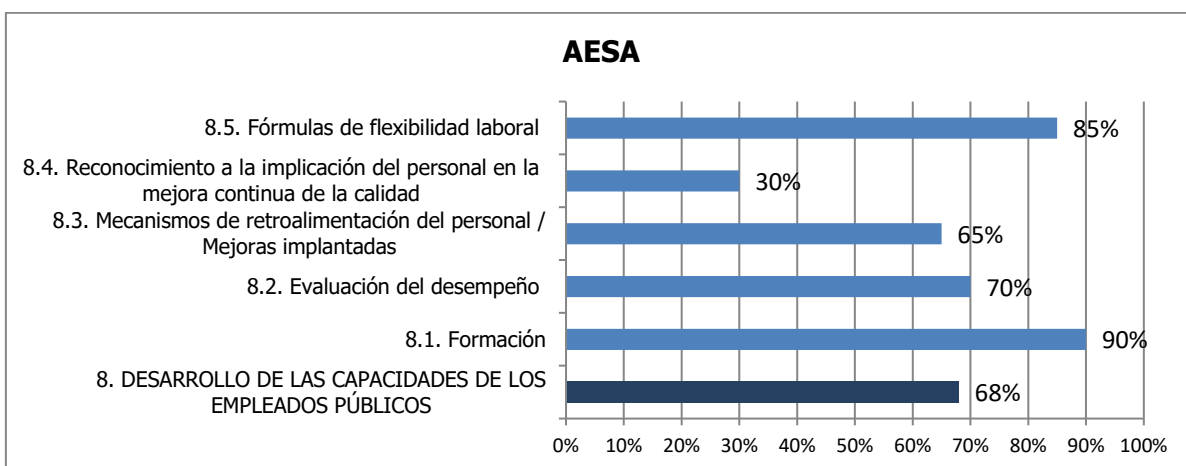
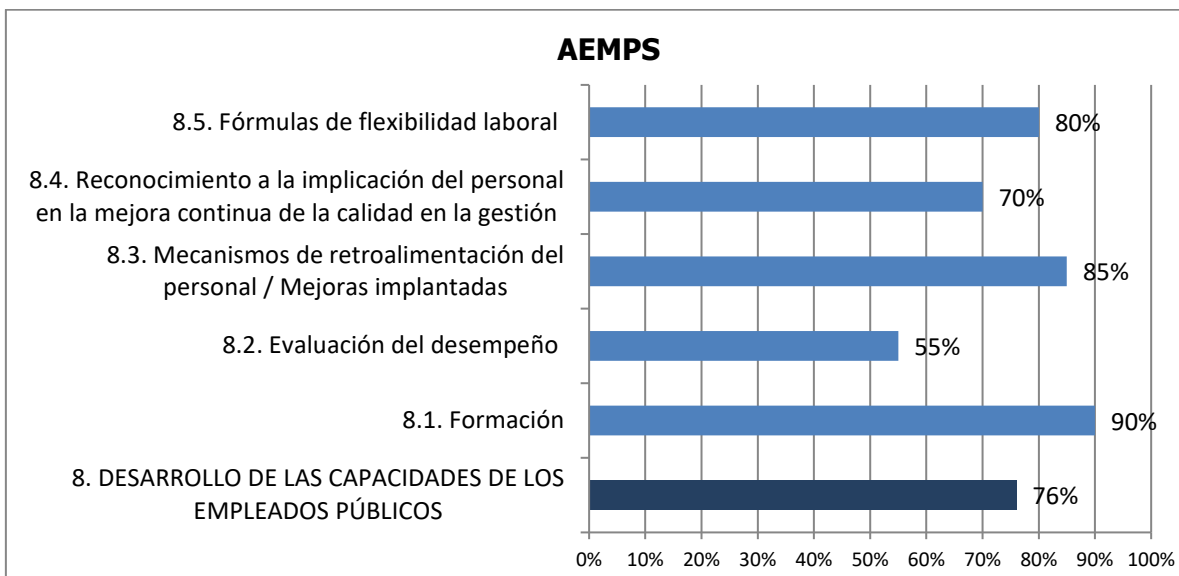


AEI



AEMET







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.

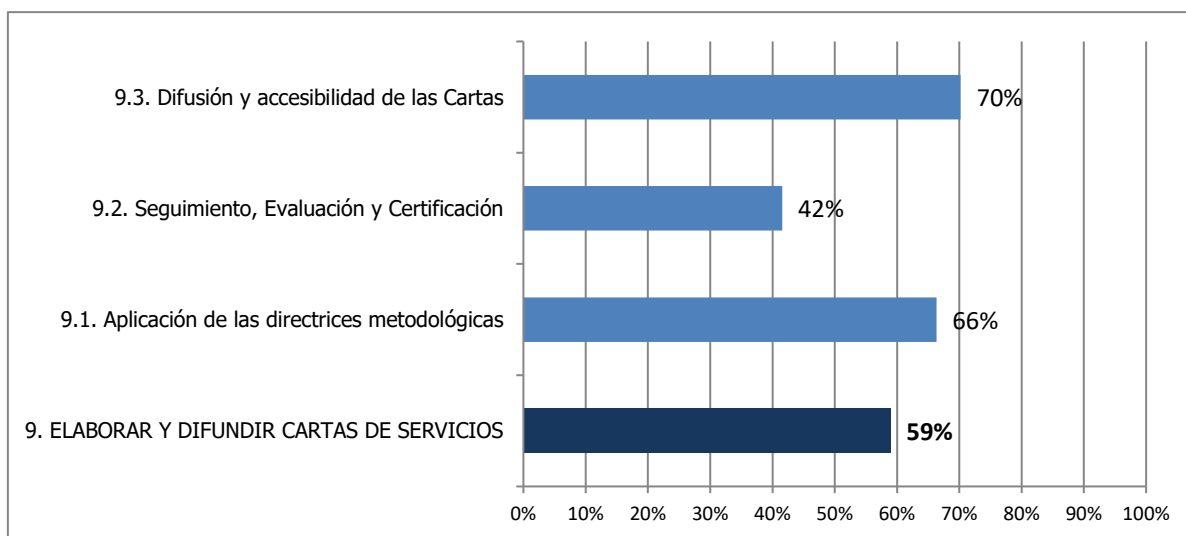
De acuerdo con este aspecto, las cuestiones a considerar son:

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

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en este aspecto, en cuanto a la elaboración y difusión de cartas de servicios, alcanza un 59% (56% en 2020), es decir que, a pesar del incremento de 3 puntos porcentuales, el conjunto de las AAEE aún se encuentra en el intervalo (bien es verdad que al borde de su límite superior) que refleja la implantación de las actuaciones en algunos ámbitos relevantes y la disponibilidad de algunos datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 25: Elaborar y difundir cartas de servicios en las AAEE



II.10.1. Aplicación de las directrices metodológicas:

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

En el año 2021, se encontraban vigentes las siguientes cartas de servicios:

- Carta de Servicios de AEBOE (2020-2023)
- Cartas de Servicios de AECID:
 - Carta de Servicios del Centro de Información de la AECID (2019-2022)
 - Carta de servicios de la Biblioteca de la AECID (2019-2022)
- Cartas de Servicios de AECSIC:
 - Carta de Servicios del Museo Nacional de Ciencias Naturales (2019-2021)
 - Carta de Servicios de Red de Bibliotecas y Archivos (2019-2022)
 - Carta de Servicios del Museo Geominero (2020-2023)
 - Carta de Servicios del Real Jardín Botánico (2021-2024)
- Carta de Servicios de la AEMPS (2018-2021)
- Carta de Servicios de la AEMET (2020-2022)

Por su parte, AESA reporta 3 Cartas de Servicios, pero no se encuentran vigentes a 31/12/2021.

II.10.2. Seguimiento, evaluación, certificación:

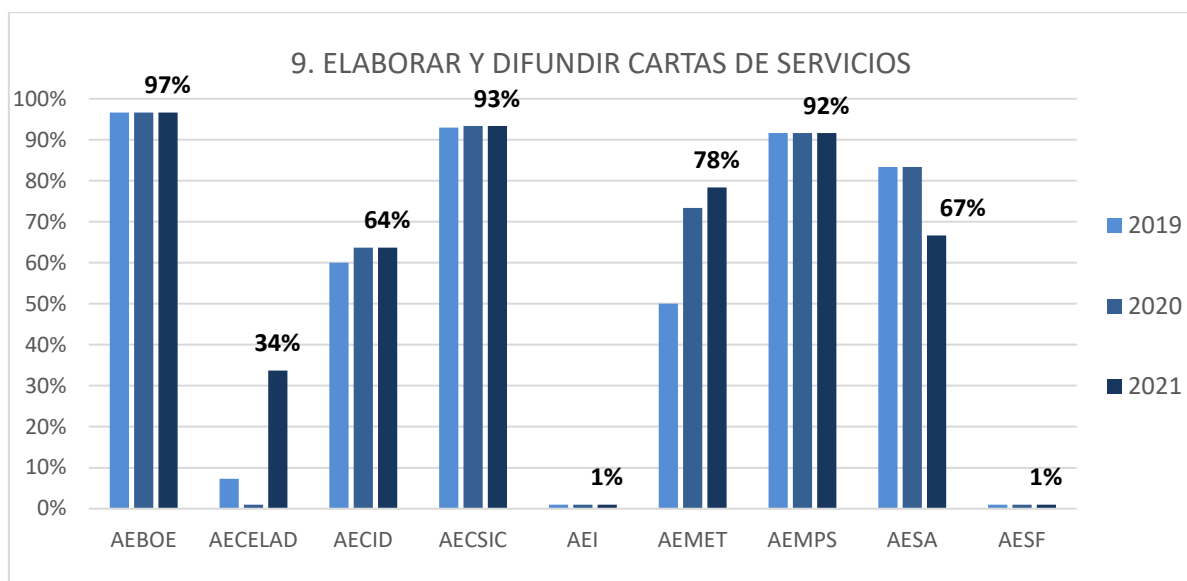
Las AAEE que tienen en vigor sus cartas de servicios realizan un seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la carta, aunque AECID no reporta nada al respecto.



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 Agencia, así como en el Portal de Transparencia. Además, están disponibles en soporte papel en las dependencias de cada sede física para consulta e información a los usuarios.

Gráfico 26: Comparativa 2019-2021, elaborar y difundir cartas de servicios de AAEE

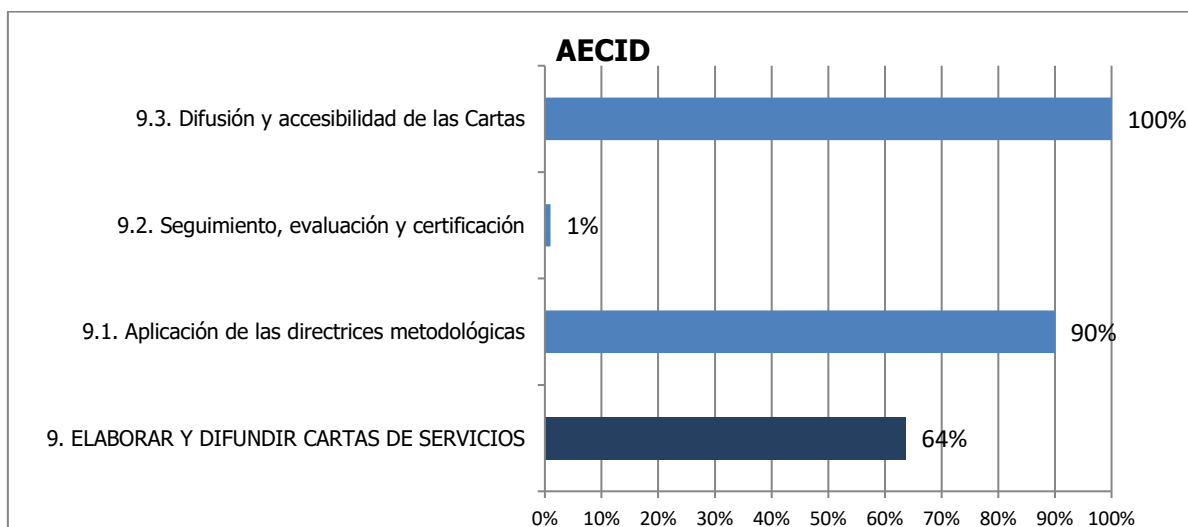
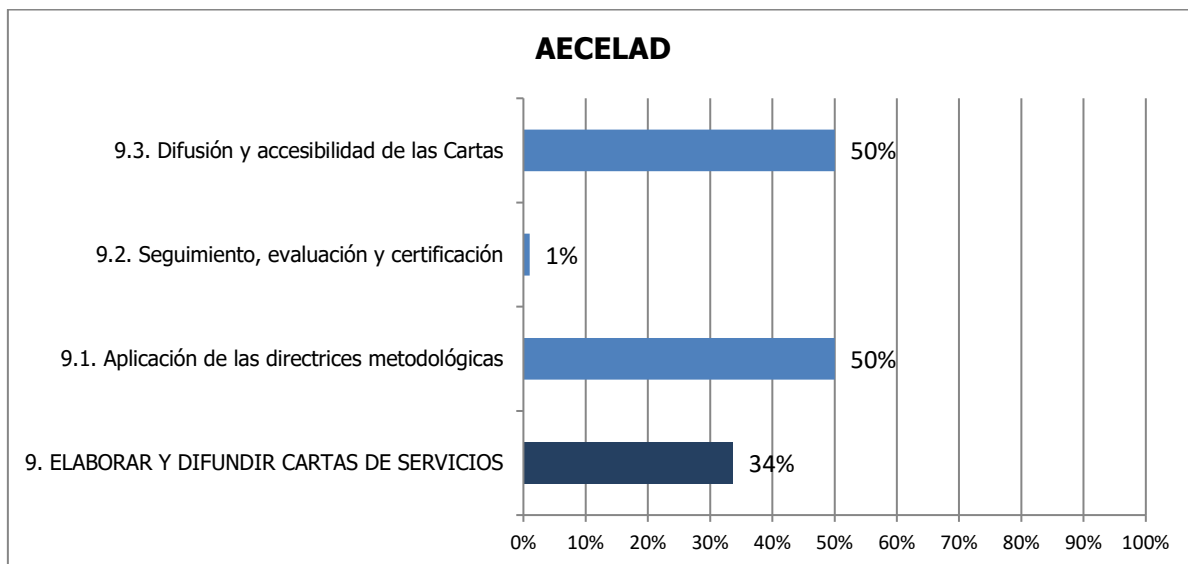
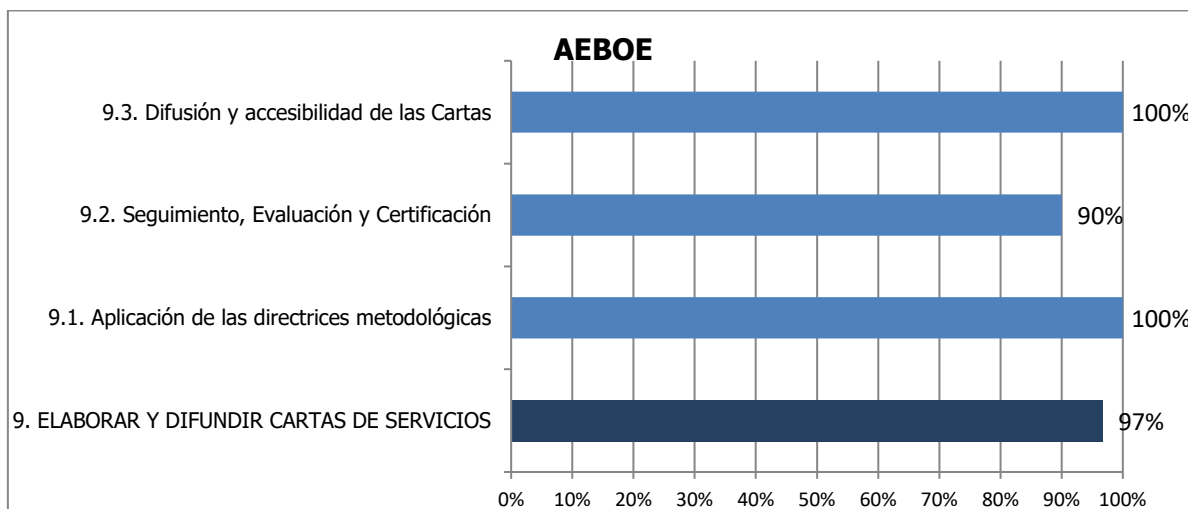


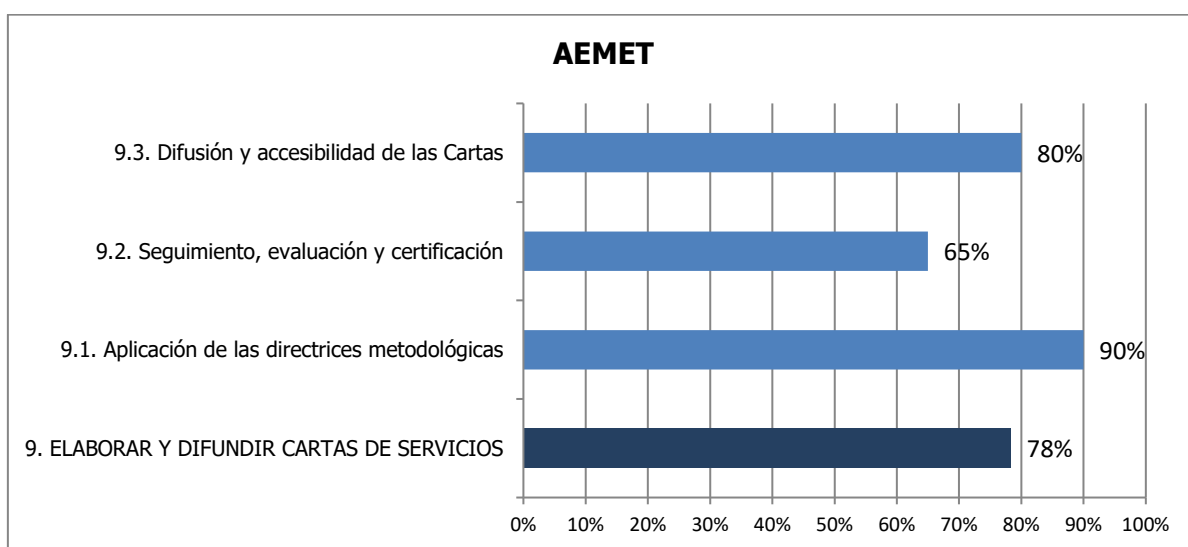
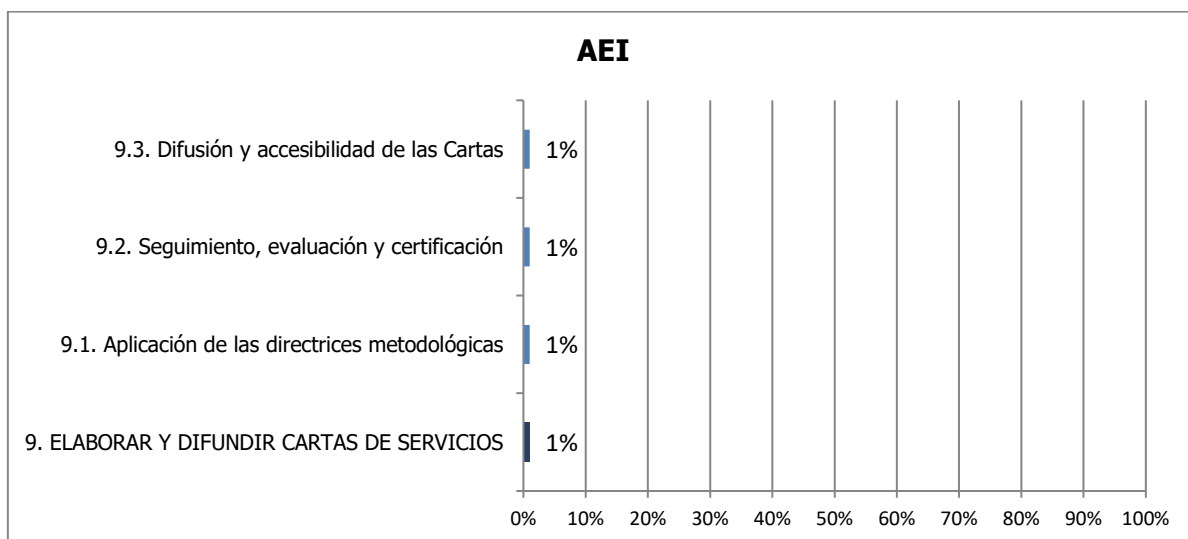
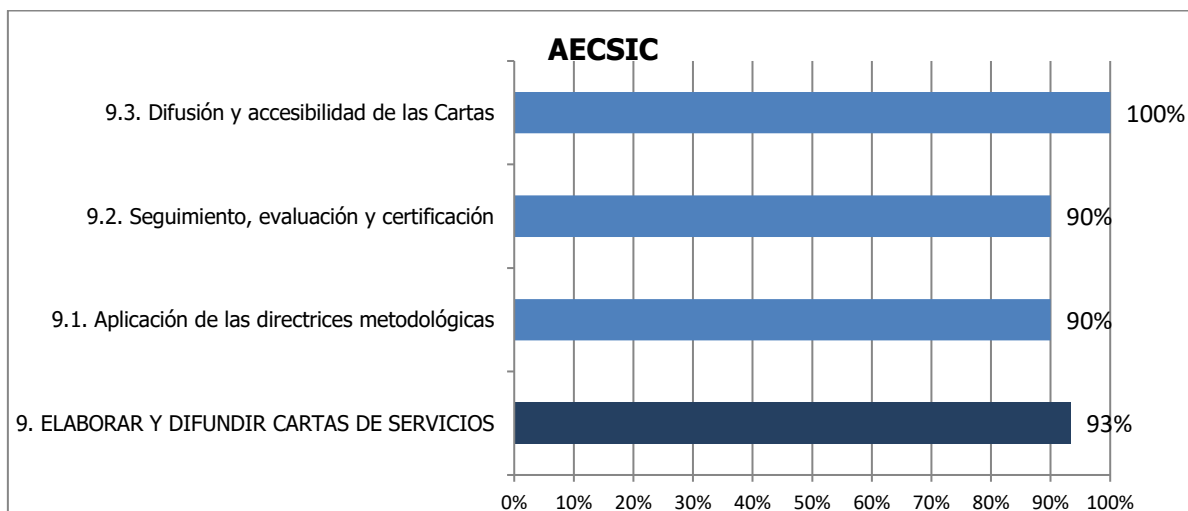
II.10.4. Recapitulación Aspecto 9:

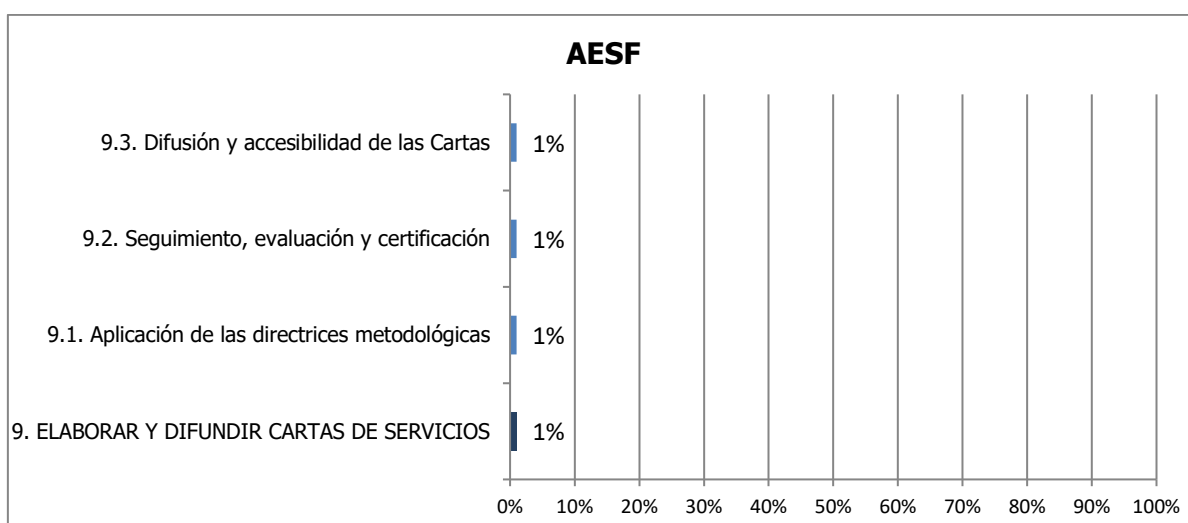
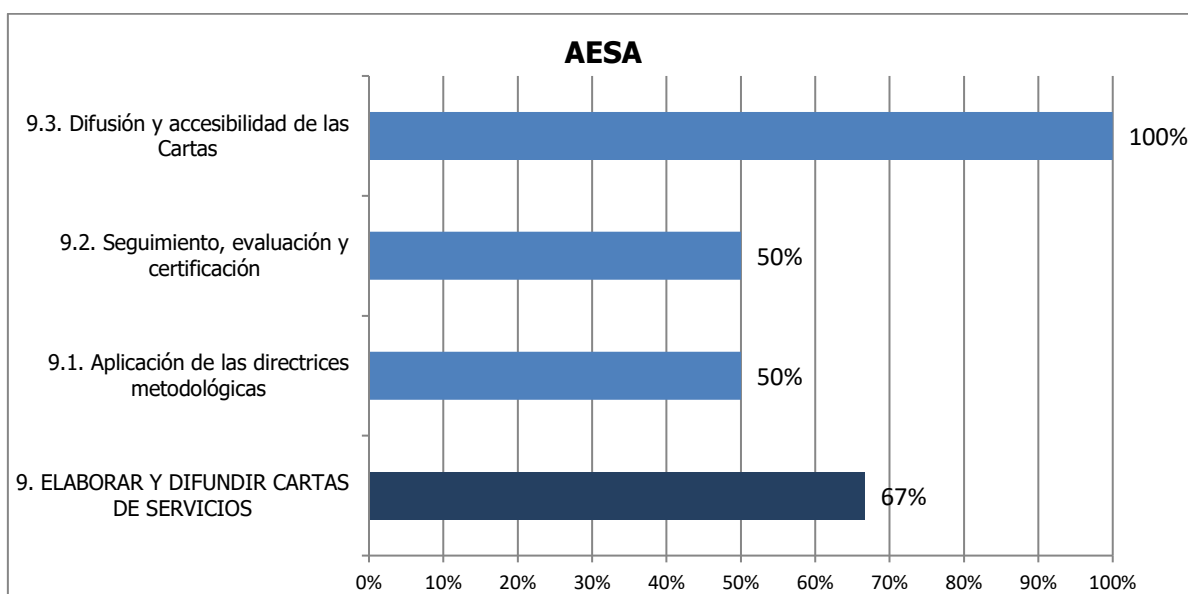
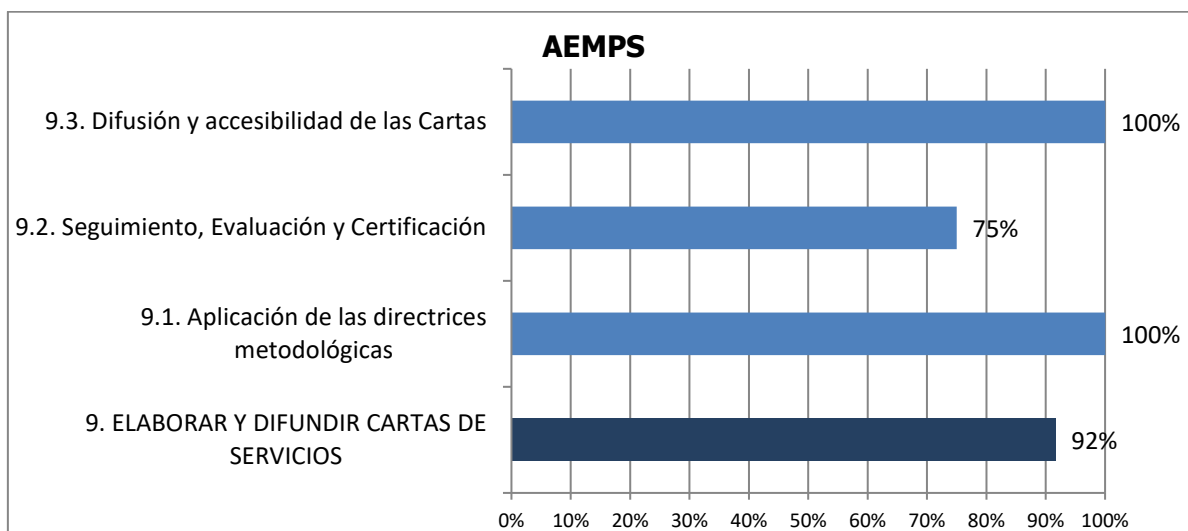
Cinco Agencias cuentan con cartas de servicio en vigor (totalizando 9 cartas) y se encuentran disponibles para consulta e información a los usuarios.



Gráfico 27: 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 (R.D. 951/2005) establece la conveniencia de realizar evaluaciones de la gestión y resultados de la organización a partir de modelos reconocidos como CAF, EFQM o EVAM, sin perjuicio de otros modelos que ya se vengán aplicando. La autoevaluación en relación con un modelo de referencia posibilita que la organización analice su situación actual, identifique sus puntos fuertes y sus áreas a mejorar y pueda así planificar sus actividades futuras para la mejora de sus procesos, de sus productos y sus servicios.

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

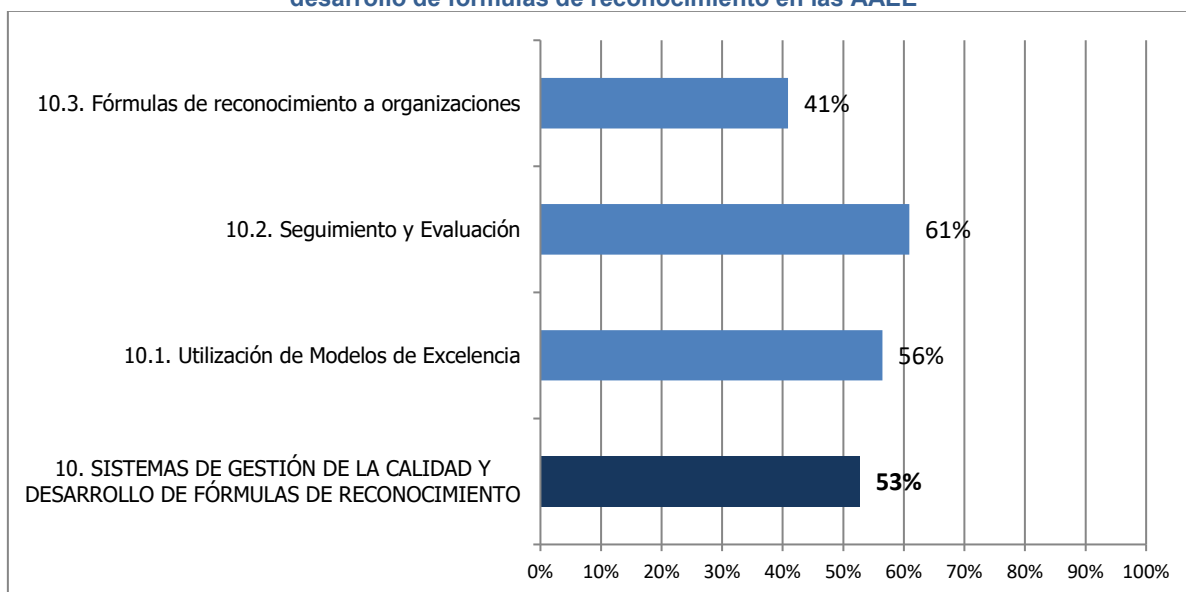
De acuerdo con este aspecto, las cuestiones a considerar son:

1. **Utilización de modelos de excelencia:** se mide la adopción de marcos, modelos, normas, etc., como referencias para la gestión.
2. **Seguimiento y evaluación:** se valora la realización de autoevaluaciones y/ o auditorías de calidad, así como la incorporación de los resultados y la existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.
3. **Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: programas de reconocimiento (premios, certificaciones):** se valora la participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, así como otros premios 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 y desarrollo de fórmulas de reconocimiento, se encuentra en el 53% (51% en 2020), 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 28: 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:

AEMPS se autoevaluó en 2019 utilizando el modelo CAF. Sobre la base de esta autoevaluación solicitó la certificación a la que se alude en el apartado II.11.3.

Por su parte, AEBOE se autoevaluó en 2010 conforme al modelo EVAM, mientras que AECID se autoevaluó y certificó en 2011 conforme al mismo modelo, si bien no han reportado nuevos ciclos de autoevaluación y certificación.

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

II.11.2. Seguimiento y evaluación:

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

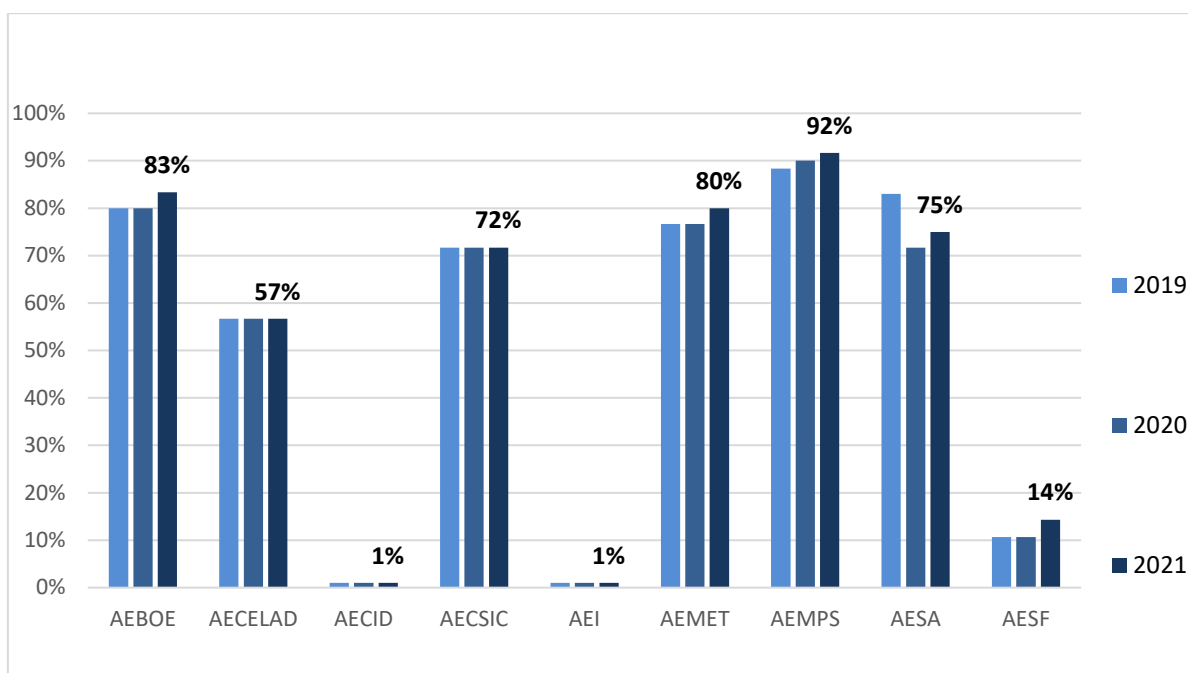
Todas las AAEE que han realizado procesos de autoevaluación y/o auditorías de calidad, cuentan con mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.

II.11.3. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones:

Solamente AEMPS tiene en vigor una certificación del nivel de excelencia conforme al modelo CAF concedida por la Dirección General de Gobernanza Pública. No obstante, otras agencias han obtenido diversos galardones, según se muestra en el anexo III.



Gráfico 29: Comparativa 2019-2021, adopción sistemas de gestión de la calidad (modelos excelencia o normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento por AAEE



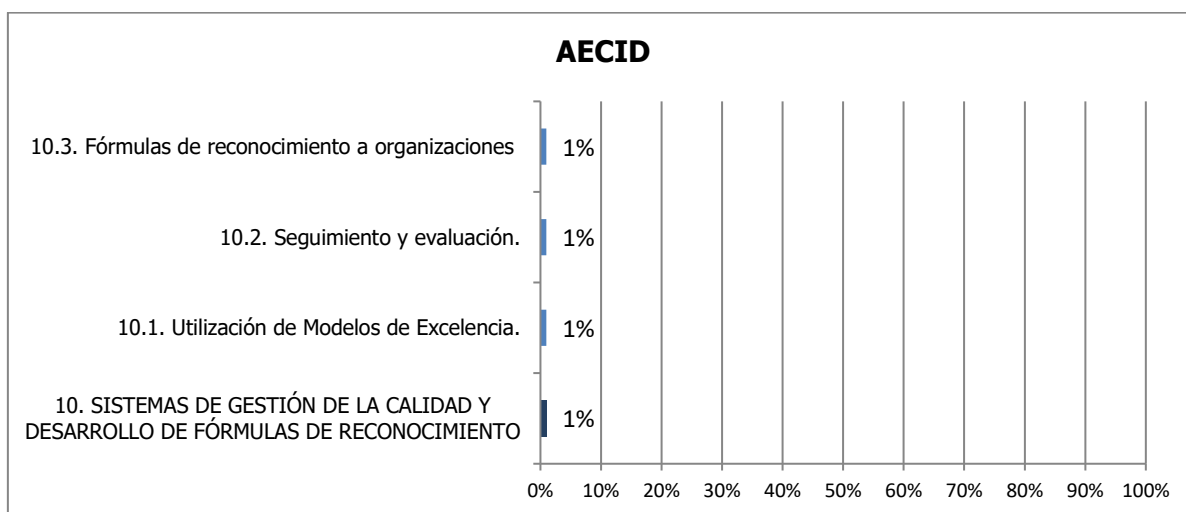
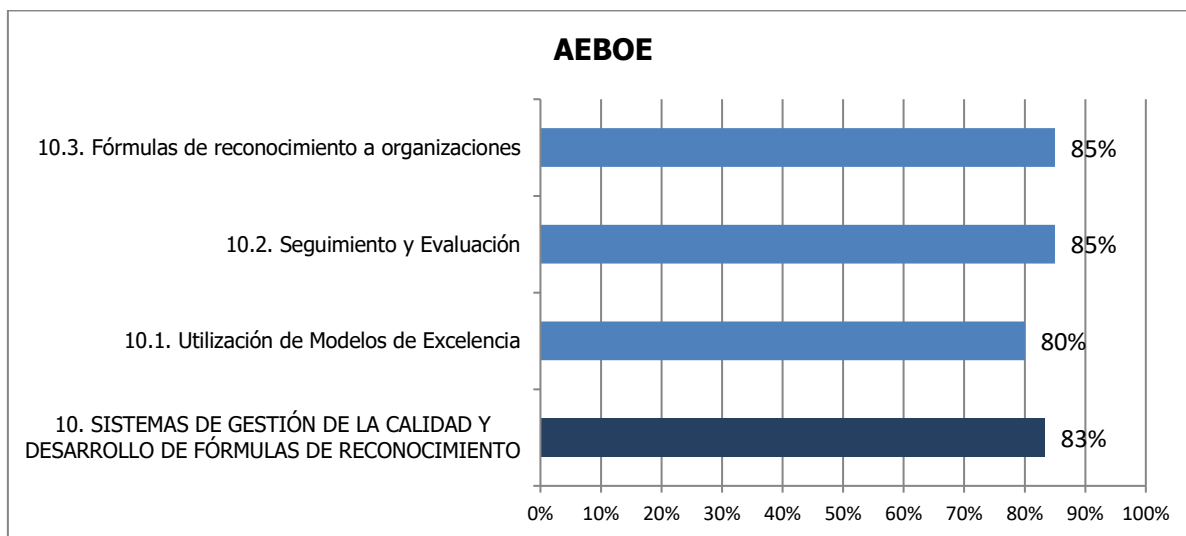
II.11.4. Recapitulación:

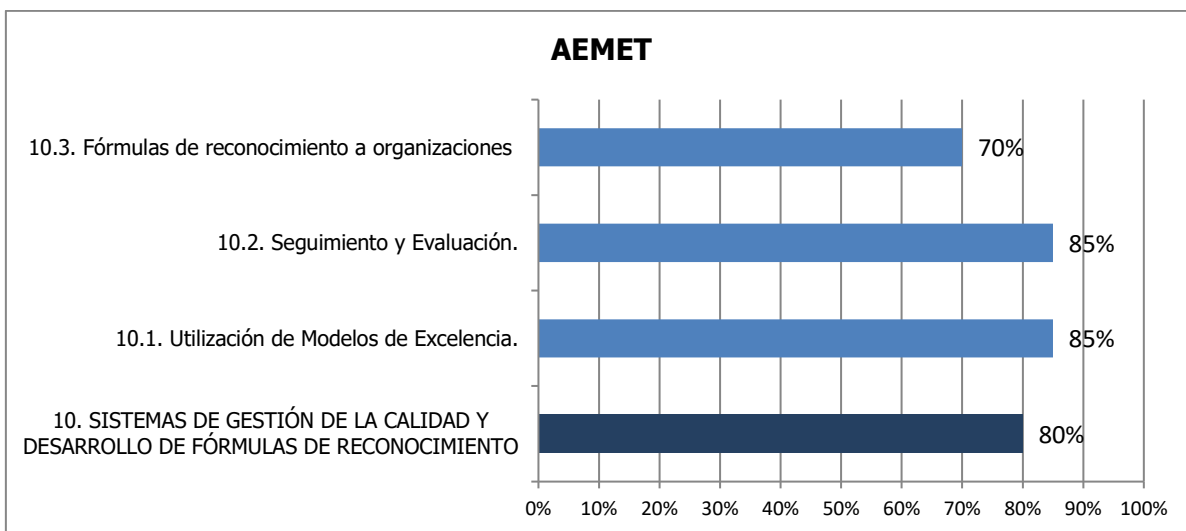
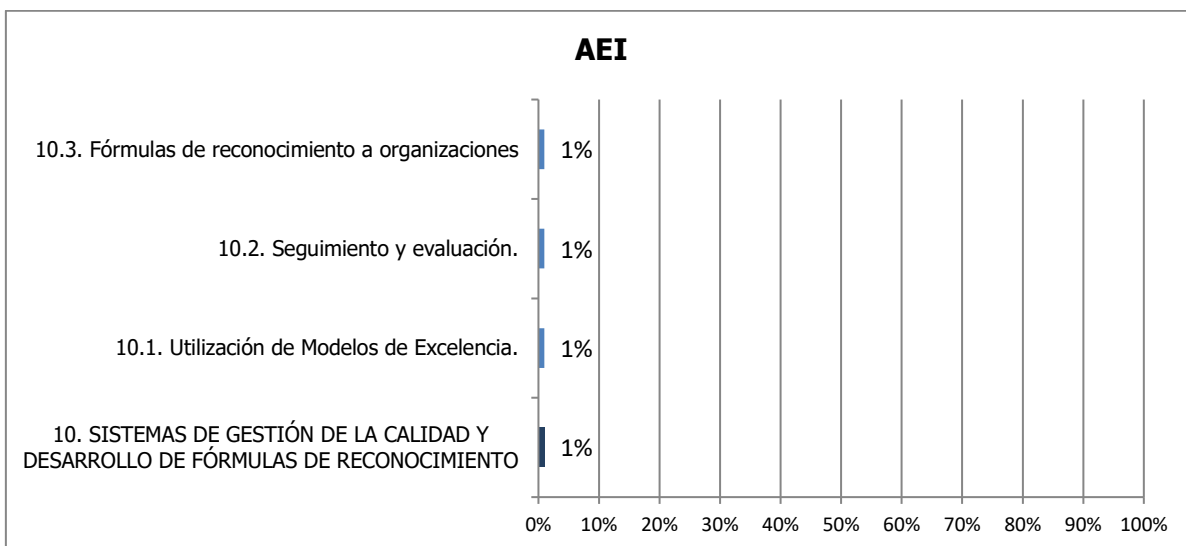
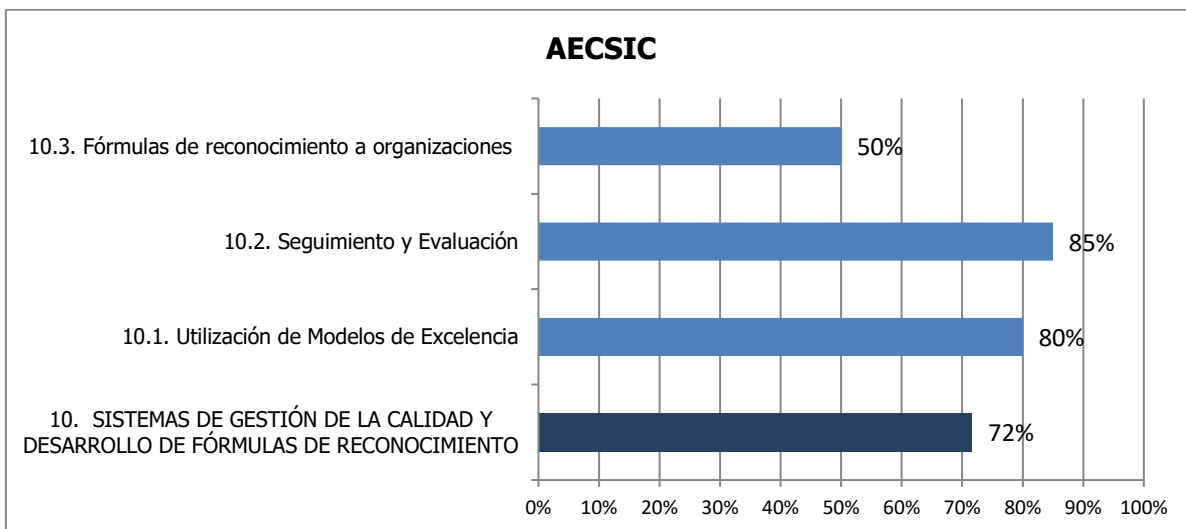
Las AAEE, excepto AEI, AECID y AESF, realizan sus procesos de mejora continua fundamentalmente a través de la aplicación de las Normas ISO. Todas las que utilizan Normas ISO realizan auditorías de calidad y se encuentran certificadas conforme a dichas normas.

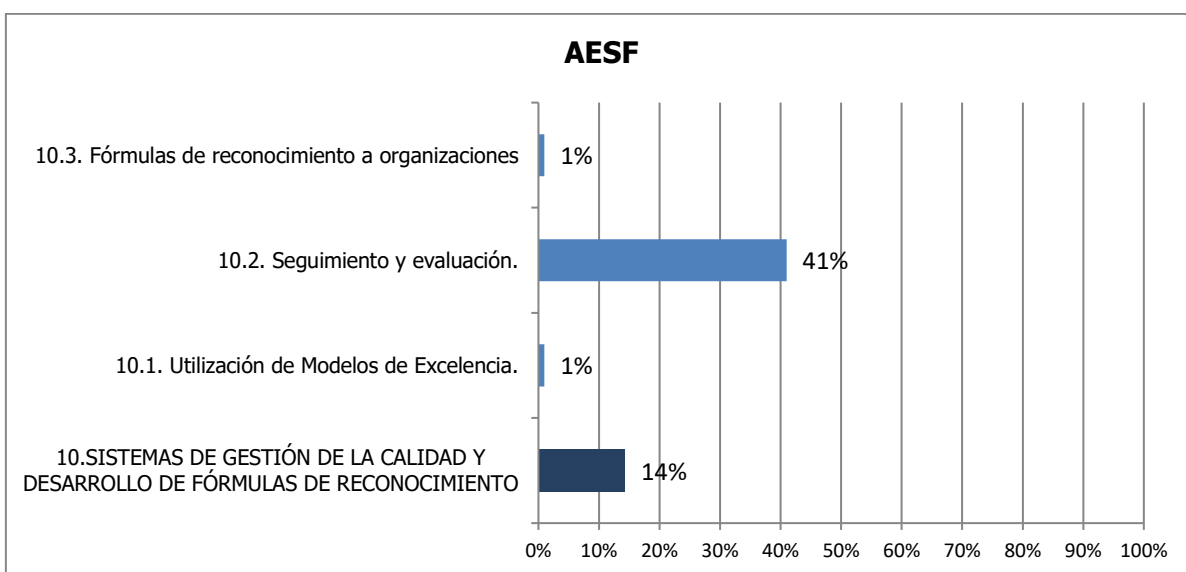
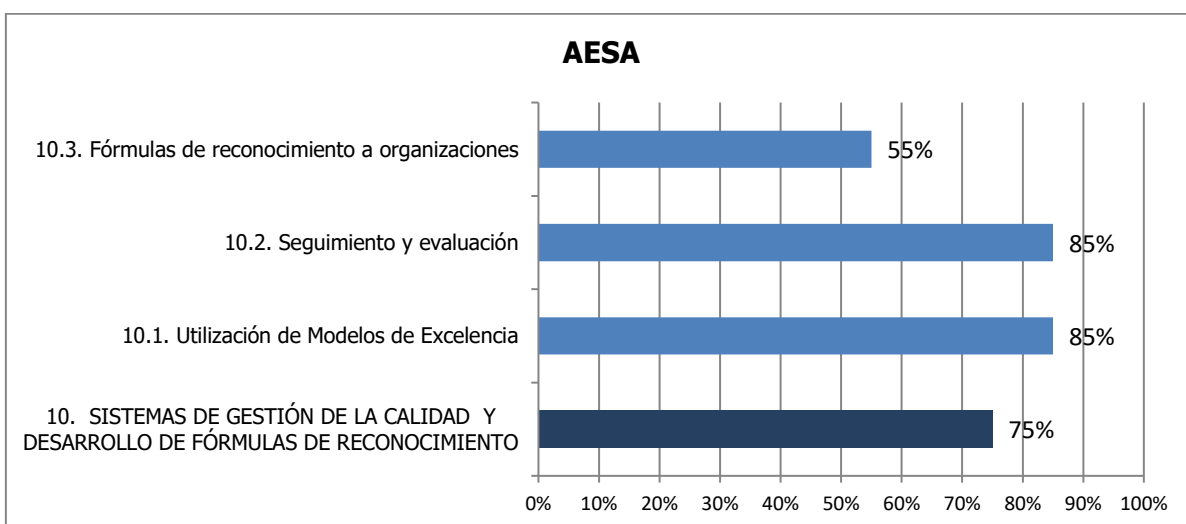
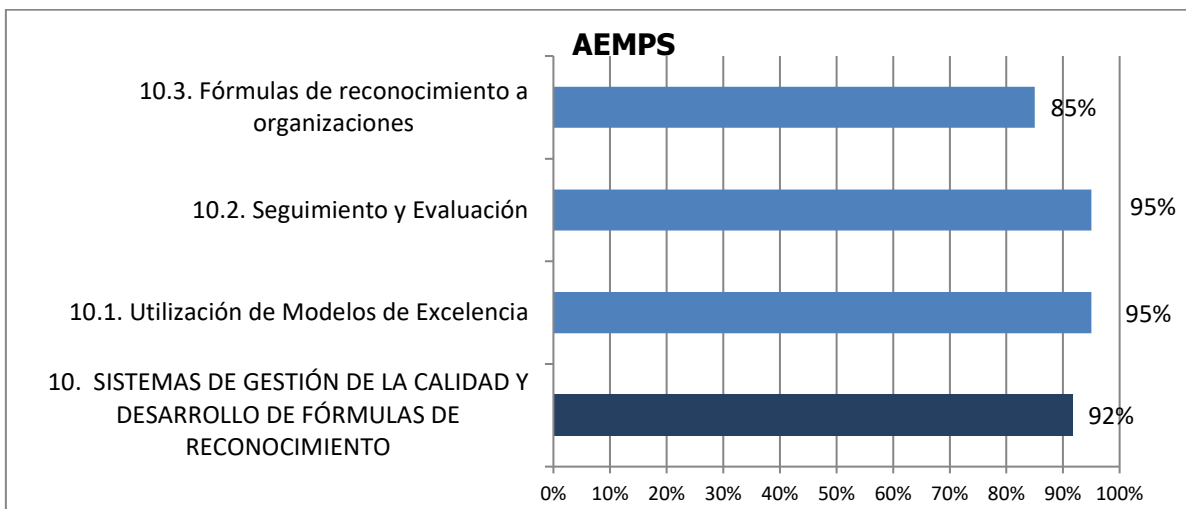
Solo AEMPS tiene una certificación del nivel de excelencia en vigor y ha participado en alguna edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. AEBOE también ha participado en alguna edición de éstos.



Gráfico 30: 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.

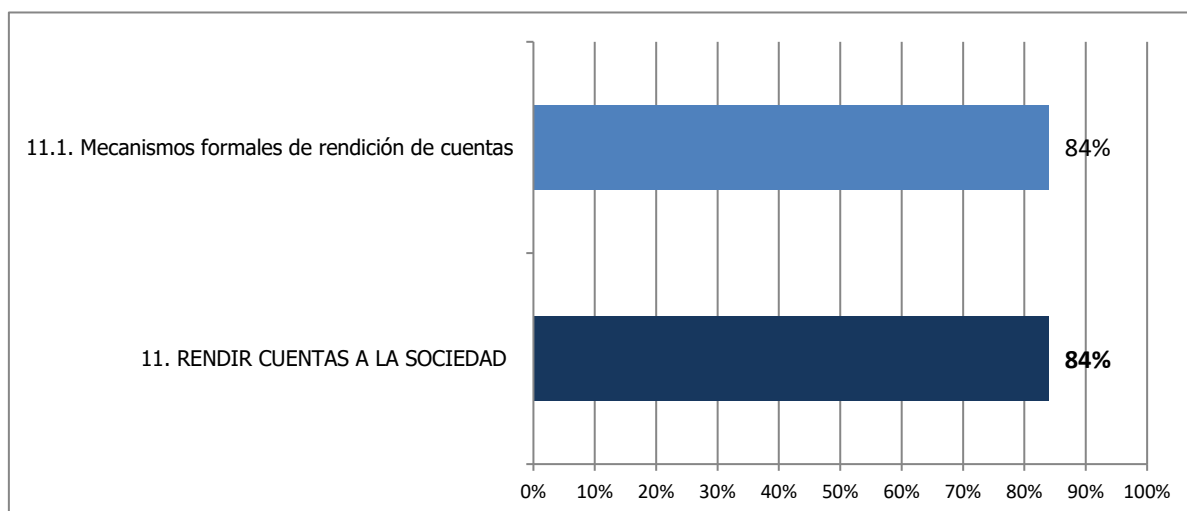
La Carta de Compromisos establece entre los valores inspiradores en la actuación de las Administraciones Públicas el de Transparencia y Ética Pública, señalando que deben someterse al control social e institucional y transmitir credibilidad y legitimarse ante la sociedad, rindiendo cuentas precisas del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

Según este aspecto, la cuestión a considerar es:

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

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en este aspecto, en cuanto a la rendición de cuentas a la sociedad, se encuentra en el 84% (83% en 2020), es decir, que las actuaciones se han implantado en los ámbitos relevantes de las AAEE, tienen al menos tres años de implantación y existe un impacto positivo en los grupos de interés.

Gráfico 31: Rendir cuentas a la sociedad en las AAEE



II.12.1. Mecanismos formales de rendición de cuentas:

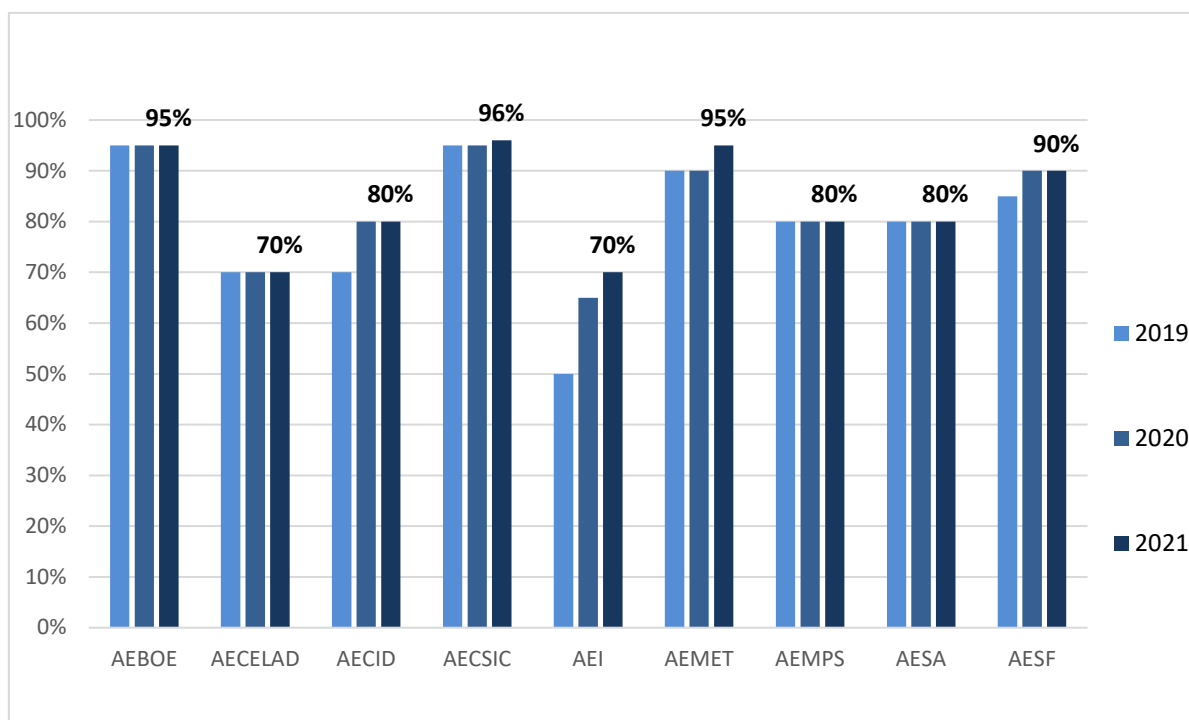
Todas las AAEE proporcionan datos al Portal de Transparencia tal y como establece la Ley 19/2013.



Cinco Agencias (AECID, AECSIC, AEMET, AESF y, parcialmente AEMPS) disponen de algún instrumento de integridad pública.

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

Gráfico 32: Comparativa 2019-2021, rendir cuentas a la sociedad de AAEE



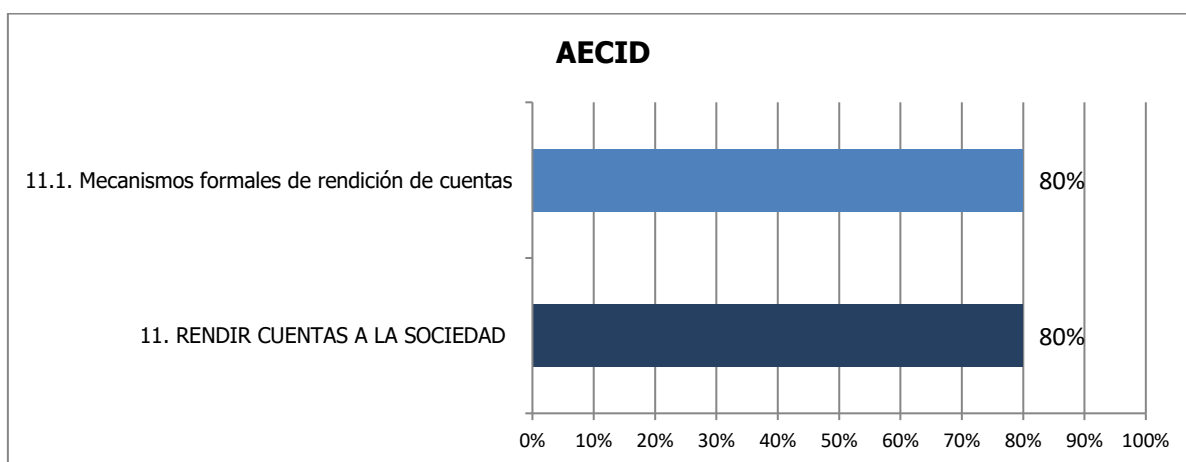
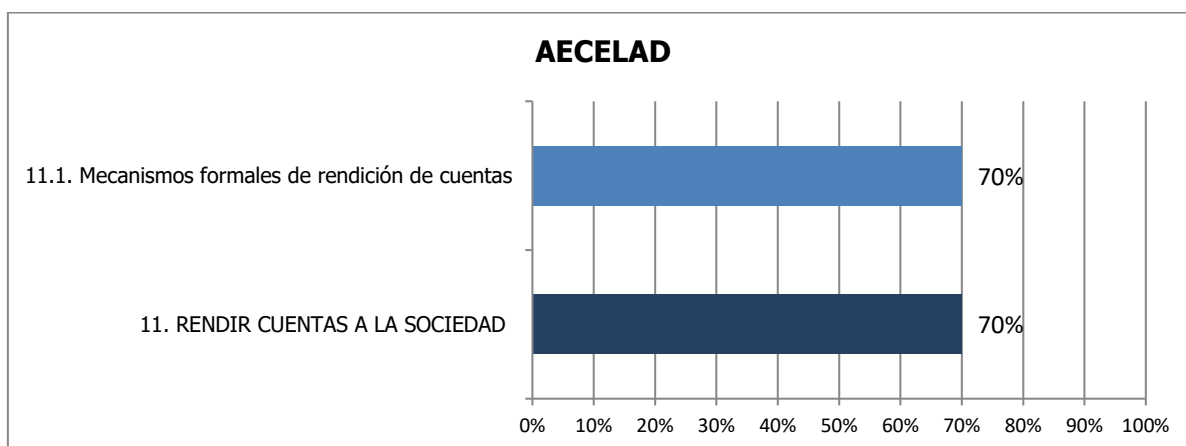
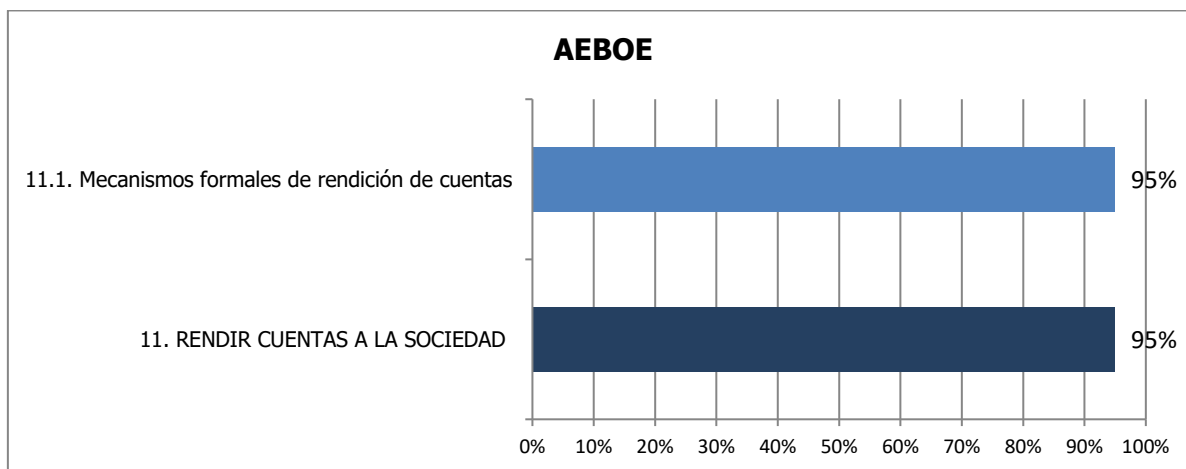
II.12.2. Recapitulación Aspecto 11:

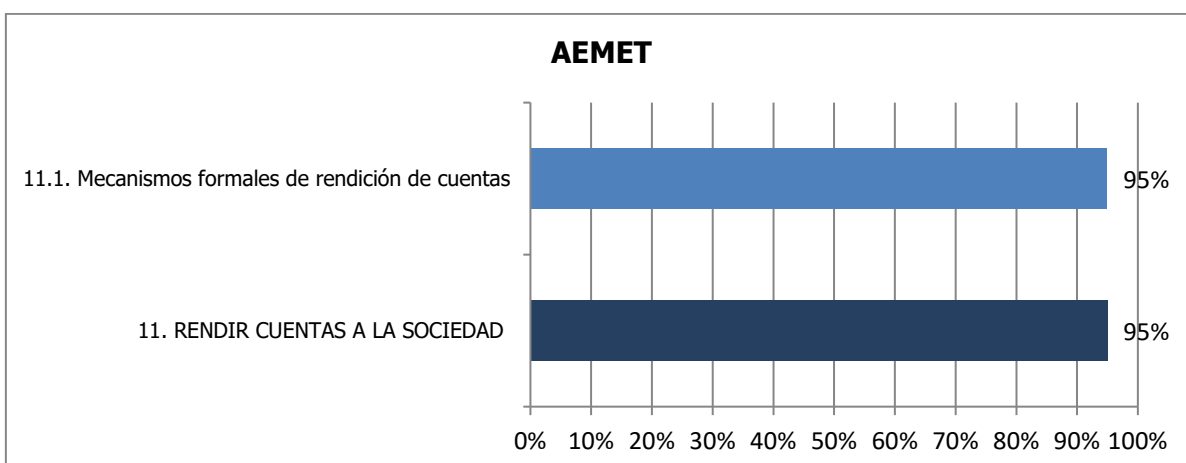
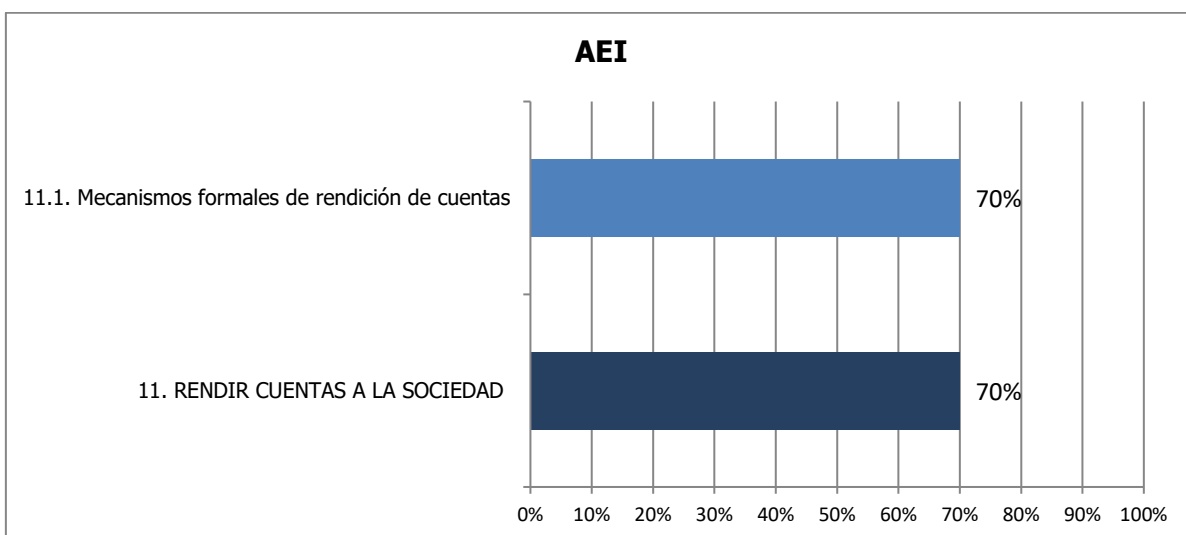
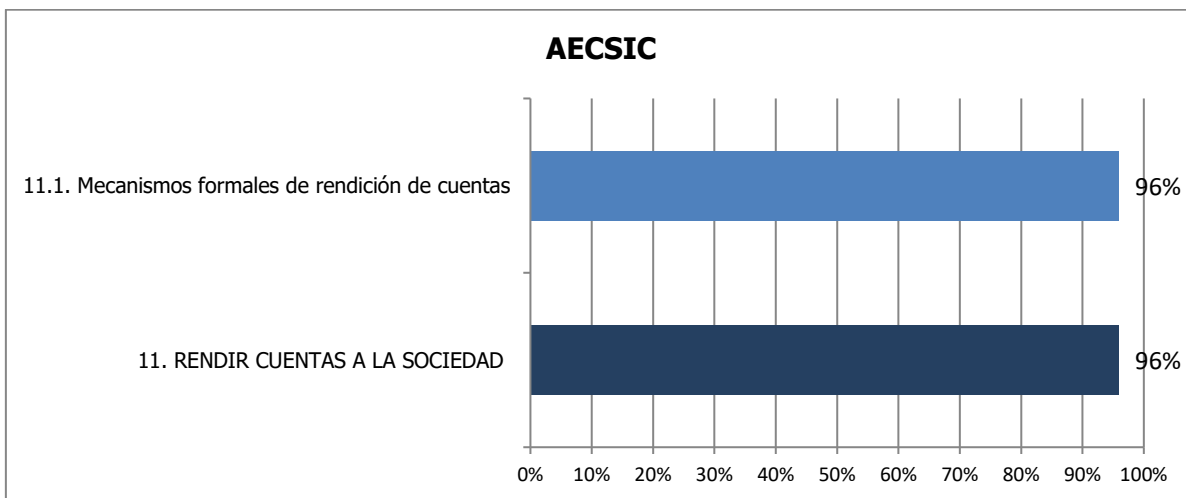
Las AAEE rinden cuentas a la sociedad a través de la publicación de toda la documentación relativa a su gestión tanto desde el punto de vista económico como desde el punto de vista de su propia actividad, orientado todo ello a facilitar la transparencia y el conocimiento de sus resultados por parte de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

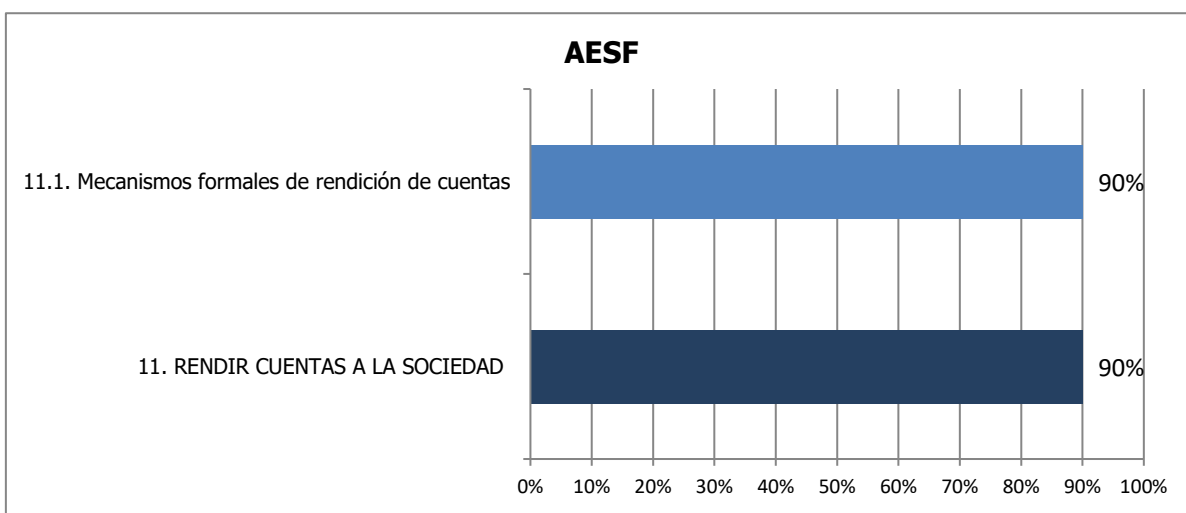
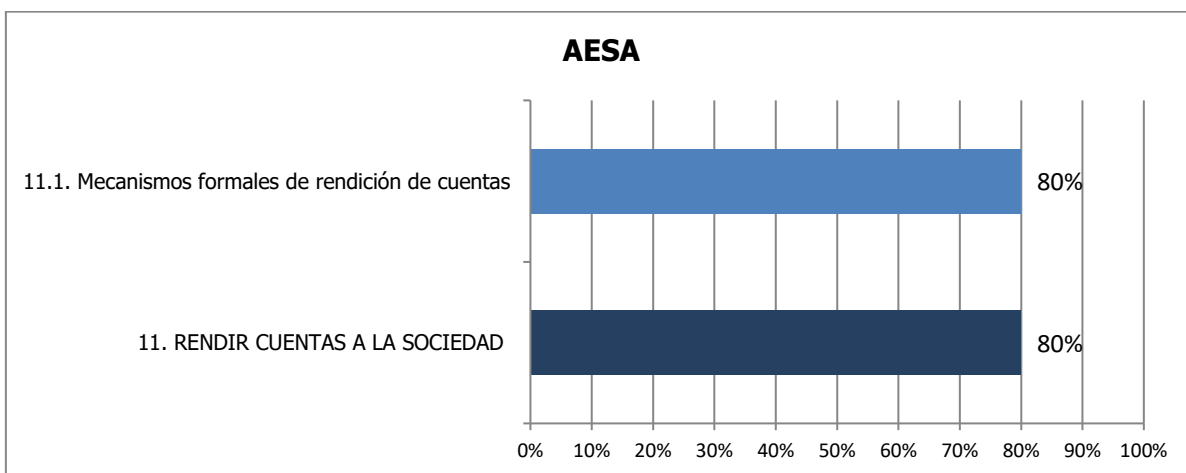
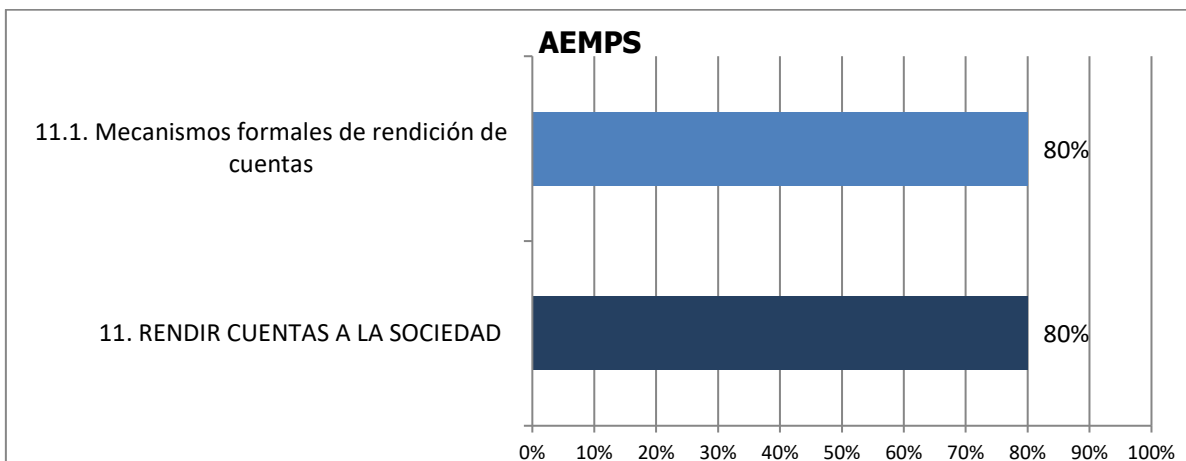
Cinco AAEE cuentan además con algún instrumento de integridad pública.



Gráfico 33: 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.

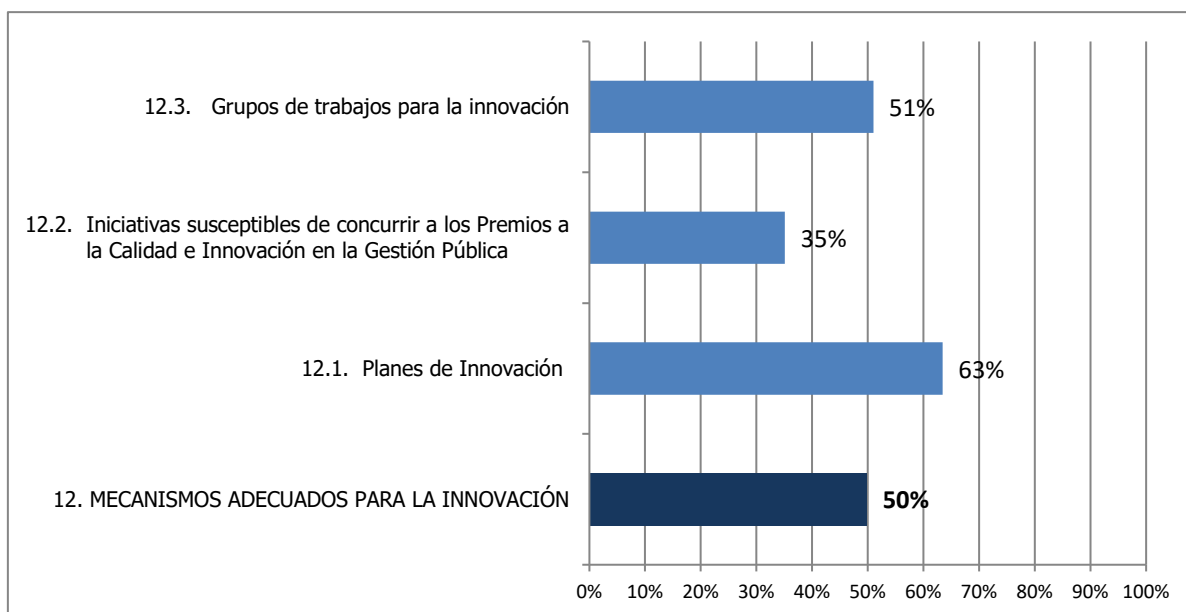
Según este aspecto, las cuestiones a considerar son:

- 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 TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.
- 3. Creación de grupos de trabajo para la innovación:** se valora la creación de laboratorios de innovación en las AAEE, de grupos de trabajo, así como espacios para el trabajo compartido o “coworking”.

A la vista de las evidencias recogidas, el grado de desarrollo medio en este aspecto, en cuanto a establecer los mecanismos adecuados para la innovación, se encuentra en el 50% (43% en 2020), es decir, que aunque se ha producido un incremento de 7 puntos porcentuales, en general, las actuaciones se han implantado en algunos ámbitos de las AAEE y se dispone de algunos datos sobre los resultados de la implantación.



Gráfico 34: Establecer los mecanismos adecuados para la innovación en las AAEE



II.13.1. Existencia de planes de innovación en las AAEE:

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

Todas las Agencias, excepto AESF, participan en proyectos internacionales en esta materia.

AECSIC, AEMET, AEMPS y AEI participan en proyectos del marco de Horizonte 2020.

AEBOE participa regularmente en el Observatorio de la Innovación del Sector Público de la OCDE (OPSI). Además, participa y cuenta con varias iniciativas en el IV Plan de Gobierno Abierto y en el Proyecto TEJU junto con el Ministerio de Justicia.

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

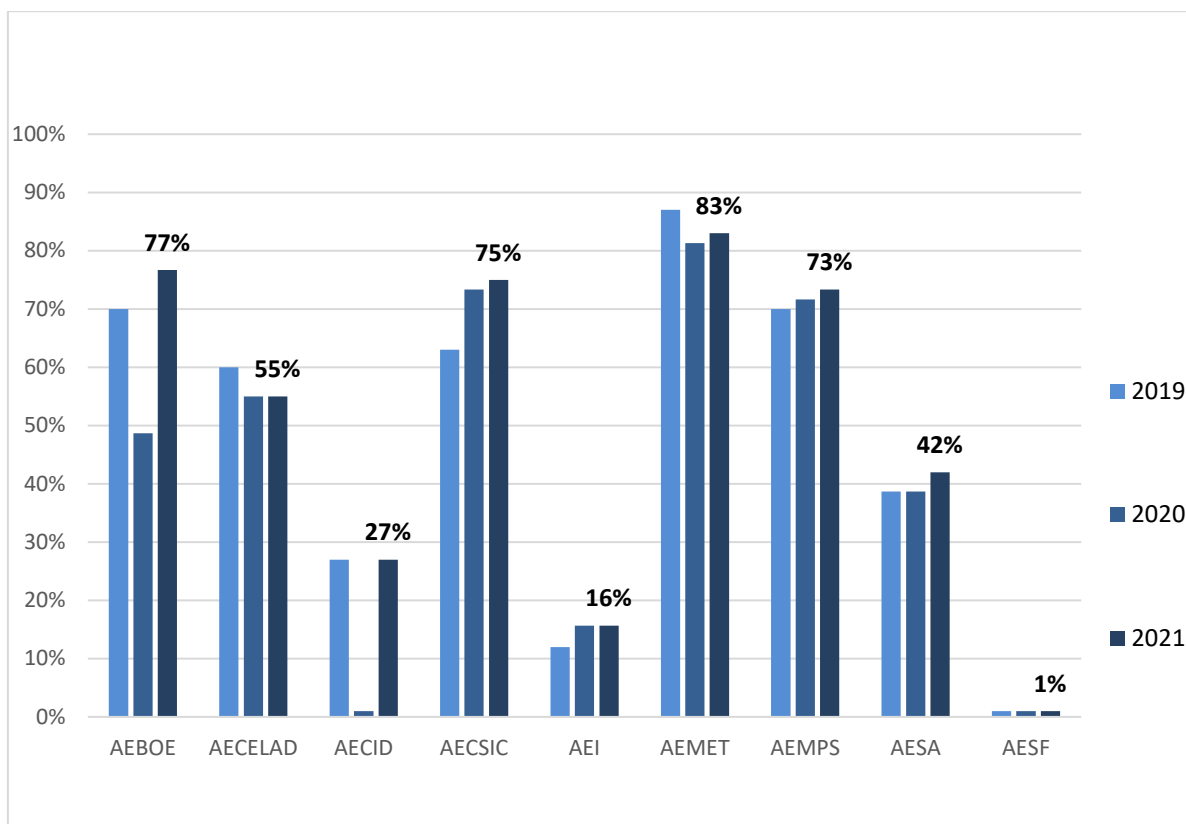
AEBOE y AEMPS han concurrido a alguna edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. Además de lo anterior, diversas Agencias han desarrollado distintos proyectos de innovación, susceptibles de postular a dichos premios (AEBOE, AECSIC, AEMET y AEMPS).

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

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



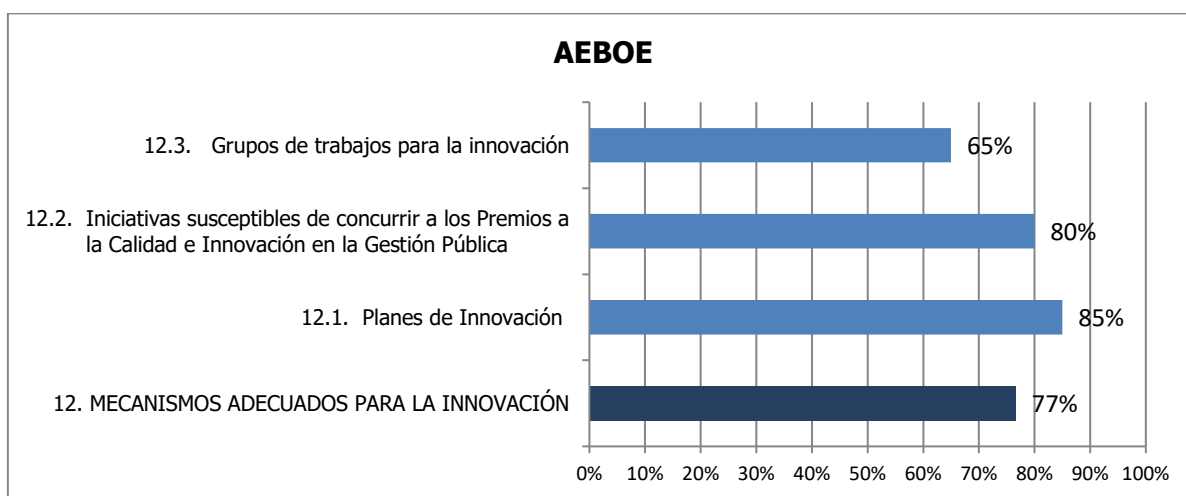
Gráfico 35: Comparativa 2019-2021 a efectos de establecer los mecanismos adecuados para la innovación de AAEE.



II.13.4. Recapitulación Aspecto 12:

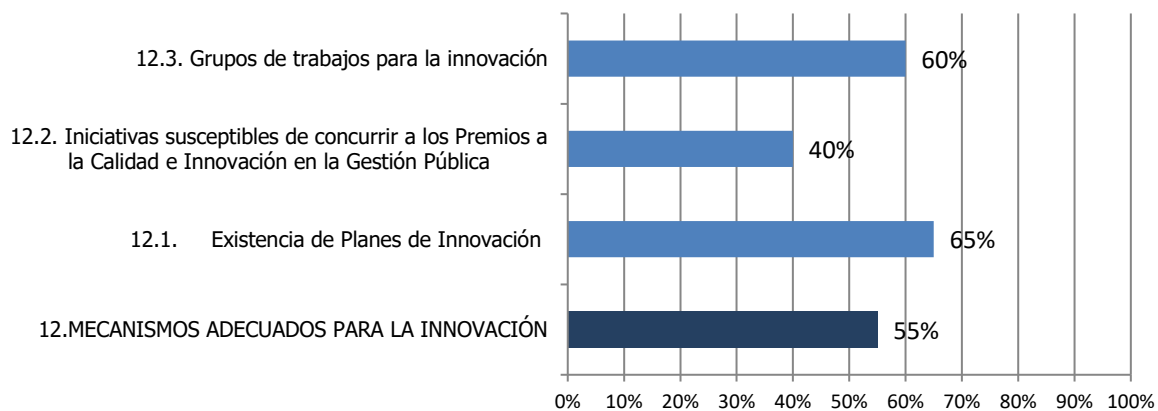
Las AAEE participan en numerosos proyectos de carácter innovador, muchos de ellos de carácter europeo.

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

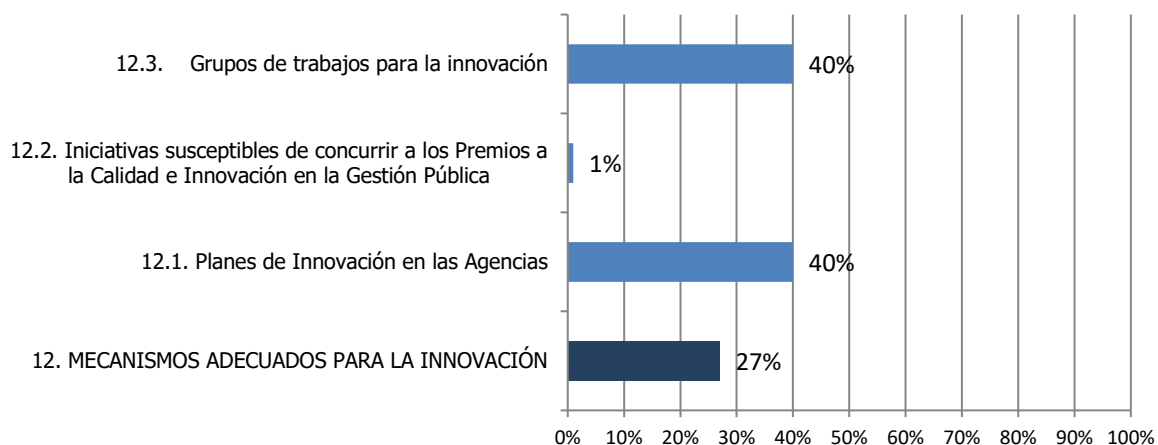




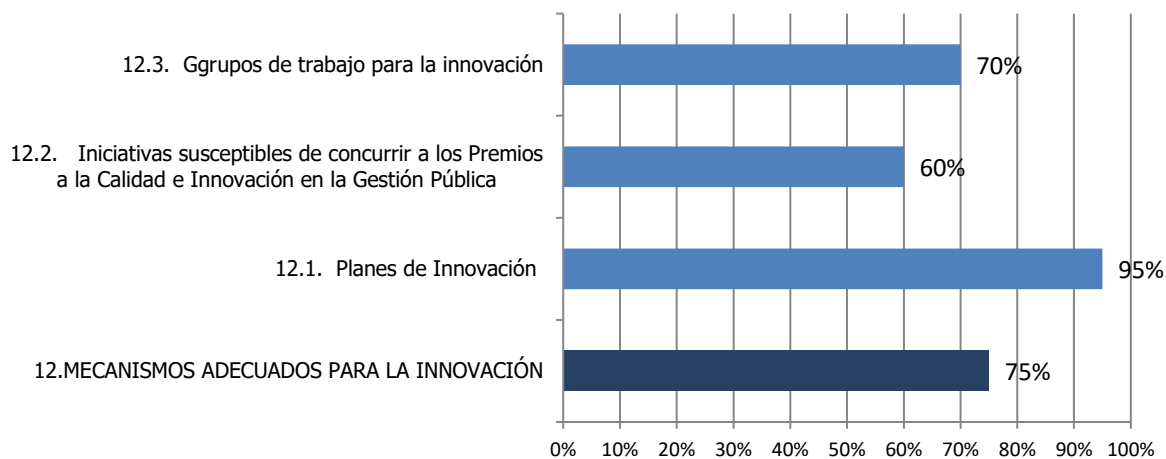
AECELAD

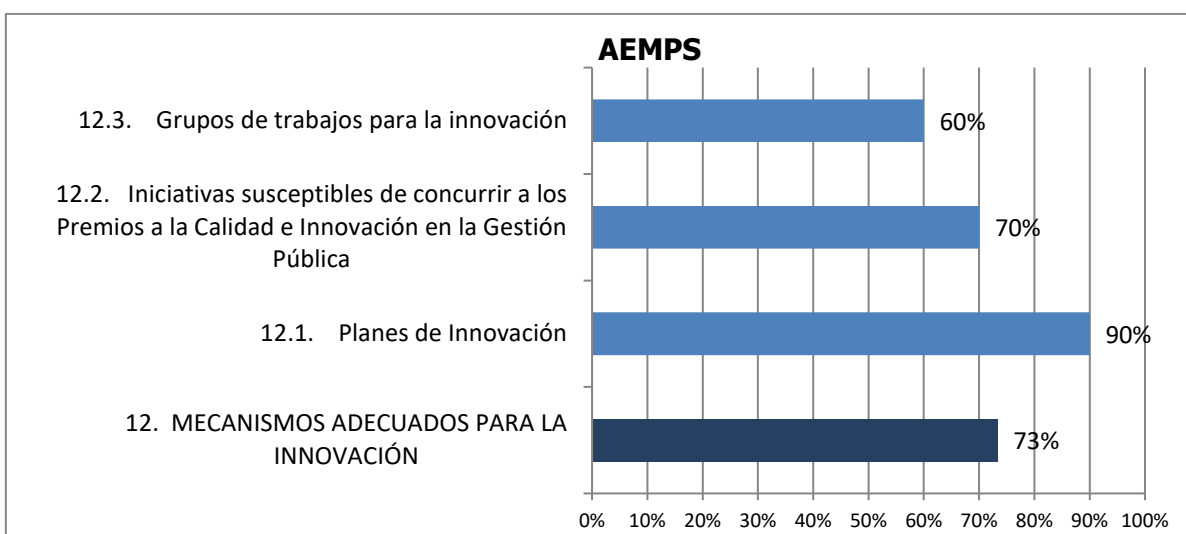
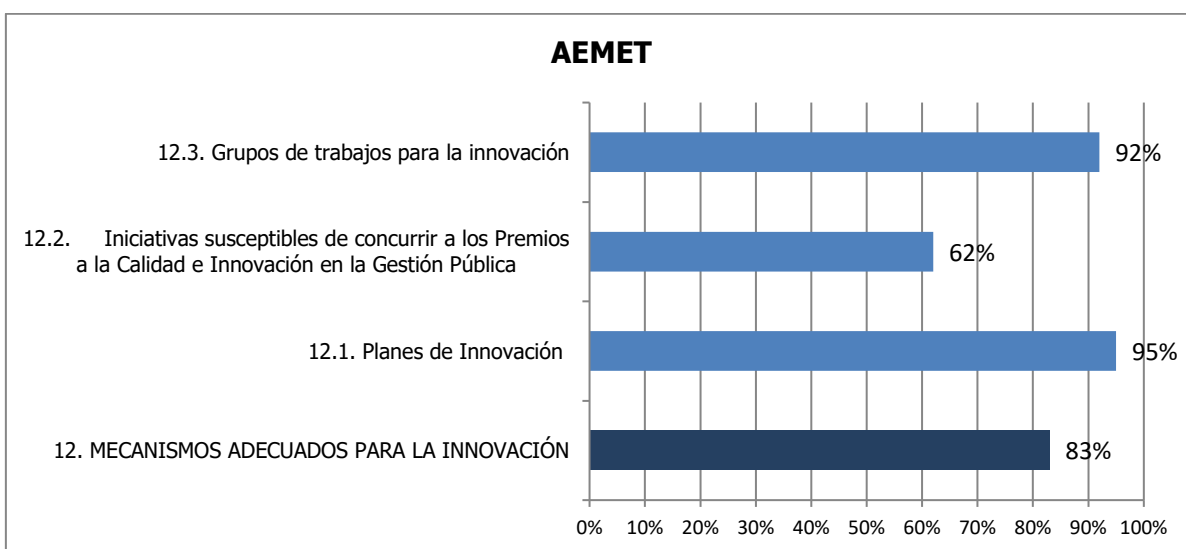
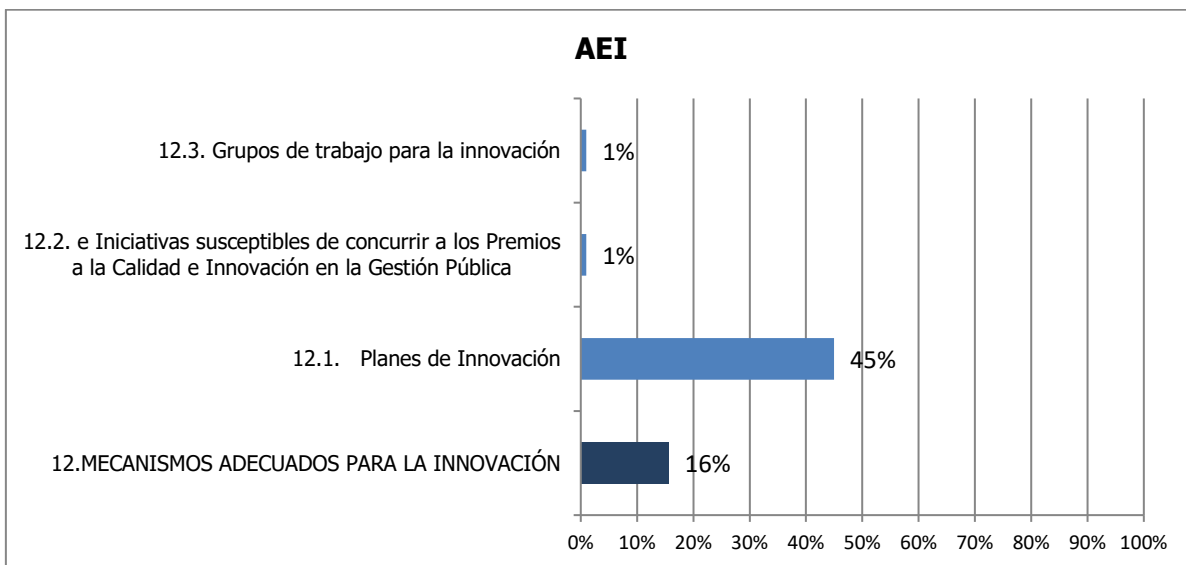


AECID



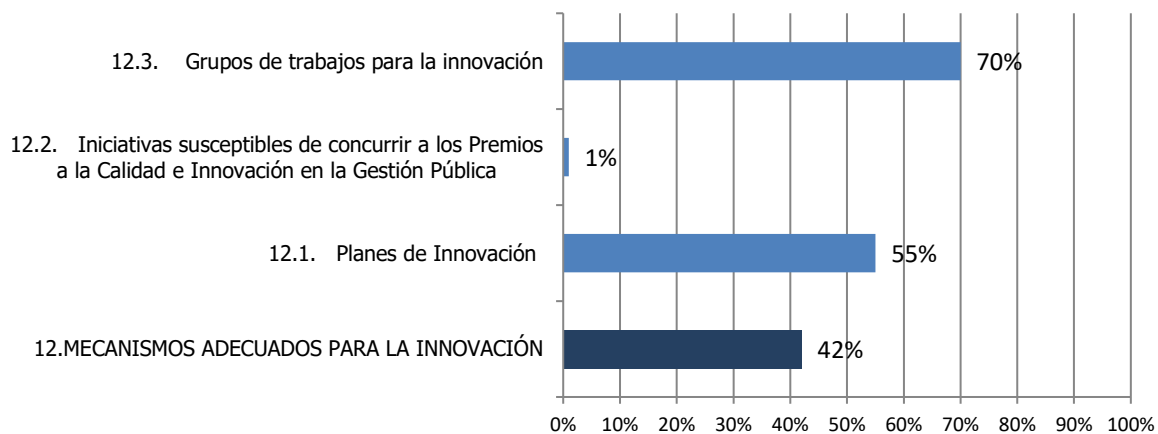
AECISIC



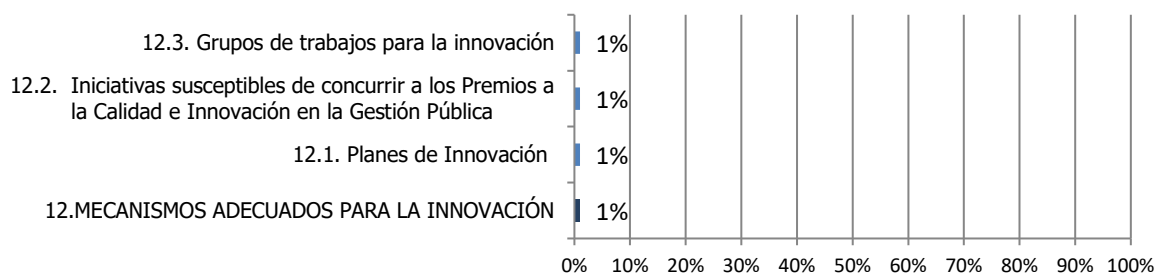




AESA



AESF





II. 14.- Resumen de resultados

Tabla 3: Resumen de resultados de los aspectos a considerar por el conjunto de 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	
1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia	75%
2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia)	68%
3. Norma reguladora/Competencias	68%
4. Órganos/Unidades específicas gestión de la calidad, excelencia (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas)	74%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 1	71%
ASPECTO 2: AGENCIA ESTATAL ACCESIBLE, ABIERTA Y CERCANA A SUS GRUPOS DE INTERÉS (CIUDADANOS, USUARIOS, ORGANIZACIONES)	
1. Simplificación administrativa (aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa)	72%
2. Acceso electrónico de grupos de interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica)	82%
3. Instrumentos innovadores de información y atención a los grupos de interés	78%
RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 2	77%



ASPECTO 3: UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control	74%
2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos	56%
3. Planes de eficiencia y austeridad	67%
4. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social	74%

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 3

68%

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

1. Gestión por procesos	58%
2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento	76%
3. Equipos/grupos de Mejora y Redes	82%
4. Interoperabilidad con otras organizaciones	75%

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 4

73%



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

1. Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad	61%
2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad	47%

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 5 **54%**

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

1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas)	64%
2. Estudios sobre otros grupos de interés a los que afecte la actividad de la Agencia.	41%
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	75%

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 6 **60%**

ASPECTO 7: PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS

1. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (comités, foros)	73%
2. Quejas y Sugerencias	70%

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 7 **72%**



ASPECTO 8: DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

1. Formación	82%
2. Evaluación del desempeño	49%
3. Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas	54%
4. Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión	44%
5. Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.)	75%

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 8

61%

ASPECTO 9: ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

1. Aplicación de las directrices metodológicas	66%
2. Seguimiento, evaluación y certificación	42%
3. Difusión y accesibilidad de las cartas. Publicación en web	70%

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 9

59%



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

1. Utilización de Modelos de Excelencia	56%
2. Seguimiento y evaluación	61%
3. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (premios, certificaciones)	41%

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 10 **53%**

ASPECTO 11: RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

1. Mecanismos formales de rendición de cuentas	84%
--	-----

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 11 **84%**

ASPECTO 12: ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN

• Existencia de Planes de Innovación en las Agencias	63%
• Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre.	35%
• Creación de Grupos de trabajo para la innovación	51%

RESULTADO EVALUACIÓN ASPECTO 12 **50%**



Gráfico 37: Comparativa 2019-2021 de cada Agencia y media del conjunto de las AAEE

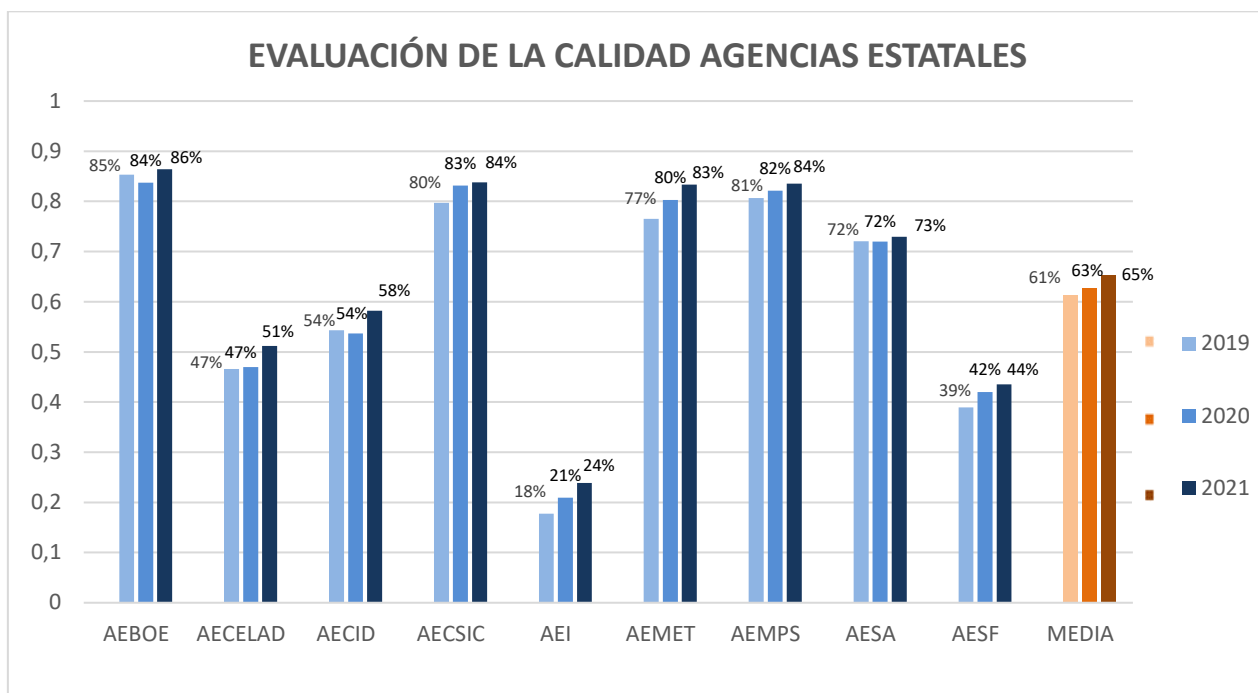
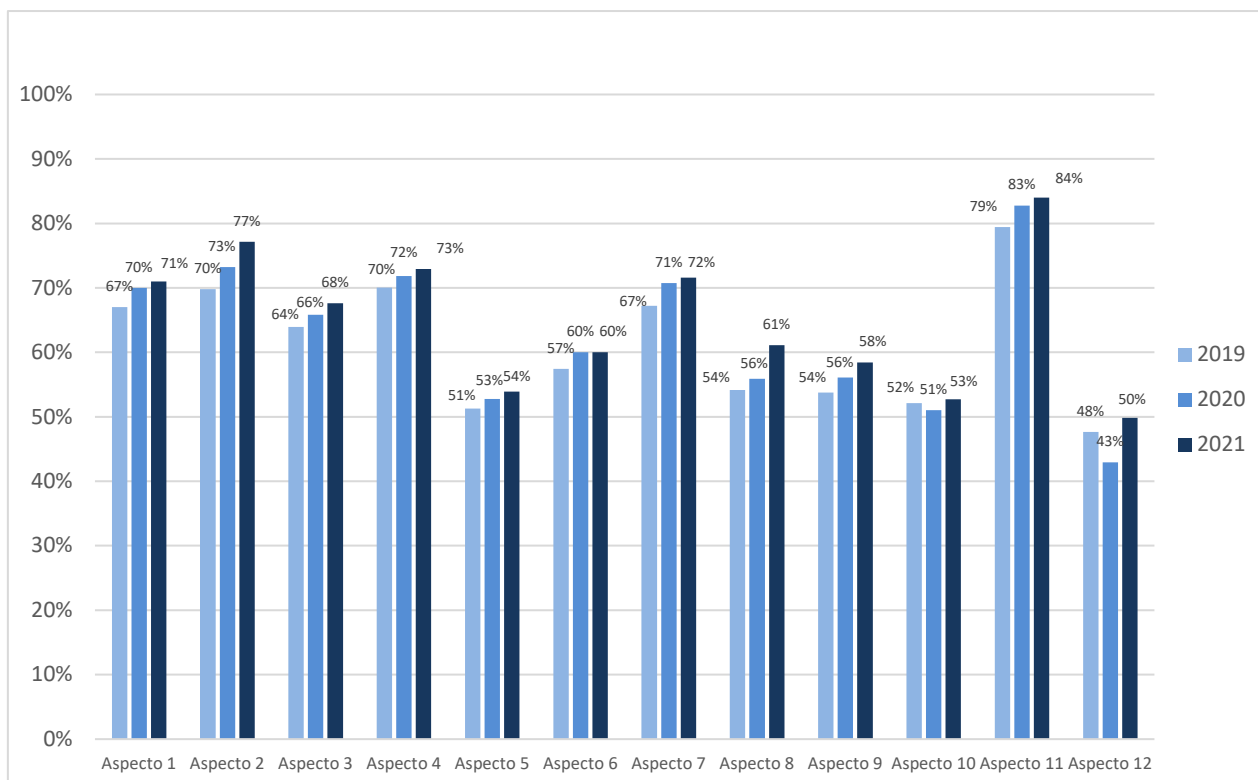


Gráfico 38: Comparativa 2019-2021 por aspectos del conjunto de las AAEE





III. Resumen gráfico de la calidad en las Agencias Estatales

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

Gráfico 39: AEOBE

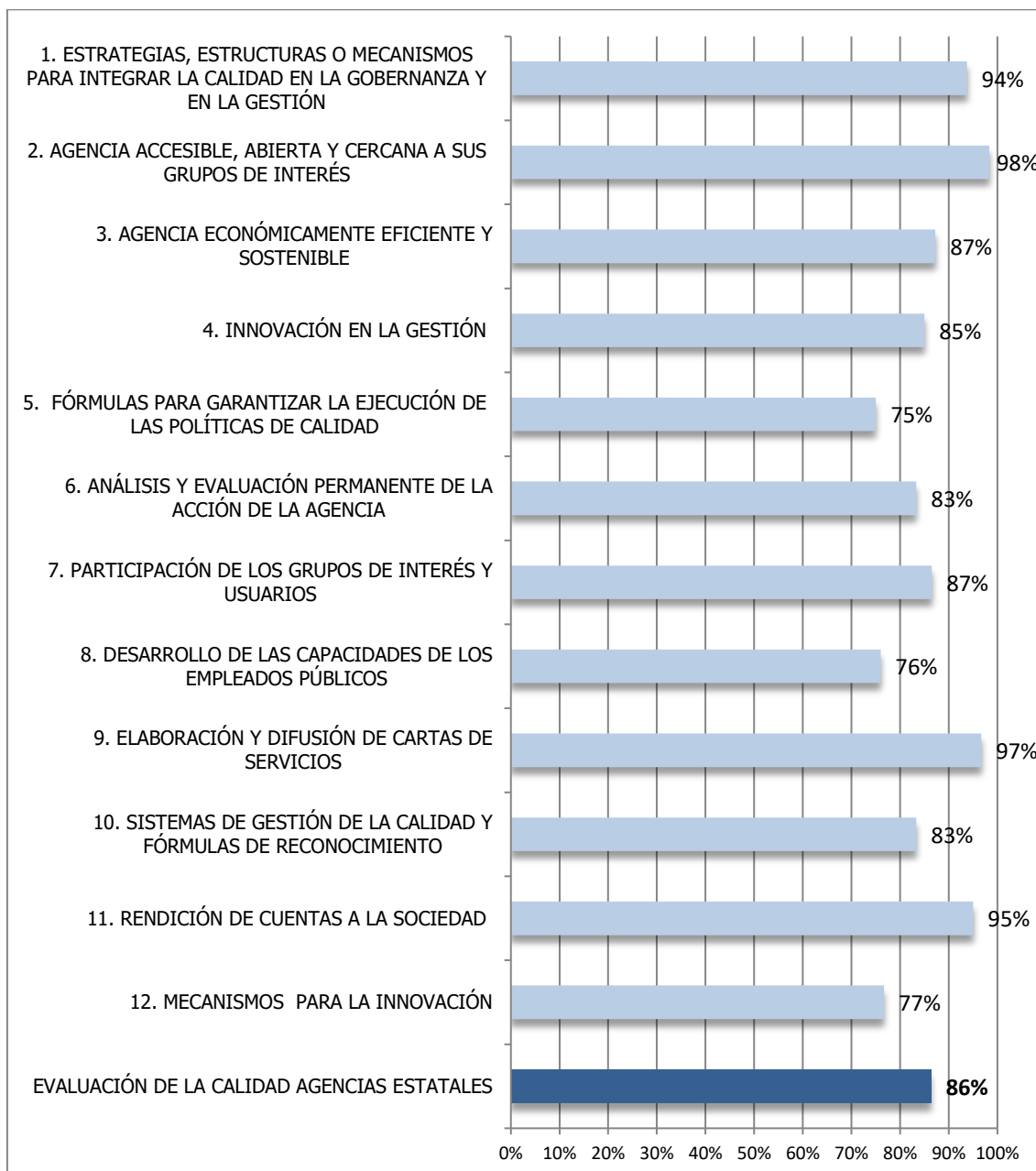




Gráfico 40: AECELAD

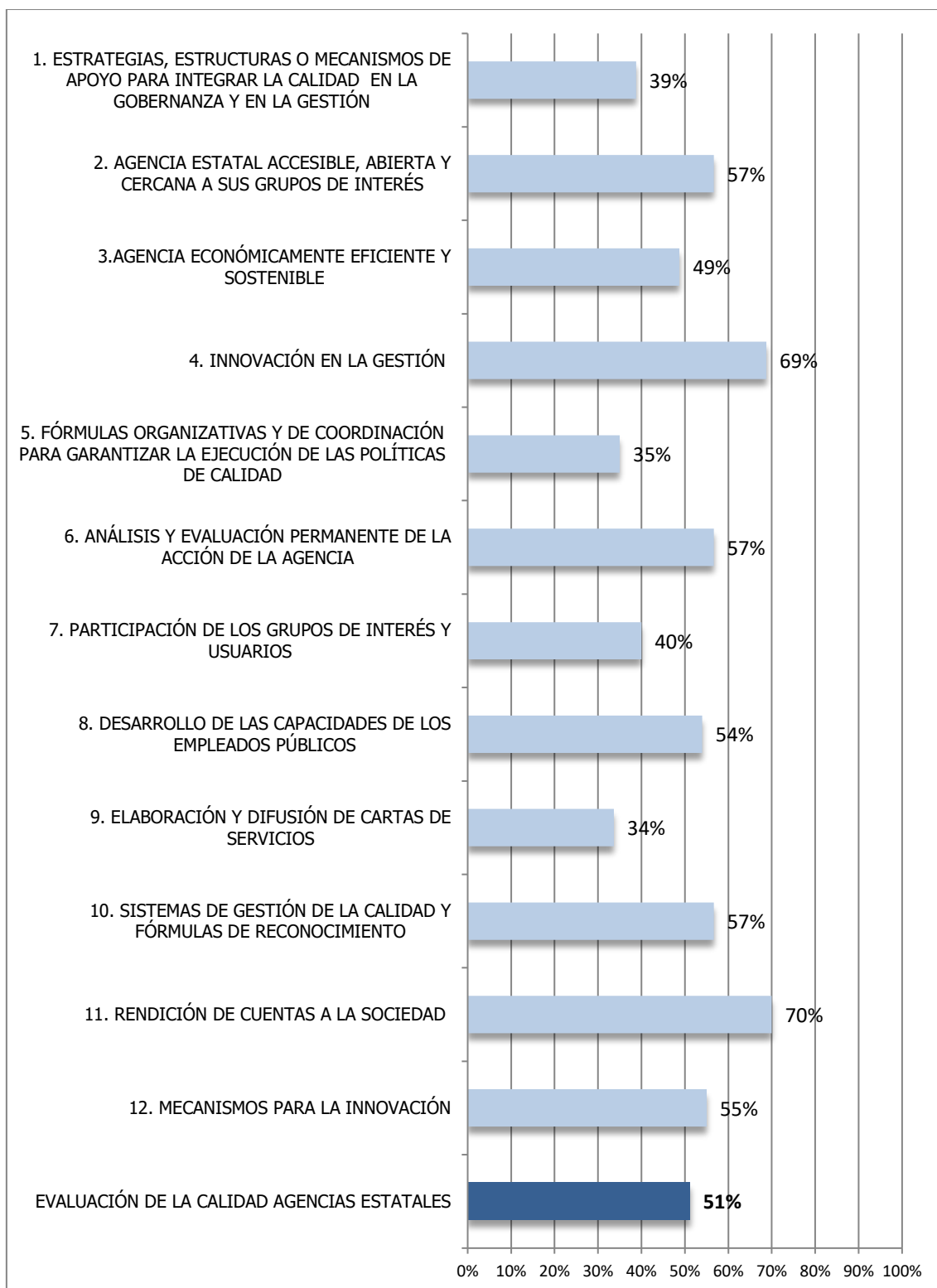




Gráfico 41: AECID

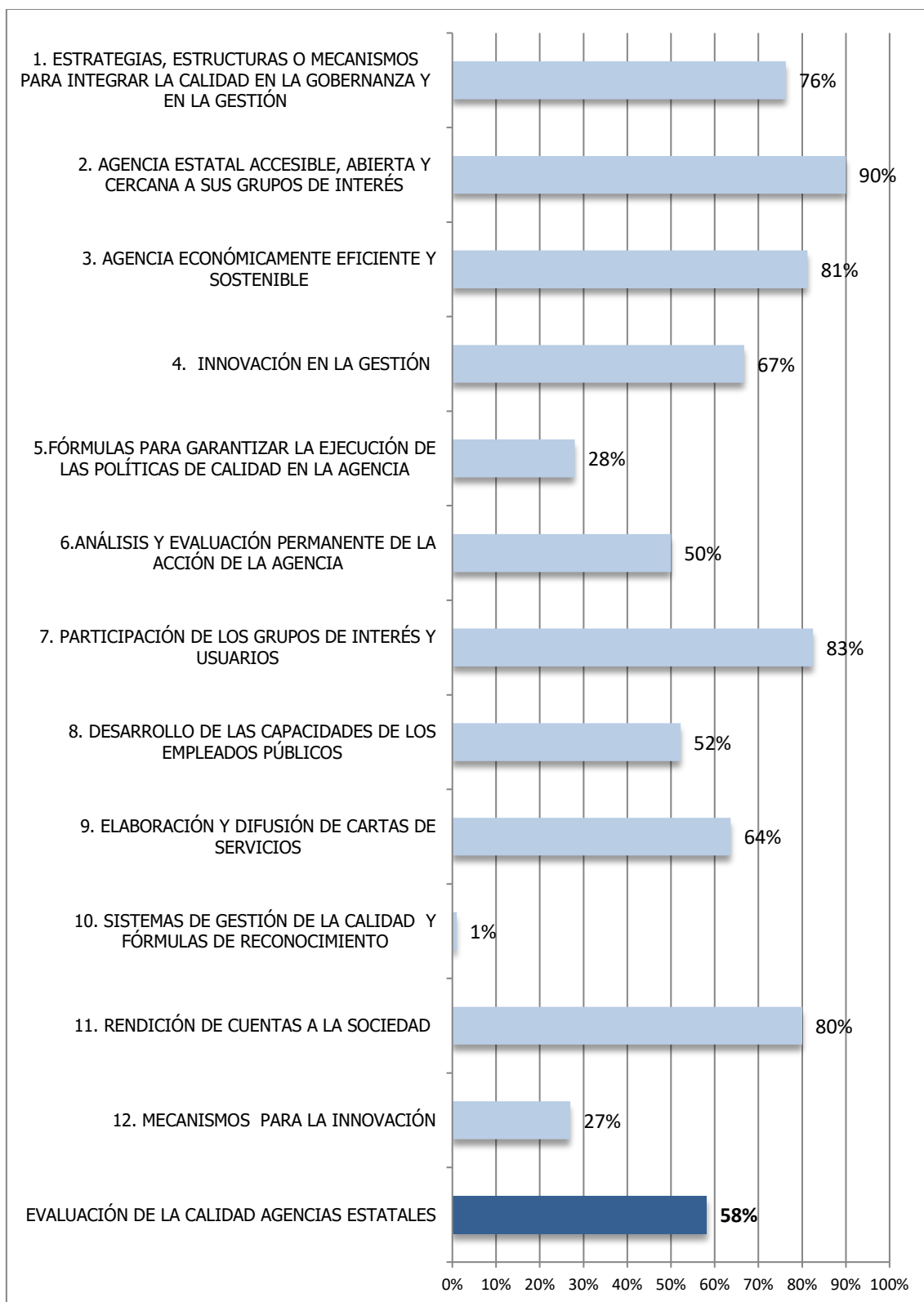




Gráfico 42: AECSIC

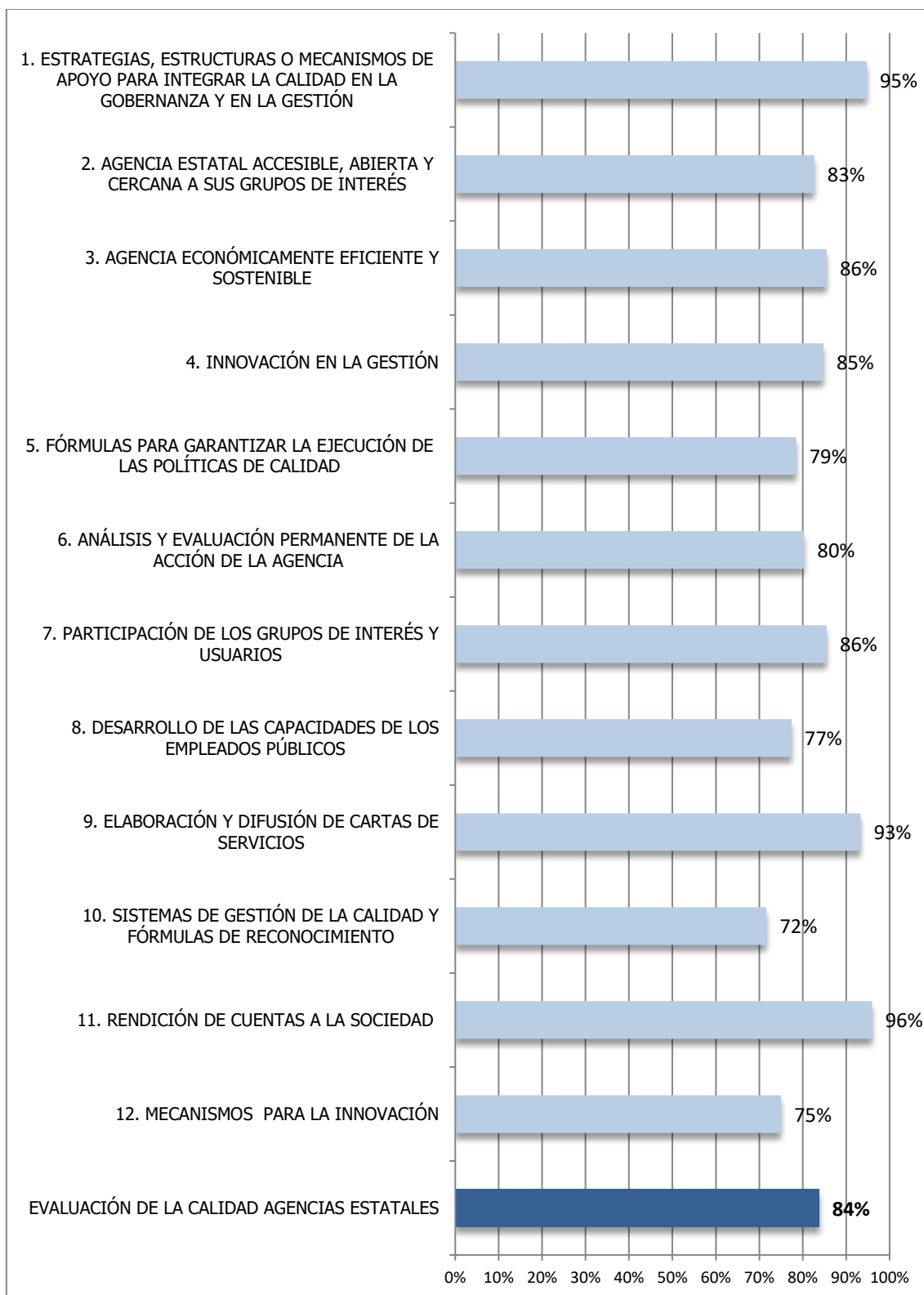




Gráfico 43: AEI

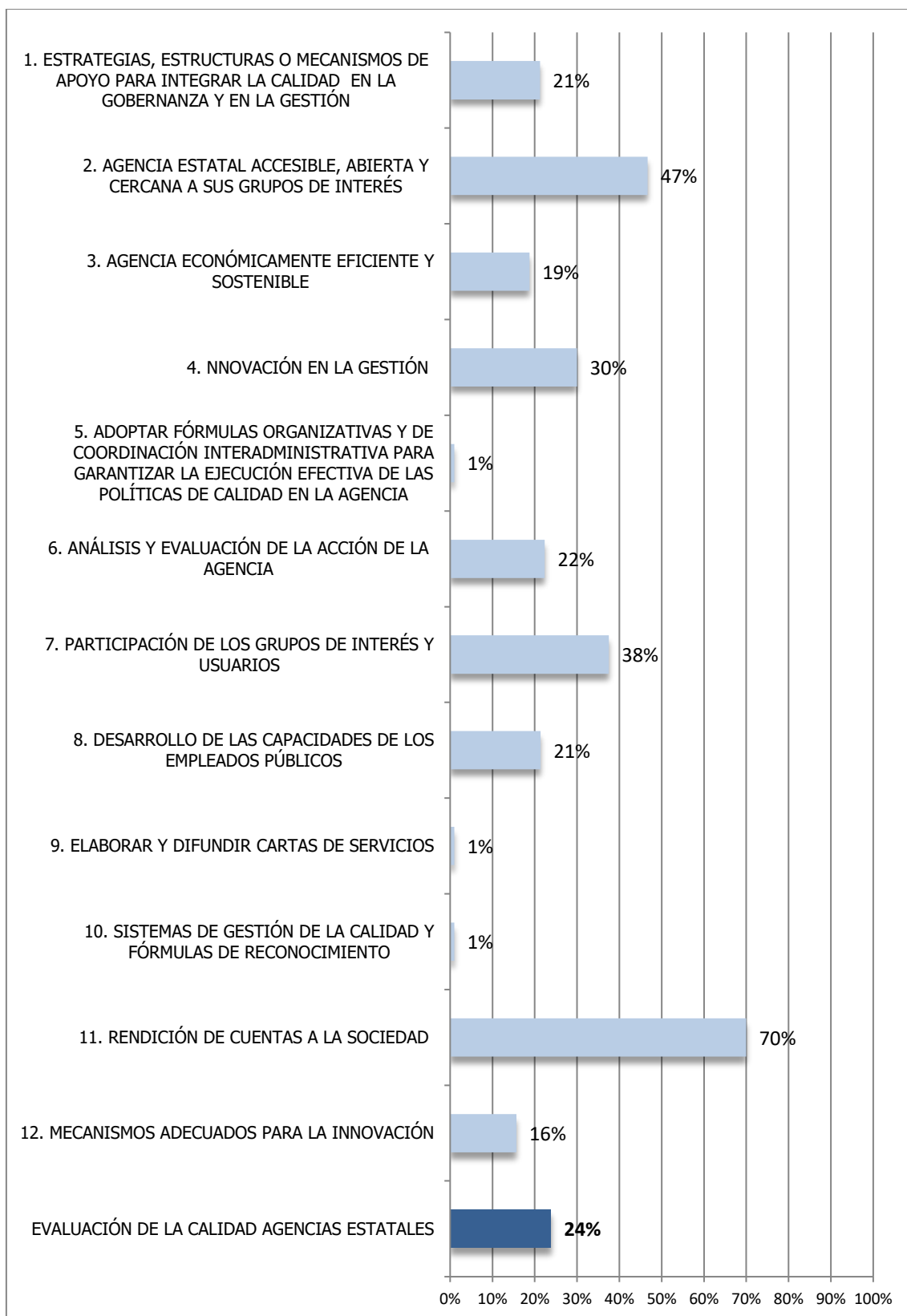




Gráfico 44: AEMET

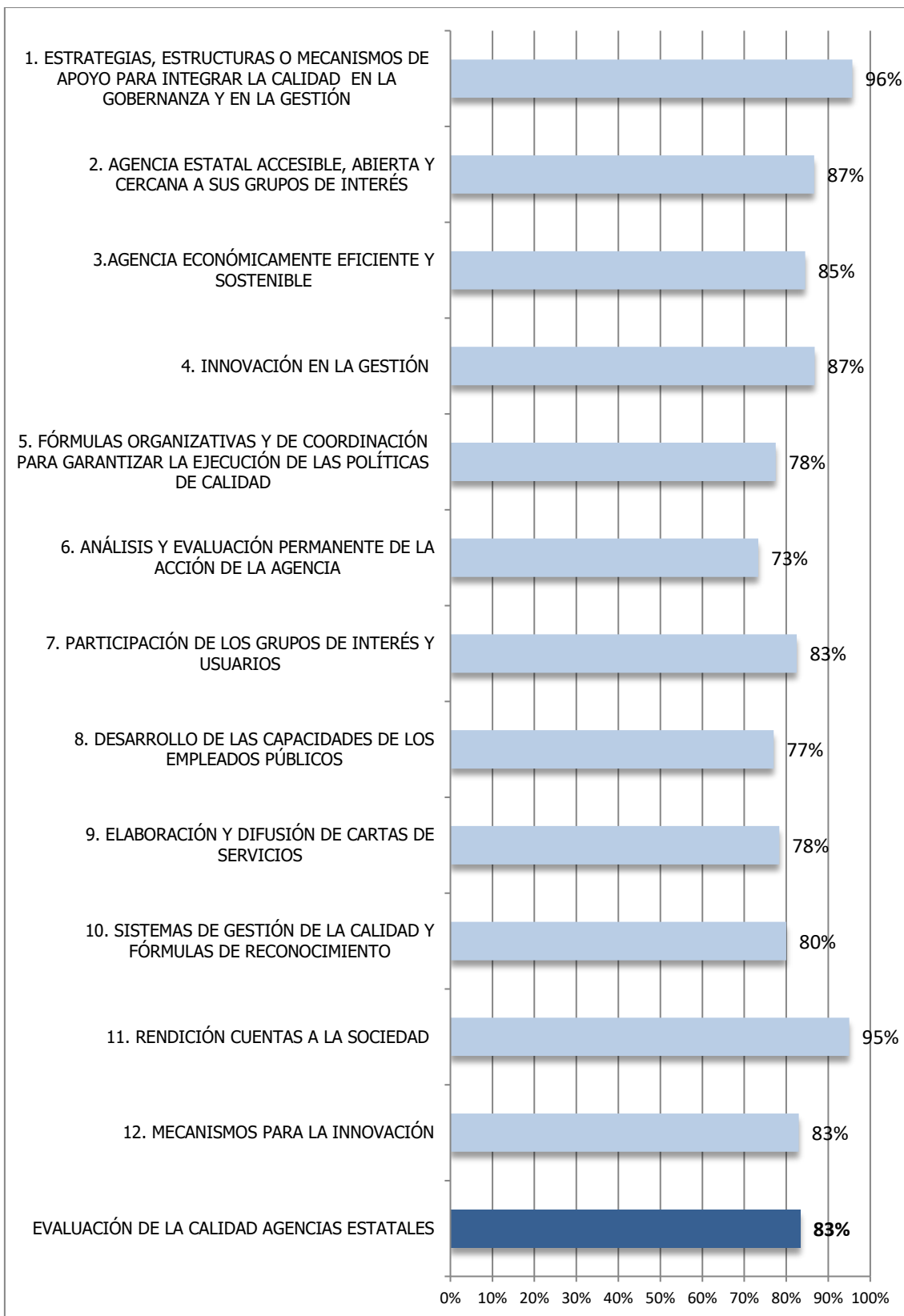




Gráfico 45: AEMPS

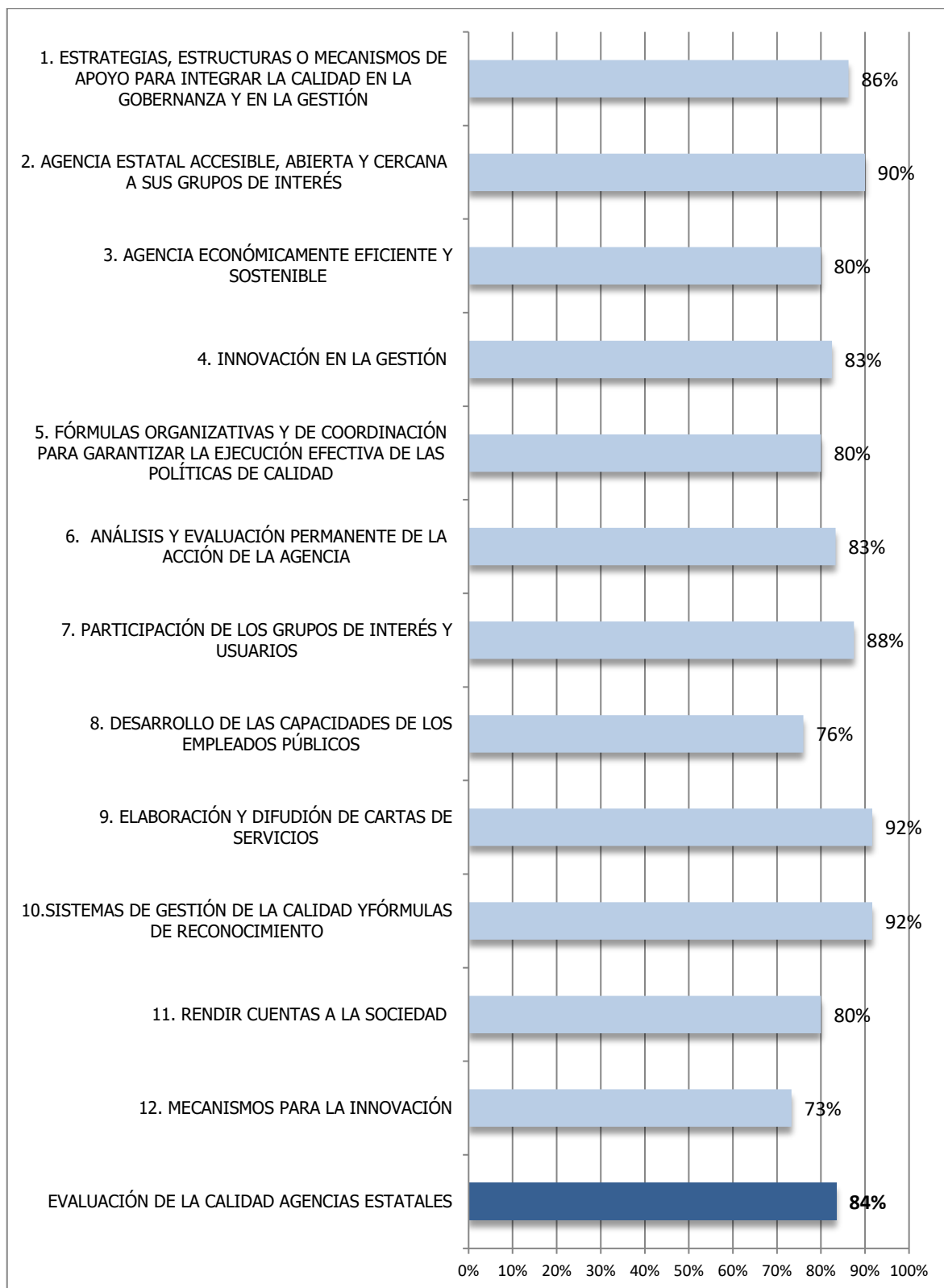




Gráfico 46: AESA

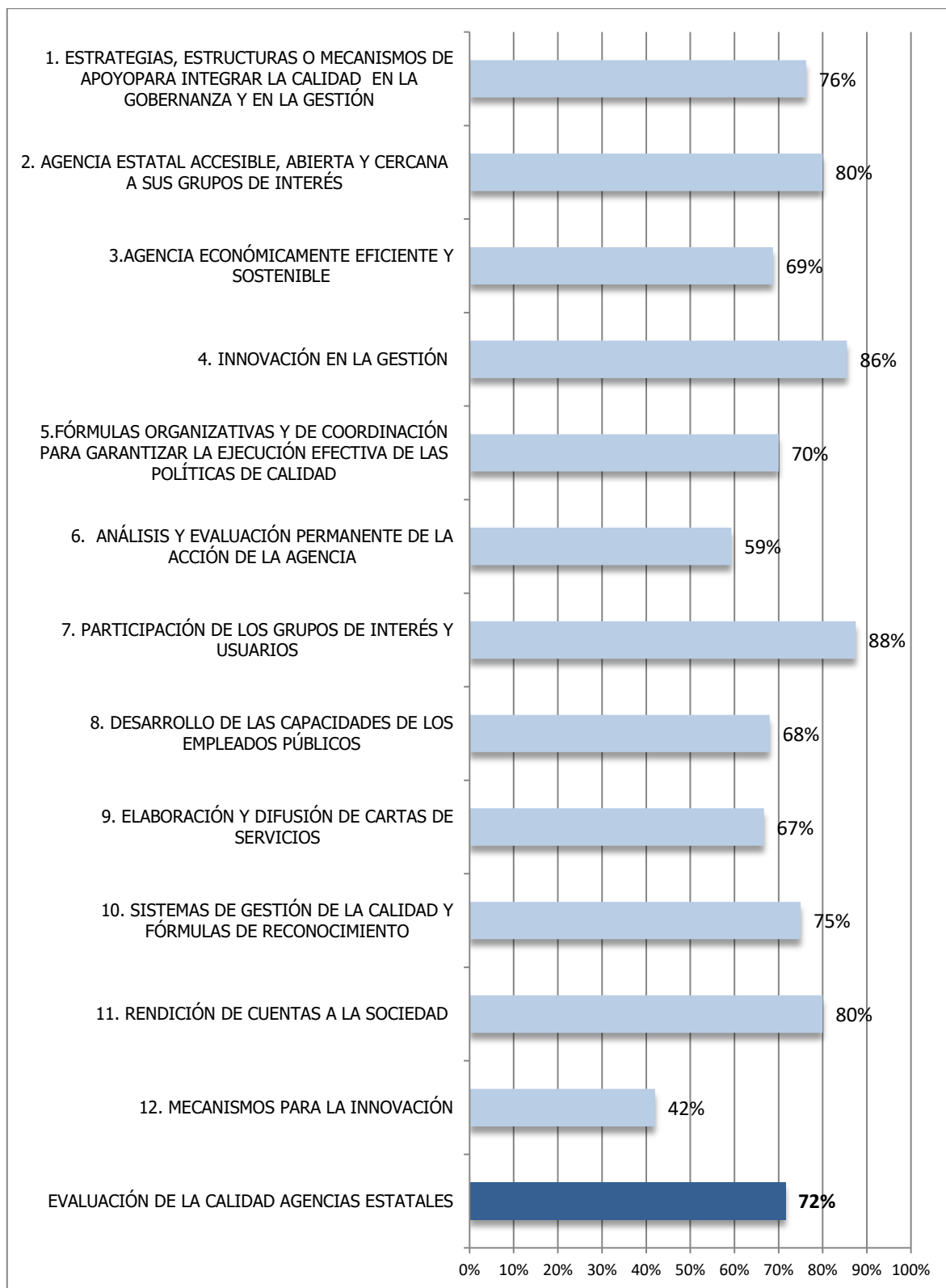
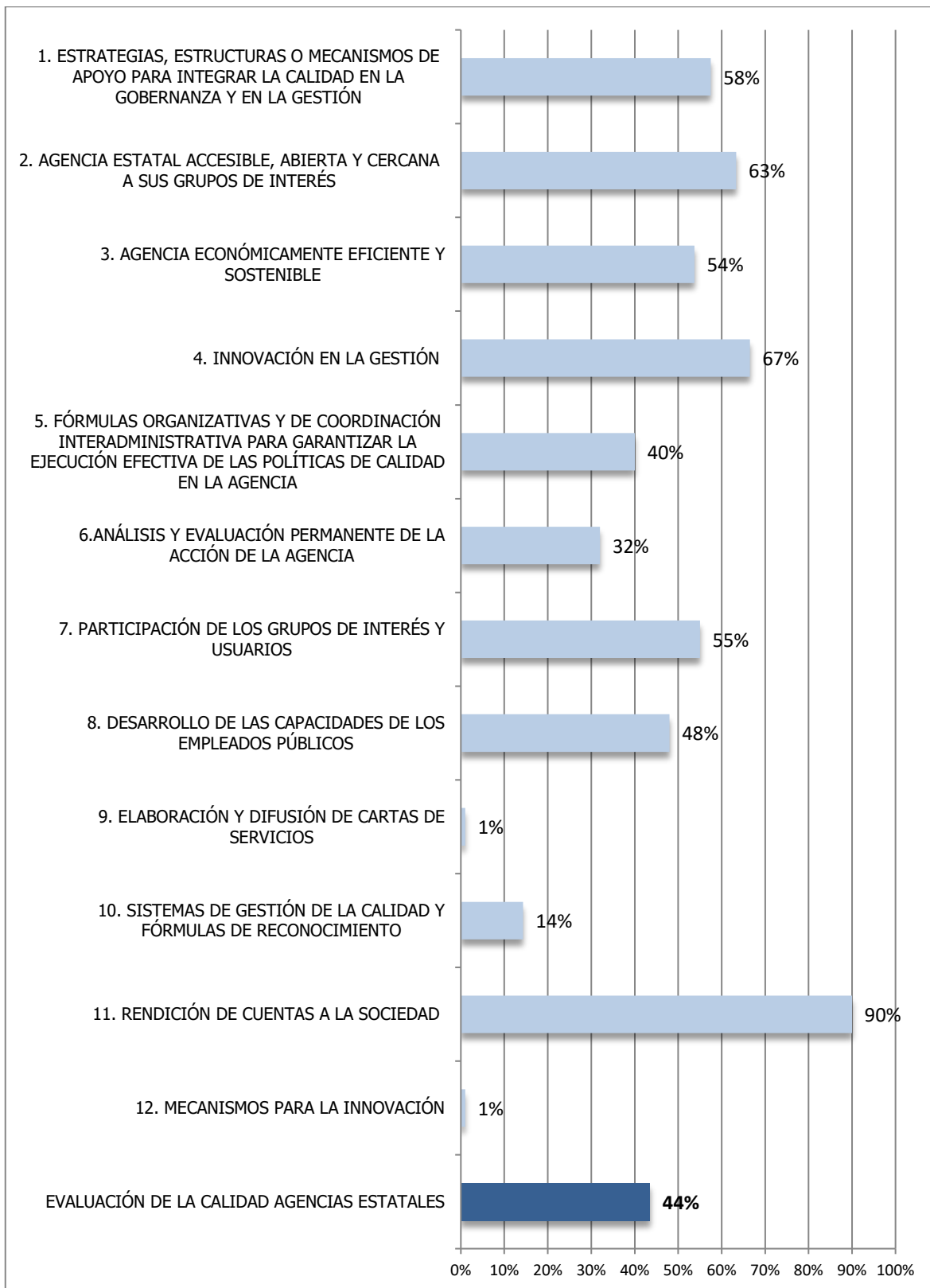




Gráfico 47: AESF





IV.- CONCLUSIONES

A la vista del análisis efectuado en el apartado II de este informe puede decirse que la orientación a la mejora y la cultura de la calidad, entendida ésta en el sentido integral que contempla la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas españolas, logra cierto calado en el conjunto de las Agencias Estatales, como se deduce de los siguientes datos y consideraciones:

- En 2021 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 65% cifra superior en tres puntos al 62% de 2020, lo que indica una evolución positiva. Como puede inferirse, se da una progresión lenta pero sostenida en el conjunto de las Agencias.
- Esta cifra refleja que en el conjunto de las Agencias se han implantado diversas actuaciones en buena parte de los distintos aspectos de la calidad y que se dispone de datos sobre los resultados de su implantación.
- No obstante, esa media del 65% para el conjunto de las Agencias oculta acusadas diferencias entre ellas, desde el 24% de AEI al 86% de AEBOE. Posiblemente en este desigual grado de desarrollo de unas y otras Agencias tenga incidencia su respectiva trayectoria, atendiendo a sus fechas de creación. Mientras que la aprobación del Estatuto de AEBOE se remonta a diciembre de 2007, la de AEI data de noviembre de 2015.
- Sin embargo, no siempre hay una correlación en este sentido, ya que, por ejemplo, la creación de AEMPS es casi cuatro años posterior (septiembre de 2011) a la de las más “veteranas”, mostrando en cambio un grado de desarrollo muy parejo a éstas.
- En todo caso, parecen esbozarse tres grupos, clasificados según su posición en el panel de puntuación:
 - Las Agencias situadas en el rango superior (70-100): AEBOE, AECSIC, AEMET, AEMPS y AESA.
 - Las situadas en el intervalo 50-69: AECID y AECELAD.
 - Las posicionadas en el tramo 20-49: AESF y AEI.
- Resulta evidente que para el primer grupo ya es reducido el margen de mejora, mientras que los otros dos tienen un amplio recorrido para la mejora.
- Considerando conjuntamente todas las Agencias, los aspectos evaluados que han recibido las mayores puntuaciones son los relativos a:
 - Rendición de cuentas a la sociedad (aspecto 11), con un grado de cobertura del 84% (83% en 2020).
 - Agencia Estatal accesible, abierta y cercana a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios, organizaciones) (aspecto 2), con un grado de cobertura del 77% (73% en 2020).



- Apuesta por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía (aspecto 4) con un 73% (72% en 2020).
- Por su parte, los aspectos que reciben menor puntuación son los siguientes:
 - Establecimiento de mecanismos adecuados para la innovación (aspecto 12) con un 50% de cobertura (43% en 2020).
 - Adopción de sistemas de gestión de la calidad y desarrollo de fórmulas de reconocimiento (aspecto 10) con una cobertura del 53 % (51% en 2020).
 - Adopción de fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de la Agencia (aspecto 5), con una puntuación de 54 % (53% en 2020).
- No obstante, desde la perspectiva de tendencias, los aspectos que experimentan mayor crecimiento interanual (2020-2021) son el relativo a los mecanismos adecuados para la innovación, que se incrementa en 7 puntos porcentuales, y los relativos a la accesibilidad y al desarrollo de las capacidades de los empleados, que suman 4 puntos porcentuales con respecto al año anterior. Si se desciende al nivel de cuestiones, la relativa a los mecanismos de retroalimentación del personal (cuestión 8.3) ofrece el más notable crecimiento interanual: 10 puntos porcentuales.
- Por el contrario, los que muestran menor crecimiento interanual son el aspecto 6, que se mantiene estacionario en el mismo valor que en 2020, y los aspectos 4, 5, 7 y 11, que sólo ganan un punto porcentual.
- Específicamente, podría preocupar la evaluación del aspecto relativo a los sistemas de gestión de calidad: estancado, sólo sube 2 puntos porcentuales respecto a 2020, que ya había perdido 1 punto porcentual respecto a 2019 (52%). Es éste un componente cardinal del objeto de la evaluación, ya que la Disposición adicional primera, 3 de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos establece que se realizará un informe “acerca de la actividad desplegada por las agencias estatales, y sus compromisos para mejorar la *calidad* de los servicios prestados a los ciudadanos”.
- Es llamativo que sólo tres de las AAEE (AECSIC, AEMET y AEMPS) consignan en su autoevaluación áreas de mejora, aun cuando se encuentran en el estrato superior de puntuación y es, por tanto, más estrecho su margen de mejora. Sería recomendable que todas las AAEE identificaran sus respectivas áreas de mejora y que la implementación de las correspondientes acciones de mejora sirviera de base para evaluar en el siguiente informe la progresión interanual de cada una de ellas.
- Durante 2021 todas las AAE han mantenido y afinado las medidas especiales, tanto económicas, como de recursos humanos, como de relación con sus grupos de interés para garantizar el mantenimiento de la calidad de sus actuaciones, adoptadas para hacer frente a las circunstancias excepcionales de la pandemia Covid-19.
- Sería conveniente restablecer mecanismos de coordinación más formalizados y estables entre el órgano responsable de este informe (DGGP) y las AAEE, cosa que



permitiría consensuar mejoras en el enfoque y metodología del mismo, facilitaría un *benchmarking* y *benchlearning* inter-agencias estructurado y, en definitiva, redundaría en la calidad y utilidad del informe.



ANEXO I: CARACTERIZACIÓN DE LAS AGENCIAS ESTATALES



AGENCIA ESTATAL
BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO (AEBOE)

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



	<p>-El secretario general técnico-director del Secretariado del Gobierno.</p> <p>-El director general de Relaciones con las Cortes.</p> <p>-Dos representantes del Ministerio de Hacienda y Función Pública, con rango de director general.</p> <p>-Hasta cinco vocales designados por el titular del MPRCyMD.</p> <p>-Un representante de los trabajadores.</p> <p>-Secretaría: la secretaria general de la AEBOE.</p>
COMISIÓN DE CONTROL	<p>Tres miembros del Consejo Rector:</p> <p>-El director general de Costes de Personal del Ministerio de Hacienda y Función Pública</p> <p>-La subdirectora General de la Oficina Presupuestaria y de Gestión Económica del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática</p> <p>-La directora del Gabinete Técnico de Subsecretario (MPRCyMD)</p>
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, notariales y administrativas que facilite la ejecución de los procedimientos de subastas, incremente su difusión y proporcione transparencia y seguridad en el procedimiento.</p>
PRESUPUESTO	Presupuesto definitivo: 30.762.290,00 euros



NÚMERO DE EMPLEADOS	Plantilla efectiva a 31 de diciembre: 296 empleados
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<p>Relacionados con la publicación de los diarios oficiales:</p> <ul style="list-style-type: none">- Publica en su sede electrónica los diarios oficiales BOE y BORME, con carácter oficial y auténtico desde el 1 de enero de 2009.- Gestiona los anuncios que se publican en el BOE (Sección IV, V) y en la Sección Segunda del BORME, y los anuncios de notificación y los edictos que se publican en los suplementos del BOE.- Ofrece todo el contenido del BOE en formatos PDF y XML, y las disposiciones de la Sección I además en formato EPUB. <p>Relacionados con la difusión de la legislación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ofrece el texto consolidado de toda la normativa estatal vigente con rango de ley, la normativa reglamentaria y de la legislación autonómica más importante.- A partir del contenido publicado en los diarios oficiales, elabora las bases de datos de Legislación, Personal, Otras disposiciones, Anuncios de la Administración de Justicia, Anuncios BOE, Anuncios TEU, Gazeta y Anuncios BORME. En colaboración con otros organismos publica las bases de datos de Abogacía del Estado, Consejo de Estado y Doctrina de la Fiscalía.- Envía gratuitamente, por correo electrónico, Alertas con información sobre diferentes contenidos publicados en el diario BOE o incorporados en las bases de datos de la Agencia. <p>Relacionados con la edición, publicación y venta de publicaciones oficiales:</p> <ul style="list-style-type: none">- La Biblioteca Jurídica Digital en la página web de la Agencia ofrece libros, Códigos Electrónicos, Anuarios de Derecho y otras publicaciones de acceso libre y gratuito en formato digital. Las publicaciones también se pueden comprar en soporte papel.- La colección Códigos Electrónicos se compone de compilaciones de las principales normas vigentes del ordenamiento jurídico, seleccionadas por materias. Los Códigos se ofrecen permanentemente actualizados en formato PDF y EPUB. Asimismo, se pueden adquirir en papel, impresos bajo demanda y completamente al día.- Las colecciones del Consejo Editorial de la Agencia incluyen monografías y otros libros de contenido jurídico, de las distintas ramas del Derecho. Los originales se someten a evaluación por pares en el proceso de selección.- La colección Leyes Históricas de España presenta los textos de normas históricas, desde el Derecho visigodo hasta la Novísima Recopilación, acompañados de estudios científicos.- En la Librería del BOE y en la Tienda del BOE en Internet (tienda.boe.es) se pueden adquirir las publicaciones editadas en papel por la Agencia y por otros organismos oficiales. <p>Relacionados con el Portal de subastas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Gestiona el Portal de subastas a través del que se realizan las subastas judiciales, notariales y administrativas. <p>Relacionados con los Servicios de información:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dispone de un Servicio de Atención al Ciudadano y de formularios web a través de los cuales, por correo electrónico, se atienden las consultas sobre los diferentes servicios que ofrece la Agencia.



- La atención telefónica se presta a través del servicio de información de la Administración General 060.

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.
- Ofrece todo el contenido del BOE en formatos PDF y XML, y las disposiciones de la Sección I, además en formato EPUB.

Relacionados con la difusión de la legislación

- Ofrece el texto consolidado de toda la normativa estatal con rango de ley, así como la normativa reglamentaria y de la legislación autonómica más importante.
- A partir del contenido de los diarios oficiales elabora bases datos, accesibles en la sede electrónica, libre y gratuitamente: Legislación, Personal, Otras disposiciones, Anuncios de la Administración de Justicia, Anuncios BOE, Anuncios TEU; Gazeta y BORME. En colaboración con otros organismos publica las bases de datos de Abogacía del Estado, Consejo de Estado y Doctrina de la Fiscalía
- Envía gratuitamente, por correo electrónico, Alertas con información sobre diferentes contenidos publicados en el diario BOE o incorporados en las bases de datos de la Agencia. A través del sistema RSS ofrece información personalizada y gratuita sobre diferentes contenidos del BOE y BORME.

Relacionados con la edición, publicación y venta de publicaciones oficiales

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

Relacionados con el portal de subastas:



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

Relacionados con los servicios de información:

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



**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</p> <ul style="list-style-type: none">- El Director de AECID.- El Director General de Políticas de Desarrollo Sostenible (MAUC)- Un Directores Generales del MAUC, designados libremente por el Ministro.- Dos funcionarios del MAUC, designados libremente por el Ministro, con rango de Subdirector General o equivalente.- El Secretario General del Tesoro y Financiación Internacional del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.- 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.



	<p>- En representación de los trabajadores, dos representantes designados por las organizaciones sindicales más representativas de la Administración General del Estado.</p> <p>Secretario: el Secretario General de la Agencia, que asistirá a las reuniones con voz pero sin voto.</p> <p>La composición del Consejo Rector puede consultarse en la web de la AECID:</p> <p>https://www.aecid.es/ES/Paginas/La%20AECID/Estructura/Consejo-Rector.aspx</p>
COMISIÓN DE CONTROL	<p>- La Presidencia (ocupada por vocal del MAUC)</p> <p>- 2-4 vocales sin responsabilidad directa en la Agencia.</p> <p>- 1 Secretario (nombrado por la Comisión de entre sus miembros).</p>
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. <p>La estructura exterior de la AECID puede consultarse en la página web de la AECID: https://www.aecid.es/ES/la-aecid/estructura/aecid-en-el-exterior-directorio-de-uce</p>
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: 325.962.620,00 € Modificaciones: 85.644.890,35€ Acuerdo no disponibilidad: Presupuesto final: 411.607.510,35€
NÚMERO DE EMPLEADOS	A 31 de diciembre el número de empleados públicos de la AECID era de 844: 366 en la sede (Madrid) y 478 en las UCE.
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	La AECID tiene varias líneas de subvenciones, unas en concurrencia competitiva y otras de concesión directa: https://www.aecid.gob.es/es/Paginas/Convocatorias-y-procedimientos-activos.aspx Sector de cooperación: https://www.aecid.es/ES/sectores-de-cooperación Territorios de cooperación: https://www.aecid.es/ES/dónde-cooperamos



**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 Ciencia e Innovación	
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Los órganos de gobierno del CSIC son Presidencia y Consejo Rector. El órgano ejecutivo del CSIC es Presidencia. La Presidenta será nombrada y separada por Real Decreto del Consejo de Ministros, a propuesta del titular del Ministerio de adscripción. Son órganos directivos las Vicepresidencias y Vicepresidencias Adjuntas, la Secretaría General y Secretarías Generales Adjuntas y el Gabinete de Presidencia.	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	19 de febrero de 2008
	Composición	<ul style="list-style-type: none">•La presidencia del Consejo Rector la ejerce la Presidenta del CSIC.•Ejerce la Secretaría del Consejo Rector el Secretario General del CSIC.•Un consejero en representación de cada uno de los siguientes Ministerios: Sanidad; Ciencia e Innovación; Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática; Hacienda; Transición Ecológica y Reto Demográfico; Agricultura Pesca y Alimentación.•Cuatro consejeros designados por el titular del M^a de Ciencia e Innovación entre profesionales de reconocido prestigio en el ámbito de la investigación científica y desarrollo tecnológico.•Un consejero designado por el Consejo de Universidades.



	<ul style="list-style-type: none"> •Un consejero designado por cada una de las tres organizaciones sindicales más representativas: UGT, CCOO y CSIF.
COMISIÓN DE CONTROL	<p>Integrada por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros de entre los vocales del Consejo Rector designados por dicho órgano, que no tengan responsabilidades de gestión en la Agencia y que deberán tener formación y conocimientos en materia de gestión, presupuestos y tareas de control en el sector público estatal y que elegirán entre ellos una Presidencia. Actualmente (2021): Ministerio de Sanidad, Ministerio de Ciencia e Innovación, Ministerio de Presidencia, relaciones con las Cortes y Memoria democrática, Ministerio de Hacienda y Función Pública, Ministerio para la transición ecológica y reto demográfico, Ministerio de Agricultura, pesca y alimentación, consejeros designados por las organizaciones sindicales más representativas (UGT, CCOO, CSIF).</p>
ESTRUCTURA ORGÁNICA	<ul style="list-style-type: none"> - Vicepresidencia de Investigación Científica y Técnica (VICYT). Con 3 Vicepresidencias Adjuntas. - Vicepresidencia de Organización y Relaciones Institucionales (VORI). Con 2 Vicepresidencias Adjuntas. - Vicepresidencia de Relaciones Internacionales - Secretaría General (SEGE). Con 4 Secretarías Generales Adjuntas y 1 Vicepresidencia adjunta. - Gabinete de Presidencia. <p>CSIC cuenta además con Delegaciones Institucionales, dirigidas por Coordinadores Institucionales, en algunas Comunidades Autónomas (Andalucía, Aragón, Asturias, Canarias, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Madrid, y Valencia) y una en Bruselas.</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> <p>La organización corporativa se completa con las Áreas Científico-Técnicas y los órganos colegiados y de apoyo y asesoramiento: Comisión de Control, Comité Científico Asesor, Comité de Ética, Comisión Mujeres y Ciencia, y Comisión para la Coordinación y Racionalización de ICTS y participación en IEI.</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	978.389.459,35 €
NÚMERO DE EMPLEADOS	13.132 (incorporación Centros Nacionales).
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<p>Investigación científica y técnica de carácter multidisciplinar.</p> <ul style="list-style-type: none"> •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	<ol style="list-style-type: none">1. La financiación, evaluación, gestión y seguimiento de la actividad de investigación científica y técnica destinada a la generación del conocimiento propiciado por la Administración General del Estado.2. La promoción de la investigación científica y técnica en todas las áreas del saber, asignando de forma eficiente los recursos públicos.3. La promoción de la excelencia, el fomento de la colaboración entre los agentes del Sistema de I+D+i y el apoyo a la generación de conocimientos de alto impacto científico y técnico.4. El seguimiento de las actividades financiadas, así como el asesoramiento necesario para mejorar el diseño y planificación de las acciones o iniciativas a través de las que se instrumentan las políticas de I+D de la Administración General del Estado.	
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Ciencia e Innovación	
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Dirección de la Agencia: Domènec Espriu Climent. Nombrado por el Consejo Rector, a propuesta de su Presidenta, el 14 de diciembre de 2021	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	20 de junio de 2016
	Composición	<p>Presidencia</p> <p>Titular de la Secretaría General de Investigación. Ministerio de Ciencia e Innovación</p> <p>Vocales</p> <p>Titular de la Secretaría General de Innovación. Ministerio de Ciencia e Innovación</p> <p>Titular de la Dirección de la Agencia Estatal de Investigación</p> <p>El Director del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI)</p> <p>Titular de la Dirección General de Planificación de la Investigación. Ministerio de ciencia e Innovación</p> <p>Titular de la Dirección del Instituto de Salud Carlos III. Ministerio de Ciencia e Innovación</p>



		<p>Titular de la Dirección General de Fondos Europeos. Ministerio de Hacienda</p> <p>Titular de la Secretaría General de Universidades. Ministerio de Universidades.</p> <p>Titular de la Secretaría General de Industria y de la pyme. Ministerio de Industria.</p> <p>Titular de la Secretaría de Estado de Sanidad. Ministerio de Sanidad.</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 General de la Agencia Estatal de Investigación</p>
<p>COMISIÓN DE CONTROL</p>	<p>Presidente</p> <p>Titular de las Secretaría General de Innovación. Ministerio de Ciencia e Innovación</p> <p>Vocales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tres miembros del Consejo Rector designados por dicho Consejo • El Secretario del consejo Rector 	<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>		<p>1. Órganos de Gobierno: Presidente y Consejo Rector.</p> <p>2. Órgano Ejecutivo: Director de la Agencia.</p> <p>3. Órganos Directivos:</p> <p>División de Coordinación, Evaluación y Seguimiento Científico y Técnico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Subdivisión de Coordinación y Evaluación - Subdivisión de Programas Temáticos Científico-Técnicos - Subdivisión de Programas Científico-Técnicos Transversales, Fortalecimiento y Excelencia <p>División de Programación y Gestión Económica y Administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Subdivisión de Gestión Económica - Subdivisión de Seguimiento y Justificación de Ayudas



	<p>- Subdivisión de Gestión de Ayudas de Fondos Europeos</p> <p>- Subdivisión de Planificación y Gestión Administrativa</p> <p>Secretaría General</p>
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	El Consejo Rector aprobó la propuesta de Contrato de Gestión el 28 de junio 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	825.734.530,00€
NÚMERO DE EMPLEADOS	186 (31/12/2021)
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 1/2/2008) Modificación por la Disposición final duodécima del Real Decreto 895/2017, de 6 de octubre, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y se modifica el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales	
OBJETIVOS GENERALES	El desarrollo, implantación, y prestación de los servicios meteorológicos de competencia del Estado y el apoyo al ejercicio de otras políticas públicas y actividades privadas, contribuyendo a la seguridad de personas y bienes, y al bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad española.	
ADSCRIPCIÓN	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	
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"> • 6 representantes del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. • 1 representante del Ministerio de Defensa. • 1 representante del Ministerio del Interior. • 1 representante del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana. • 1 representante del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. • 1 representante del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. • 2 representantes designados por las organizaciones sindicales más representativas. • 1 profesional de reconocido prestigio.
COMISIÓN DE CONTROL	<p>Presidencia: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital - Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto demográfico <p>Secretaría: AEMET</p>	



ESTRUCTURA ORGÁNICA	Presidencia <ul style="list-style-type: none">• Dirección de Producción e Infraestructuras.<ul style="list-style-type: none">○ Departamento de Producción.○ Departamento de Infraestructuras y Sistemas.○ Departamento de Desarrollo y Aplicaciones.• Dirección de Planificación, Estrategia y Desarrollo Comercial.• Dirección de Administración.• Departamento de Coordinación de las Delegaciones Territoriales (17 Delegaciones Territoriales)
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	No aprobado
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<ul style="list-style-type: none">- Lograr que el 80% de los usuarios de los servicios esenciales estén satisfechos/muy satisfechos (ámbitos aeronáuticos, defensa y protección civil).- Disminuir el sesgo y el error de las predicciones de viento a 10m (60% y 10%, respectivamente) y temperatura a 2m (20% y 8%, respectivamente) del modelo numérico.- Mejorar la reputación corporativa de la Agencia en un 5%
PRESUPUESTO	Presupuesto final: 124.687.162,09 €, con esta cantidad se hace frente a las contribuciones obligatorias del Estado a organismos internacionales (EUMETSAT, ECMWF y OMM) que en 2021 ascendieron a 37.963.620,18 €.
NÚMERO DE EMPLEADOS	1.116 a 31 diciembre 2021.
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none">• Servicios esenciales:<ul style="list-style-type: none">○ Servicios meteorológicos dirigidos a la protección de las vidas y bienes de los ciudadanos: METEOALERTA, CATDEF (apoyo a las fuerzas armadas), índice de incendios.• Servicios climáticos (nuevo catálogo):<ul style="list-style-type: none">○ Datos disponibles en AEMET OPENDATA y productos a petición de usuarios.○ Apoyo a políticas de adaptación para diferentes sectores económicos.○ Sensibilización y formación en climatología y servicios climáticos.• Servicio de información meteorológica:<ul style="list-style-type: none">○ Información sobre datos meteorológicos en tiempo real (red de datos convencionales, contaminación de fondo, ozono, teledetección (radar, rayos) y datos de las campañas antárticas).○ Predicciones del tiempo en distintos ámbitos geográficos y alcances de corto/medio plazo en formato texto, gráfico; y de composición química de la atmósfera.○ Salidas de modelos numéricos de corto/medio plazo.○ Información meteorológica a través del servicio de atención telefónica 060, página web, APP, OpenData y redes sociales.



	<ul style="list-style-type: none">• Servicio de certificación y emisión de informes:<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).○ Verificación y calibración de instrumentos meteorológicos• Servicio de Apoyo al Desarrollo de Competencias:<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• Servicios Sectoriales:<ul style="list-style-type: none">○ Servicios y productos aeronáuticos:<ul style="list-style-type: none">▪ Boletines de observación y predicción aeronáutica▪ Avisos aeronáuticos▪ Servicios específicos○ Servicios meteorológicos marítimos:<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<ul style="list-style-type: none">▪ Predicciones de montaña, boletines nivológicos y de predicción de peligro de aludes.▪ Avisos de aludes○ Servicios de apoyo a la defensa<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 a través de la Secretaría de Estado de Sanidad, sin perjuicio de las facultades de tutela ejercidas desde la Secretaría General de Agricultura y Alimentación del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación en lo que respecta a los medicamentos veterinarios.	
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Órganos de Gobierno de la AEMPS: <ul style="list-style-type: none">▪ Presidencia: será desempeñada por la persona titular de la Secretaría de Estado de Sanidad del Ministerio de Sanidad.▪ Vicepresidencia: será desempeñada por la persona titular de la Secretaría General de Agricultura y Alimentación del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, quien velará por la consecución de los objetivos de la Agencia y, en particular, en lo que respecta a los medicamentos veterinarios.▪ El Consejo Rector. El Consejo Rector de la Agencia es el órgano colegiado de gobierno de esta Agencia estatal.	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	3 Octubre 2011
	Composición	a) Presidencia de la Agencia. b) Vicepresidencia de la Agencia. c) Vocales de la Administración General del Estado: <ul style="list-style-type: none">- La Secretaria General Técnica del Ministerio de Sanidad.- Directora de la Agencia.- Directora General de Salud Pública del Ministerio de Sanidad.



		<ul style="list-style-type: none">- Directora General de Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia del Ministerio de Sanidad.- El Subdirector General de Programas Presupuestarios de Sistemas de Seguridad y Protección Social de la Dirección General de Presupuestos del Ministerio de Hacienda y Función Pública.- Subdirectora General de Relaciones con otras Administraciones del Ministerio de Hacienda y Función Pública.- El Director General de Sanidad de la Producción Agraria del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.- El Director del Instituto de Salud Carlos III del Ministerio de Ciencia e Innovación.- El Subdirector General de Políticas Sectoriales Industriales del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. <p>d) En representación de las Mutualidades de funcionarios, la Directora General de la Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE).</p> <p>e) En representación de las comunidades autónomas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Coordinadora autonómica de Uso Racional del Medicamento y Productos Sanitarios del Gobierno de Aragón.- Directora general de Planificación, Ordenación e Inspección Sanitaria, de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.- FEA Farmacia Hospitalaria, Dirección General de Programas Asistenciales del Gobierno de Canarias. <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-financiera, para formar la Comisión de Control.- El interventor delegado en la Agencia y el asesor jurídico de la misma, podrán asistir a las reuniones de la Comisión de Control con voz y sin voto.- En la reunión constitutiva de la Comisión de Control, ésta elegirá Presidente a uno de sus miembros, actuando como secretario de la misma también con voz y sin voto, el Secretario General de la Agencia.- La Comisión de Control se reunirá al menos, una vez al trimestre.



ESTRUCTURA ORGÁNICA	<p>Presidencia.</p> <p>Vicepresidencia.</p> <p>Consejo Rector.</p> <p>Dirección (Órgano Ejecutivo).</p> <p>De la Dirección de la Agencia dependerán directamente las siguientes unidades:</p> <ol style="list-style-type: none">La Secretaría General.El Departamento de Medicamentos de Uso HumanoEl Departamento de Medicamentos Veterinarios.El Departamento de Inspección y Control de MedicamentosEl Departamento de Productos Sanitarios. <p>Existirá una Intervención Delegada de la Intervención General de la Administración del Estado adscrita a la Dirección 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.
FECHA APROBACIÓN CONTRATO DE GESTIÓN	No aprobado



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<p>Líneas Estratégicas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Garantizar a la ciudadanía la calidad, seguridad, eficacia, disponibilidad e información de los medicamentos y productos sanitarios, así como la calidad y seguridad de cosméticos y productos de cuidado personal.- Incrementar la transparencia, la accesibilidad y la satisfacción de los usuarios.- Ser reconocida como referente nacional e internacional por los grupos de interés y promover la investigación.- Mejorar la gestión económica y organizativa.- Mejorar los recursos y las capacidades de la Agencia mediante el desarrollo de las personas, la tecnología y las alianzas estratégicas.
PRESUPUESTO	El total de créditos presupuestarios del ejercicio de 2021 es de 61.605.824,31 €
NÚMERO DE EMPLEADOS	A 31 de diciembre de 2021: 481 en nómina (458 funcionarios, 22 laborales, 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.- 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.



- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- 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 ESTATAL COMISIÓN ESPAÑOLA PARA LA LUCHA ANTIDOPAJE EN EL DEPORTE (AECELAD)

FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	5 de junio de 2015	
OBJETIVOS GENERALES	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 11/2021, de 28 de diciembre, de lucha contra el dopaje en el deporte.	
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Cultura y Deporte a través del Consejo Superior de Deportes	
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN		
ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Director de la Agencia	
CONSEJO RECTOR	Fecha de Constitución	22 de diciembre de 2015
	Composición	<p>PRESIDENTE: D. José Manuel Franco Pardo Presidente del Consejo Superior de Deportes y Presidente de la Agencia Estatal Comisión Española para la lucha Antidopaje en el deporte</p> <p>CONSEJEROS:</p> <p>DIRECTOR DE LA CELAD: D. José Luis Terreros Blanco</p> <p>MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTE: D. Laura Cadenas Lázaro Secretario General Técnico del Ministerio de Cultura y Deporte.</p> <p>MINISTERIO DE POLITICA TERRITORIAL Y FUNCION PUBLICA: D^a Icíar Pérez-Baroja Verde Subdirectora Gral. de Relaciones con Otras Administraciones Dirección General de la Función Pública</p> <p>MINISTERIO DE SANIDAD: D. Manuel Ibarra Lorente Jefe de Departamento de Inspección y Control de Medicamentos de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios</p> <p>FEDERACIONES DEPORTIVAS ESPAÑOLAS: D. Raúl Chapado Serrano Presidente de la Real Federación Española de Atletismo</p> <p>COMUNIDADES AUTONOMAS: D. Javier de Diego Pagola Director General de Deporte del Gobierno de Aragón</p> <p>MINISTERIO DE INTERIOR D. José Antonio Rodríguez Gonzalez Director de Gabinete de Coordinación y Estudios.</p>



		Secretaría de Estado de Seguridad. SECRETARIO DEL CONSEJO RECTOR: D. Agustín González González Secretario General de AECELAD
COMISIÓN DE CONTROL		<p>Integrada por tres miembros del Consejo Rector designados por dicho órgano, entre aquéllos con formación y conocimiento en materias de gestión, presupuestación 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> <p>a) Informar al Consejo Rector sobre la ejecución del contrato de gestión.</p> <p>b) Informar al Consejo Rector sobre la ejecución del presupuesto de la Agencia, debiendo, a tal efecto, recibir de la dirección de la Agencia informes mensuales sobre el estado de ejecución presupuestaria.</p> <p>c) Recabar información sobre los sistemas de control y procedimientos internos establecidos para asegurar el debido cumplimiento de disposiciones legales y demás normas aplicables; conocer e informar al Consejo Rector sobre todos los informes de control de la gestión económico-financiera emitidos por los órganos a que se refiere el artículo 29 del presente Estatuto y proponer las estrategias encaminadas a corregir las debilidades puestas de manifiesto en ellos.</p> <p>d) 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.</p> <p>e) 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>Dirección</p> <p>Secretaría General</p> <ul style="list-style-type: none">- División de Asuntos Jurídicos.- 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 <p>Laboratorio de Control del Dopaje</p>



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	9.427.450,00 €
NÚMERO DE EMPLEADOS	81
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<p>Controles de dopaje a deportistas</p> <p>Análisis de muestras procedentes del control del dopaje (tomadas a deportistas dentro y fuera de competición) y, puntualmente de otro tipo de muestras (oposiciones, periciales, incautaciones, etc.).</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 (AESA)

FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	R.D. 184/2008, de 8 de febrero (BOE 14/2/2008) Modificación mediante R.D. 1615/2008, de 3 de Octubre (BOE 10/10/2008)	
OBJETIVOS GENERALES	Ejecución de las funciones de ordenación, supervisión e inspección de la seguridad del transporte aéreo y de los sistemas de navegación aérea y de seguridad aeroportuaria, en sus vertientes de inspección y control de productos aeronáuticos, de actividades aéreas y del personal aeronáutico, y de las funciones de detección, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad en este modo de transporte	
ADSCRIPCIÓN	Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana 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 Transportes, Movilidad y Agenda Urbana• 1 representante del Ministerio de Política Hacienda y Función Pública• 1 representante del Ministerio Transición Ecológica y Reto Demográfico• 1 representante del Ministerio de Defensa• 2 representantes sindicales• Secretario: el Secretario General de la Agencia
COMISIÓN DE CONTROL	Tres Vocales, elegidos por el Consejo Rector entre sus miembros. Un Presidente, elegido por los Vocales de la Comisión, y entre sus miembros. Un Secretario.	
ESTRUCTURA ORGÁNICA	<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 Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, y de Hacienda y Función Pública.																								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<p>Se han definido un total de 19 objetivos estratégicos estructurados en tres tipos según su origen (competenciales, vinculados a programa estatal de seguridad operacional – PESO - y de mejora).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Objetivos Estratégicos</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Objetivos Competenciales</th> <th>Objetivos PESO</th> <th>Objetivos de mejora</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ordenación, supervisión e inspección de la seguridad del transporte aéreo</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Contribuir a la seguridad operacional mediante supervisión Contribuir al security mediante la supervisión Proponer desarrollos normativos Potestad sancionadora Gestión de riesgos </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Mejora del nivel de seguridad operacional en el transporte aéreo Mejora del nivel de seguridad operacional en aviación general y helicópteros Promover desarrollo UAS Fortalecimiento del sistema de supervisión del estado Implantación de sistemas de gestión de seguridad operacional en administrados Aplicación de cultura de seguridad en la industria </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Mejora del nivel de la capacidad de supervisión para seguridad operacional Mejora del nivel de la capacidad de supervisión para el security </td> </tr> <tr> <td>Servicio al ciudadano</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Derechos de los pasajeros </td> <td></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Sostenibilidad y medio ambiente Información, accesibilidad y digitalización </td> </tr> <tr> <td>Objetivos de gestión</td> <td></td> <td></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Excelencia en la gestión, eficiencia y eficacia </td> </tr> <tr> <td>Objetivos de cooperación con otros Organismos e instituciones</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Participar en principales organismos nacionales e internacionales </td> <td></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Colaboración nacional e internacional </td> </tr> </tbody> </table>	Objetivos Estratégicos					Objetivos Competenciales	Objetivos PESO	Objetivos de mejora	Ordenación, supervisión e inspección de la seguridad del transporte aéreo	<ul style="list-style-type: none"> Contribuir a la seguridad operacional mediante supervisión Contribuir al security mediante la supervisión Proponer desarrollos normativos Potestad sancionadora Gestión de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> Mejora del nivel de seguridad operacional en el transporte aéreo Mejora del nivel de seguridad operacional en aviación general y helicópteros Promover desarrollo UAS Fortalecimiento del sistema de supervisión del estado Implantación de sistemas de gestión de seguridad operacional en administrados Aplicación de cultura de seguridad en la industria 	<ul style="list-style-type: none"> Mejora del nivel de la capacidad de supervisión para seguridad operacional Mejora del nivel de la capacidad de supervisión para el security 	Servicio al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Derechos de los pasajeros 		<ul style="list-style-type: none"> Sostenibilidad y medio ambiente Información, accesibilidad y digitalización 	Objetivos de gestión			<ul style="list-style-type: none"> Excelencia en la gestión, eficiencia y eficacia 	Objetivos de cooperación con otros Organismos e instituciones	<ul style="list-style-type: none"> Participar en principales organismos nacionales e internacionales 		<ul style="list-style-type: none"> Colaboración nacional e internacional
Objetivos Estratégicos																									
	Objetivos Competenciales	Objetivos PESO	Objetivos de mejora																						
Ordenación, supervisión e inspección de la seguridad del transporte aéreo	<ul style="list-style-type: none"> Contribuir a la seguridad operacional mediante supervisión Contribuir al security mediante la supervisión Proponer desarrollos normativos Potestad sancionadora Gestión de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> Mejora del nivel de seguridad operacional en el transporte aéreo Mejora del nivel de seguridad operacional en aviación general y helicópteros Promover desarrollo UAS Fortalecimiento del sistema de supervisión del estado Implantación de sistemas de gestión de seguridad operacional en administrados Aplicación de cultura de seguridad en la industria 	<ul style="list-style-type: none"> Mejora del nivel de la capacidad de supervisión para seguridad operacional Mejora del nivel de la capacidad de supervisión para el security 																						
Servicio al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Derechos de los pasajeros 		<ul style="list-style-type: none"> Sostenibilidad y medio ambiente Información, accesibilidad y digitalización 																						
Objetivos de gestión			<ul style="list-style-type: none"> Excelencia en la gestión, eficiencia y eficacia 																						
Objetivos de cooperación con otros Organismos e instituciones	<ul style="list-style-type: none"> Participar en principales organismos nacionales e internacionales 		<ul style="list-style-type: none"> Colaboración nacional e internacional 																						
PRESUPUESTO	75.235.760,00 €.																								
NÚMERO DE EMPLEADOS	394																								
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Concesión y mantenimiento de Licencias del personal aeronáutico - Certificaciones y autorizaciones en materia de seguridad aeronáutica a: <ul style="list-style-type: none"> • Compañías aéreas y organizaciones de trabajos aéreos • Organizaciones de mantenimiento aeronáutico. • Proveedores de navegación aérea • Centros de formación aeronáutica • Aeropuertos, aeródromos y helipuertos • Organizaciones de Diseño y fabricación de productos aeronáuticos • Centros de aviación deportiva • Operadores de aeronaves pilotadas por control remoto - Certificación de Aeronaves, entrenadores y productos aeronáuticos 																								



- Vigilancia continuada de la seguridad operacional
- Vigilancia de la seguridad contra actos de interferencia ilícita en la aviación civil
- Registro de Matriculas de Aeronaves
- Protección de los derechos de los pasajeros
- Autorizaciones de construcción en zonas afectas por servidumbres aeronáuticas
- Otros relacionados con las actividades aeronáuticas



AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD FERROVIARIA (AESF)

FECHA DE APROBACIÓN DEL ESTATUTO	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 TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA. - 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	Artículo 14 Estatuto AESF: Presidente, Director, 8 Consejeros y Secretario
COMISIÓN DE 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	No hay 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 europeo, a través del acceso al mercado y de promover la interoperabilidad.- El análisis y evaluación de los riesgos de la seguridad global en el sistema de transporte ferroviario de competencia estatal	
PRESUPUESTO	14.317.630,00 €.	
NÚMERO DE EMPLEADOS	A 31 de diciembre de 2021: RPT FUNCIONARIOS: 132 plazas, 92 ocupadas. RPT P. LABORAL: 24 plazas, 12 ocupadas.	
CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	a. Autorización y renovación de licencias y certificados de seguridad de empresas ferroviarias.	



- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">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.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado.
- Real Decreto 1403/2007, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
- Real Decreto 1495/2007, de 12 de noviembre, por el que se crea la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado y se aprueba su estatuto.
- Real Decreto 1730/2007, de 21 de diciembre, por el que se crea la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas y se aprueba su estatuto.
- Real Decreto 186/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el estatuto de la Agencia Estatal de Meteorología.
- Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el estatuto de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.
- Orden PRE/1914/2009, de 13 de julio, por la que se aprueba el contrato de gestión de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
- Real Decreto 1275/2011, de 16 de septiembre, por el que se crea la agencia estatal Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, y se aprueba su estatuto.
- 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 1072/2014, de 19 de diciembre, por el que se crea la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria y se aprueba su Estatuto.
- Real Decreto 461/2015, de 5 de junio, por el que se aprueba el estatuto de la Agencia Española de Protección de la Salud en el Deporte.
- Ley Orgánica 11/2021, de 28 de diciembre, de lucha contra el dopaje en el deporte.
- Real Decreto 1067/2015, de 27 de noviembre, por el que se crea la Agencia Estatal de Investigación y se aprueba su estatuto.



ANEXO III: EVALUACIÓN

FORMULARIOS DE EVALUACIÓN CON PUNTUACIONES Y EVIDENCIAS EN 2021



AEBOE

ASPECTO 1:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>1.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia:</p> <ul style="list-style-type: none">- Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos.- Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. Ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	95
<p>1.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia):</p> <ul style="list-style-type: none">- Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización.- Comparecencias, en su caso.	90
<p>1.3. Norma reguladora/Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora.- Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad.- Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	95
<p>1.4. Órganos/Unidades específicas gestión de la calidad, excelencia (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas):</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad.- Existencia de un Comité de Calidad de carácter técnico y en general interdepartamental. Su labor es la de impulsar la gestión de calidad en la organización pudiendo realizar labores de evaluación, seguimiento y elaboración de propuestas generales.- Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión de Calidad: adscrita a un órgano directivo que dinamiza en el plano operativo la coordinación y desarrollo global de las políticas de calidad, apoyando a las áreas menos desarrolladas. Sus funciones suelen ser las siguientes: coordinación del Plan de Calidad, apoyo al Comité de Calidad, desarrollo o impulso de las iniciativas de carácter general y específico; asesoramiento técnico para contrataciones de consultoras externas y desarrollo de herramientas específicas; coordinación de la difusión externa e intercambio de buenas prácticas.	95



CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<ul style="list-style-type: none">- Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones.- Existencia de Grupos de mejora que, con carácter eventual, actúan como estructuras de apoyo a la implantación de mejoras concretas, desarrollo de proyectos y canalizan la participación de los empleados.	
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 1	
94	

EVIDENCIAS

1.1.

-Estatuto AEBOE aprobado por RD.1495/2007, de 12 de noviembre.

-2º Contrato Gestión AEBOE. (Apartado 2.3 contiene los compromisos de mejora de las políticas públicas)

-Plan de Acción 2021, aprobado por el Consejo Rector (en adelante CR) el 16 y 17 de junio de 2021. Los 63 programas y proyectos del Plan incluyen mejoras continuas en los procesos operativos de la Agencia.

1.2.

-Política de calidad Documento de 25 de mayo de 2018 firmado y publicitado por el Director.

- Reunión del Consejo Rector (CR) de 16 y 17 de junio de 2021: se aprueba el Plan de Acción 2021. En dicho documento se incluyen los indicadores de los objetivos estratégicos para esa anualidad, previamente informados favorablemente por los órganos correspondientes del Mº de la Presidencia, Mº de Hacienda y Mº Administraciones Públicas y Política Territorial.

1.3.

Artículo 20. c) del Estatuto.

- Plan de Calidad incluido en Contrato Gestión concretado en los programas y proyectos del correspondiente Plan Acción anual.

1.4.

-Comité de Calidad

-Grupo de gestión ISO de Imprenta Nacional

-Al Área de Evaluación de la Gestión, adscrita a la Secretaría General, le corresponde el "Diseño, impulso y seguimiento de los programas de calidad de la Agencia"

ÁREAS DE MEJORA:

No identificadas.



ASPECTO 2:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>2.1. Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa):</p> <ul style="list-style-type: none">- Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal.- Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc. tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa.- Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	100
<p>2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios):</p> <ul style="list-style-type: none">- Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia- % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica- Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad- La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés- Planes para la implantación de Administración Electrónica- Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin	100
<p>2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés:</p> <ul style="list-style-type: none">- Servicios integrales de atención a los grupos de interés:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia.▪ Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: news letters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas.▪ Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios.- Otras prestaciones:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.)▪ Supresión de barreras arquitectónicas	95
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 2	
98	



EVIDENCIAS

2.1.

-Todos los productos/ servicios se ofrecen a través de la sede boe.es, y no suponen cargas a los usuarios.

-En **boe.es** hay ayudas, manuales y videos tutoriales para facilitar la gestión de diferentes servicios. Ejemplos:

-Publicación de anuncios en diarios <https://www.boe.es/anuncios/>

-Anuncios TEU:

https://www.boe.es/notificaciones/ciudadanos_y_empresas/index.php

https://www.boe.es/notificaciones/administraciones_publicas/index.php

-Para búsquedas en las diferentes bases de datos: https://www.boe.es/buscar/ayudas/legislacion_ayuda.php

<https://www.boe.es/buscar/ayudas/gazetaayuda.php>

https://www.boe.es/buscar/ayudas/personal_ayuda.php

-Bases de datos en coedición

https://www.boe.es/buscar/ayudas/consejo_estado_ayuda.php

https://www.boe.es/buscar/ayudas/abogacia_estado_ayuda.php

https://www.boe.es/buscar/ayudas/fiscalia_ayuda.php

-Portal subastas

<https://subastas.boe.es/ayuda/ManualPortalSubastas.pdf>

En 2022 se han puesto en la web 4 nuevos videos tutoriales por lo que actualmente hay 11.

- La mejora continua se incorpora a través de un mayor nivel de exigencia en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de los programas y proyectos del Plan de Acción.

Ejemplos de mejora en 2021:

- El 96,31% de los 61.536 anuncios publicados en los diarios lo han hecho el 1er día del plazo.

-Las erratas en el BOE han sido del 0,04%.

-Se han actualizado 1922 normas, en un promedio de 0,42 días, solo 7 han tardado más de 5 días laborables.

-Se han realizado 1.309 envíos de alertas, solo 3 fuera de plazo.

- Hay disponibles en la web 308 códigos electrónicos actualizados.

-Se han impreso 9.440 ejemplares de códigos en 1,10 días hábiles.

-Se han contestado 66.811 peticiones de información, sólo 8 en más de 3 días.

Se han realizado mejoras en las aplicaciones de gestión tales como: CAIN, TEU, LIBRERÍA, SAVIA, Portal de subastas; DOCUBOE, principalmente.

2.2.

El 100% de los servicios se prestan a través de boe.es.

En 2019 se puso en explotación la nueva web boe.es, diseñada para facilitar su uso tanto a ordenadores personales como a dispositivos móviles, tabletas y teléfonos inteligentes.

-Los servicios y procedimientos de boe.es han sido catalogados y categorizados de acuerdo a los criterios del ENS.

-La categoría del sistema determina las medidas de seguridad que es necesario adoptar en cada caso.

- Presencia en: twitter, Facebook, LinkedIn, YouTube

2.3.

-Formularios web para solicitud de información diferenciado por servicios: Accesibilidad, Anuncios, Atención al Ciudadano; Farmacopea, Subastas, Tablón Edictal, TEJU y Wesmaster.

-Alertas "Mi BOE" por correo electrónico, con información sobre novedades publicadas en BOE y DOUE y otros contenidos disponibles en boe.es, con 467.558 usuarios.



-Alertas por RRSS.

-Manuales y ayudas en boe.es y videos tutoriales sobre la web y sobre diferentes servicios.

-El diseño de la nueva web del BOE puesta en explotación en 2019 ha seguido criterios de flexibilidad en la adaptación a todo tipo de dispositivos móviles (teléfonos, tabletas) asegurando que la visualización de la página en estos dispositivos se realiza en las mismas condiciones que las ofrecidas en el acceso desde un ordenador personal.

También se ha mejorado la accesibilidad para personas con necesidades especiales, de forma que se garantice el acceso a aquellos usuarios que utilizan medios diversos, tales como lectores de pantalla, teclados especiales.

Si bien, hay un problema de accesibilidad en la tienda del BOE.

ÁREAS DE MEJORA:

No identificadas.



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>3.1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal.- Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios.- Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros.- Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc.- Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc.- Cuadro de mando.	90
<p>3.2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo.- Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio.- Sistemas de medición y redistribución de cargas.	82
<p>3.3. Planes de eficiencia y austeridad:</p> <ul style="list-style-type: none">- % de Autofinanciación de la Agencia- Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto.- Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento.- Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas.- Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	85
<p>3.4. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social:</p> <ul style="list-style-type: none">- Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000, campañas internas con medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc.- Existencia de programas para la protección del medioambiente.- Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura.	92



- Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.	
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 3	
87	

EVIDENCIAS

3.1.

• **Planes Estratégicos:** Contrato de Gestión y Plan de Acción Anual 2021

• **Convenios de colaboración:**

--Con Consejo de Estado, Abogacía del Estado, Consejo General del Poder Judicial, Tribunal Constitucional; Fiscalía General del Estado para el intercambio de información legislativa para gestionar las bases datos.

• **Contratos de edición y coedición:** En 2021 se han suscrito 21 contratos de este tipo.

• El Anteproyecto de presupuestos es un sistema de planificación de los recursos económicos

• Dispone de un sistema de contabilidad analítica.

• Mensualmente se elabora un Cuadro de mandos con los principales datos sobre la actividad de la Agencia.

3.2.

-Se han convocado 2 concursos de personal funcionario:

- 1 concurso general de provisión de puestos y 1 concurso específico de méritos, y 3 de ascensos de personal laboral.

3.3.

- **Autofinanciación 100%.** La principal fuente de financiación son las tasas por la publicación de anuncios y actos en los diarios oficiales.

- **Aplicación Título II** "Racionalización técnica de la contratación" del RDL 3/2011, de 14 de noviembre: contratos de limpieza sedes; suministro energía eléctrica y gasóleo C; adquisición de mobiliario, equipos y software de comunicaciones)

- **Acuerdo con Unión de Editoriales Universitarias** de 17/9/2021, con vigencia de 4 años, para la ubicación de un espacio UNE en la Librería del BOE. La naturaleza jurídica del acuerdo es la de autorización demanial.

- **Contratos de edición y coedición de obras de contenido jurídico.**

3.4.

-Dispone de la Certificación energética edificios de 30-11-2013, con 10 años de validez.

-Hay separadores de grasas vegetales en comedor.

-Dispone de procedimientos y contrato para retirada/ enajenación de papelote, cartón y chatarra férrea, y cartuchos de tóner.

-Se ha creado un grupo de trabajo interno para implementar un programa de desarrollo sostenible, eficiencia energética y consumo responsable. En 2021 se realizó una auditoría energética y se optó por la instalación de placas fotovoltaicas en la cubierta del edificio, iniciándose la tramitación del correspondiente contrato.

-Dispone del Forest Certification Assessment (FSC) desde 4-4-2010; renovado en 2020-Aplica los criterios del Plan de Contratación Pública Verde de la AGE.

-Resolución de 28 de febrero de 2019, de la Secretaría de Estado de Función Pública. Hay que destacar la bolsa de horas de hasta un 5 % de la jornada anual, para los casos de cuidados de hijos menores de edad y menores sujetos a tutela o acogimiento; y para la atención de personas mayores y personas con discapacidad hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad.



-Becas de formación de postgraduados: convocadas 6 becas por Resolución 29- 01-2020

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



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	%
4.1. Gestión por procesos: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un mapa con los macroprocesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo).- Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos.- Catálogo de procedimientos asociados a los procesos.- Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia.- Existencia de un Manual de Calidad.	80
4.2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: <ul style="list-style-type: none">- Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental, ...- Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs, ...- 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.	80
4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes: <ul style="list-style-type: none">- Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia.- Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales.- Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	85
4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones: <ul style="list-style-type: none">- 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.).- Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.)- Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	95
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 4	
85	



EVIDENCIAS

4.1.

El Mapa procesos se encuentra actualizado a 31 de diciembre 2021.

-Catálogo de procedimientos en un 70%.

-La aprobación o modificación de los procedimientos se realizan en las reuniones trimestrales de Grupo ISO y Comité Calidad.

El principal control de los procesos se realiza a través del seguimiento mensual de los objetivos estratégicos y el Plan de acción anual. Manual de Calidad ISO en la IN.

4.2.

-**El conocimiento** se gestiona y difunde a través de Hojas informativas de interés para el personal, disponibles en la intranet.

También en la intranet están disponibles los procedimientos para gestionar muchos de los procesos; los Informes de actividad; Plan de acción anual Plan de formación; un apartado con la normativa de uso frecuente en la Agencia, así como datos estadísticos de sobre diferentes aspectos de la gestión del organismo.

-**Ver apartado 4.3** sobre participación en foros, congresos, etc.

4.3.

-La AEBOE **coordina el Grupo de Trabajo del Identificador Europeo de Legislación (ELI)** del que forman parte las CCC y Ciudades Autónomas, la FEMP y la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) para implantar el ELI en España.

-Participa en **Foro de diarios oficiales del Estado y de las CCAA**.

- Grupo de trabajo **e-justice** del Consejo de la UE.

-Participa en el **Foro de Diarios Oficiales Europeos**

-**Grupo trabajo de Informática Jurídica (e-law)** dependiente del CE.

-Forma parte del **Grupo de Expertos ELI**,

-**Colabora con Cuba, Honduras y Guinea Ecuatorial** para la mejora de los diarios oficiales de estos países.

-**Junta de Publicaciones Oficiales**, órgano colegiado interministerial, competente en la ordenación de las publicaciones oficiales.

4.4.

-**Para publicación de disposiciones:** MPRCyMD.

-**Para publicación de anuncios en los diarios:** AEAT; BDNS de la IGAE; Plataforma de Contratación del Estado del Mº Hacienda.

-**Para la publicación de anuncios en Suplementos del diario TEU y TEJU:** Secretaría General de Administración Digital (Uso de DIR3 y AUTENTICA); emisores de notificaciones de todas las AAPP; CORPME (Colegio de Registradores); ANCERT (Agencia Notarial de Certificación);

Para la publicación de edictos en el TEJU: Ministerio de Justicia (Servicios de identificación de órganos judiciales y de sus usuarios); Órganos judiciales emisores de edictos.

-**Para el Portal de mediadores concursales:** Mº de Justicia.

-**Para la gestión de subastas:** Mº de Justicia; ANCERT; Col. de Registradores; AEAT; Catastro; Parque Móvil del Estado, Organismos de recaudación de las CCAA y las Entidades Locales.

-**Para Gestión de facturas:** Punto General de Entrada de Facturas de la AGE (FACE)

-**Servicios certificación, validación y sello de tiempo:** Autoridades de Certificación, Secretaría General de Administración Digital

-**Oficina de Registro de la AEBOE:** Integrada en la plataforma SIR usando la aplicación GEISER.

-EL ELI supone la interoperabilidad de los sistemas legislativos de los Estados de la Unión Europea.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



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	%
5.1. Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: <ul style="list-style-type: none">- Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones.- Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia.- Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	90
5.2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad: <ul style="list-style-type: none">- Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.	60
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 5	
75	



EVIDENCIAS

5.1.

Ver también Apartado 4.3 del formulario donde se señala la participación en foros.

-Se continua con el proyecto 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, mejora la interoperabilidad de los sistemas legislativos, el acceso a la legislación y su reutilización. En 2021 ELI se ha aplicado a 1.033 tratados internacionales, y el metadato de doble publicación a 847 normas autonómicas.

-La AEBOE coordina el Grupo de trabajo creado para la implementación del ELI en el marco de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica (CSAE).

5.2.

-Ver lo indicado en el Apartado 3.4, aunque no son convenios específicos de calidad mejoran los servicios que la AEBOE presta a los ciudadanos.

-Colaboraciones con Cuba, Honduras y Guinea Ecuatorial para la mejora de los diarios oficiales de estos países.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 6:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
6.1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales.- Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados.- Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	85
6.2. Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- 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.	70
6.3. Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia.- Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	95
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 6	
83	



EVIDENCIAS

6.1.

Encuestas y entrevistas:

Anuales a los clientes de la Imprenta Nacional; sistema permanente en web **Ayúdenos a mejorar** para códigos electrónicos.

-Las encuestas utilizan metodología SERVQUAL

-En muchas ocasiones, las quejas y sugerencias de los usuarios se incorporan como mejora a los servicios. Ej. Aclaraciones en bases de datos, consolidación de nuevas normas, inclusión de normativa en un código, etc.

6.2.

-**Las quejas y sugerencias** son la principal vía para canalizar la opinión de los usuarios.

-Sistema de "**ayúdanos a mejorar**" existente en la web.

-Hay **reuniones** con algunos los principales grupos de interés.

6.3.

-**El Informe General de Actividad de la AEBOE** incluye la evaluación de los objetivos estratégicos y de los programas y proyectos del Plan de acción anual que se remite a las Cortes. El correspondiente al año 2021 está elaborándose.

-A la **Comisión de Control** se envía: Informes trimestrales sobre cumplimiento de objetivos estratégicos; Informe sobre grado de cumplimiento de los programas y proyectos del Plan de Acción a 30 de septiembre;

Informes anuales a **Inspección de Servicios** sobre: La gestión de calidad en las Agencias Estatales; Cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicio, Quejas y Sugerencias.

-En 2021 la Inspección de Servicios del MPRCyMD ha realizado una **auditoría de eficacia de la AEBOE** del ejercicio 2020.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>7.1. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros):</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios.- Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.)- Desarrollo de mecanismos de “cocreación” “codiseño” “codesarrollo” en los que participen grupos de interés y usuarios.	75
<p>7.2. Quejas y Sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.	98
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 7	87



EVIDENCIAS

7.1.

-Sistema “Ayúdanos a mejorar”

-Quejas y sugerencia.

-En el **Consejo Editorial de AEBOE** hay nueve vocales (catedráticos o profesores titulares de Universidad) especialistas en los respectivos ámbitos de las colecciones, investigadores o profesionales de reconocido prestigio en las materias objeto de publicación con el fin de codiseñar los títulos a editar.

-**Reuniones** periódicas con los principales clientes de la AEBOE: Secretariado del Gobierno, CCAA, Ministerio de Justicia.

-Los originales de las obras de las colecciones del Consejo Editorial de la Agencia se someten a **evaluación por pares** en el proceso de selección.

- Los consejos editoriales asesoran sobre el interés en publicar determinadas obras.

7.2.

-Resolución de 18-12-2013, regula el procedimiento para la gestión y seguimiento de quejas y sugerencias (Q/S). En 2021 se han presentado 73 quejas y sugerencias, 13 de ellas de competencia ajena a esta Agencia. El tiempo medio de contestación ha sido de 3,77 días hábiles

- Además, a través del Servicio de Atención al Ciudadano se tramitaron otras 2 QyS por correo electrónico.

-Las QyS se analizan en el Comité de Calidad. Muchas de las sugerencias se incorporan para mejorar los servicios.

-Se elabora un Informe anual para Inspección de Servicios del MPRCyMD, trimestralmente para el Comité de calidad.

-Hay una aplicación informática para la gestión y seguimiento.

-Sólo una vez se realizó una encuesta de satisfacción a los usuarios que habían presentado alguna queja o sugerencia.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>8.1. Formación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia.- Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia.- La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias.- Existen Sistemas de evaluación de la formación:<ul style="list-style-type: none">▪ Medición de la satisfacción▪ Medición del aprendizaje▪ Medición del impacto de la formación- Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción,...)	90
<p>8.2. Evaluación del desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo.- Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación.- Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	65
<p>8.3. Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta.- Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados.- Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	75
<p>8.4. Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión.	70



<ul style="list-style-type: none">- Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa- Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad.- Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.	
8.5. Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.): <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de las medidas de conciliación.- Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal- Aplicación de fórmulas de teletrabajo- Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.).- Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).	80
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 8	
76	

EVIDENCIAS

8.1.

-Hay una sección de Formación, adscrita al Departamento de RRHH y RRL

-Plan de Formación 2021-2022 aprobado por Resolución de 23-02-21

-La formación se evalúa mediante dos cuestionarios: uno que cumplimenta el alumno, evaluando diferentes aspectos del curso, y otro que cumplimenta el jefe inmediato del alumno, tres meses después de realizarse el curso, en el que se evalúa la eficacia de la formación impartida.

-En 2021 se ha evaluado la eficacia de 28 cursos, en las que han participado han participado 185 personas. La valoración de la eficacia de los cursos, respecto a la aplicación en el puesto de trabajo de los conocimientos adquiridos ha sido de 6,63 puntos sobre 10, y respecto a la adquisición de conocimientos y habilidades de 6,77 puntos sobre 10.

-Los resultados se analizan en el Comité de Calidad.

8.2.

-No todos los puestos de trabajo están definidos.

-Una parte de la **productividad está ligada al cumplimiento de objetivos** con una metodología establecida (Aptdo. 4.4 del Contrato Gestión). Acuerdo de 5 de abril de 2021 sobre Incentivos personal laboral, y la Resolución de 24 de marzo de 2021 sobre Productividad semestral personal funcionario.

8.3.

-No se han realizado encuestas sobre clima laboral.

En varias ocasiones **se han realizado encuestas sobre determinados servicios** (comedor laboral, reconocimientos médicos)

-Hay un **Buzón de Quejas Sugerencias y Felicitaciones (QSF)** interno. En 2021 se presentó 1 felicitación.

8.4.

-Una parte importante de la **productividad está ligada al cumplimiento de objetivos**. Un 3% de esta productividad se destina a "Proyectos de Mejora".

-En 2021 14 empleados han recibido un bonus de excelencia en la productividad semestral.



-En 2021, dos funcionarios fueron condecorados con la Orden de San Raimundo de Peñafort, Cruz Sencilla.
8.5.

-En materia de conciliación, flexibilidad laboral y horarios **se aplica la normativa AGE**. En 2019 se destaca la implantación de la Bolsa de horas para atender a familiares dependientes.

-**Teletrabajo** en 2021 se aplicaron las diferentes resoluciones de la Secretaría de Estado de Función Pública en relación las medidas frente a la COVID-19 a adoptar en la AGE

-El **Plan de Acción Social** 2021 fue aprobado por Resolución de la Dirección, de 12/04/2021Contempla las siguientes ayudas: jubilación; estudio; discapacidad; sanitarias; vacaciones; Ayudas al cónyuge con discapacidad; Ayudas extraordinarias, Grupo sociocultura.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
9.1. Aplicación de las directrices metodológicas: <ul style="list-style-type: none">- 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▪ Inclusión de medidas de compensación/repación/subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.	100
9.2. Seguimiento, Evaluación y Certificación: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio.- Actualización y versiones de las Cartas de Servicios.- Certificación de cartas por parte de una entidad externa.	90
9.3. Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: <ul style="list-style-type: none">- Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia.- Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.	100
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 9	
97	



EVIDENCIAS

9.1.

Por Resolución de 29/09/2020, de la Subsecretaría MPRCy MD, se aprobó la actualización de la **Carta de Servicios de la AEBOE para 2020-2023** que contiene todo lo establecido en la “Guía para el desarrollo de las Cartas de Servicio”.

9.2.

-El seguimiento se realiza mensualmente a través de los indicadores.

-Informe anual sobre grado cumplimiento que se analiza en el Comité de Calidad y se envía a la Inspección de Servicios de MPRCyMD.

-En 2021 el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta ha sido del 99,61%

9.3.

-Publicada en boe.es:

https://www.boe.es/organismo/documentos/carta_servicios_agencia_2020_2023.pdf y en el Portal de la Transparencia

-Tríptico en papel disponible además en la sede física.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 10:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
10.1. Utilización de Modelos de Excelencia: <ul style="list-style-type: none">- Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc. como referencias para la gestión.- Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, Normas ISO, etc.)	80
10.2. Seguimiento y Evaluación: <ul style="list-style-type: none">- Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad.- Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia.- Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	85
10.3. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones): <ul style="list-style-type: none">- Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.- Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad.- Certificaciones a la calidad.	85
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 10	
83	



EVIDENCIAS

10.1.

-Hay una certificación UNE-EN ISO 9001-2015, con el siguiente alcance

- Edición y publicación de los diarios oficiales BOE y BORME
- Edición de los diarios y boletines de las Cortes Generales: Congreso
- Gestión del tratamiento retrospectivo de diarios oficiales.
- Elaboración de trabajos editoriales.

-En 2010 se realizó una autoevaluación con el modelo EVAM.

10.2.

-Anualmente se realizan la auditoría interna y externa de la ISO y una externa de FSC.

En Comité de Calidad anualmente se revisan: los Sistemas de Gestión, los Objetivos estratégicos, los programas y proyectos del Plan de Acción, sistema de quejas, las acciones de mejora implantadas tras autoevaluación 2010.

10.3.

- Premios:

TIC Administración General del Estado 2015. Distingue el papel de la Agencia en su apuesta por la Sociedad de la Información.

Accésit Premio Ciudadanía 2014. Por la práctica "Sistema Integrado de Difusión Legislativa" Este premio reconoce las prácticas innovadoras en la provisión de productos o servicios, así como en los sistemas de relación con los ciudadanos o usuarios de los servicios públicos.

Premio ASTIC 2013. Logo premio ASTIC. Reconoce la apuesta estratégica de la AEBOE por las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

1er. premio TAW 2009 a la web pública más accesible.

-Certificados.

ISO 9001:2015.

Forest Stewardship Council (FSC).

En la edición XXIV Premios Nacionales de Edición Universitaria, las obras editadas por la AEBOE: Concepción Arenal. Pasado y Presente. Bicentenario de su Nacimiento. (1820-2020) y, COVID-19: Derecho Europeo y Estatal, fueron premiadas, como mejor monografía en arte y humanidades y como la mejor edición digital y multimedia, respectivamente.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>11.1. Mecanismos formales de rendición de cuentas:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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:<ul style="list-style-type: none">▪ Contribuciones al portal de transparencia▪ Códigos éticos▪ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia- Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción):<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.- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística:<ul style="list-style-type: none">▪ Publicación de perfil del contratante▪ Informe sobre cuentas anuales	95
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 11	95

EVIDENCIAS

11.1.

En el Portal de la Transparencia está incluido todo lo requerido en la Ley 19/2013.

En web boe.es se publican:

- Planes de Acción anuales
- Informe anual de Actividad, que incluye la evaluación del resultado de los objetivos estratégicos y programas/proyectos del Plan de acción.
- Cuentas anuales
- Perfil del contratante en boe.es



ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>12.1. Existencia de Planes de Innovación en las Agencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos.- Participación en proyectos europeos (Horizonte 2021)- Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI)- Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	85
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.- La definición más simple de lo que representa la innovación en el sector público se refiere a ideas nuevas que contribuyen a crear “valor público”. Las ideas tienen que ser nuevas, al menos en parte (más que suponer simplemente mejoras); deben haberse llevado a la práctica (no basta con ser buenas ideas); y tienen que resultar de utilidad”.- Debe tratarse de prácticas llevadas a cabo por las Agencias con el objeto de mejorar los productos o servicios que prestan, y caracterizadas por los siguientes aspectos: Cambio: representar un cambio e impacto cualitativo; Novedad: deben ser nuevas para la organización en cuestión; Acción: deben estar finalizadas, no ser sólo una idea.- No deben referirse, por otro lado, únicamente al uso de las tecnologías, ni a invenciones o cambios drásticos, sino también a mejoras relevantes en los procesos, cuya innovación puede igualmente contribuir a la mejora continua.	80
<p>12.3. Creación de Grupos de trabajos para la innovación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”- Grupos de trabajo para la innovación.- Espacios para el trabajo compartido “coworking”.	65
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 12	
77	



EVIDENCIAS

12.1.

- **AEBOE participa y tiene varias iniciativas en el IV Plan de Gobierno abierto:**

- Integración del Diccionario Panhispánico del Español Jurídico de la Real Academia Española a la base de datos de Derecho consolidado. Finalizado en julio de 2020
- Mantenimiento y ampliación de la Biblioteca Jurídica Digital. Al finalizar 2021 había de 215 libros y 9 anuarios, además de 308 códigos electrónicos,
- Colección divulgativa para el conocimiento de las instituciones jurídicas básicas en la vida de una persona.
- Ampliar y enriquecer los contenidos históricos de la web de la AEBOE (Diccionario Biográfico). Se ha concluido la hemeroteca digital de su colección histórica, que es la base documental sobre la que se podrá consultar el Diccionario Biográfico. Asimismo, se ha celebrado el convenio con la Real Academia de la Historia, entidad responsable del Diccionario Biográfico.

-Participa en el **Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI)**

-**Proyecto ELI (Identificador Europeo de Legislación)** estándar europeo de identificación y descripción de la normativa publicada en los diarios oficiales y en las bases de datos de los Estados miembros que tiene su origen en las Conclusiones del Consejo de la UE de 2012 (2012/C 325/02). Sus objetivos son: facilitar la interoperabilidad de los sistemas legislativos, mejorar el acceso a la legislación.

-**Tablón Edictal Judicial Único**, el 1 de junio de 2021 AEBOE puso en explotación el (TEJU), previsto en el artículo 236 de la Ley Orgánica del Poder Judicial. El objetivo del es la plena informatización y unificación de la publicación de resoluciones y comunicaciones judiciales, acabando con la dispersión en tabloneros de anuncios y distintos boletines oficiales, reforzando la simplicidad de este trámite y las garantías de las partes.

12.2.

Tablón Edictal Judicial Único. La Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia, estableció la regulación básica del TEJU, atribuyendo su publicación electrónica a la AEBOE y fijando el 1 de junio de 2021 como fecha para su puesta en funcionamiento.

-Códigos electrónicos COVID-19, fruto de un proceso de mejora e innovación continua para difundir la normativa, basado en las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones, que ha permitido dar respuesta a las necesidades específicas de información jurídica surgidas con la pandemia provocada por el COVID -19.

12.3.

-Participa en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI)

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



AECELAD

ASPECTO 1:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>1.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia:</p> <ul style="list-style-type: none">- Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos.- Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. Ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	55
<p>1.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia):</p> <ul style="list-style-type: none">- Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización.- Comparecencias, en su caso.	10
<p>1.3. Norma reguladora/Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora.- Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad.- Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	30
<p>1.4. Órganos/Unidades específicas gestión de la calidad, excelencia (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas):</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad.- Existencia de un Comité de Calidad de carácter técnico y en general interdepartamental. Su labor es la de impulsar la gestión de calidad en la organización pudiendo realizar labores de evaluación, seguimiento y elaboración de propuestas generales.- Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión de Calidad: adscrita a un órgano directivo que dinamiza en el plano operativo la coordinación y desarrollo global de las políticas de calidad, apoyando a las áreas menos desarrolladas. Sus funciones suelen ser las siguientes: coordinación del Plan de Calidad, apoyo al Comité de Calidad, desarrollo o	60



<p>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> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones.- Existencia de Grupos de mejora que, con carácter eventual, actúan como estructuras de apoyo a la implantación de mejoras concretas, desarrollo de proyectos y canalizan la participación de los empleados.	
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 1	
39	

EVIDENCIAS

1.1.

La calidad está integrada en CELAD a través de:

Estatuto AEPSAD (Art. 14).

Plan de Acción inicial incluido dentro del Borrador de Contrato de Gestión

Laboratorio Control del Dopaje **Acreditación UNE-1.2.EN ISO/IEC 17025:2017** y Acreditación de la Agencia Mundial Antidopaje.

Departamento de control de Dopaje en 2017 inicio el proceso de obtención de certificación conforme a **la Norma ISO 9001:2015, implantándose plenamente y obteniéndose en enero de 2018 la certificación correspondiente para el alcance disponible.**

1.2.

Acuerdo del Consejo Rector de por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia

1.3.

El artículo 14 del Estatuto CELAD (modificación de 5 de junio de 2015) contempla una asignación específica de competencias relacionadas con la calidad

1.4.

- En el ámbito del Laboratorio de Control del Dopaje la AE CELAD cuenta con la acreditación de la Agencia Mundial Antidopaje, para la realización de análisis de control del dopaje., que implica requisitos adicionales a la ISO/IEC 17025:2017 e incluidos en el Estándar de Laboratorios de WADA

- En el ámbito de los departamentos jurídico y Dirección se ha constituido un grupo de autoevaluación para implementar la Norma **ISO 9001:2015**

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 2:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>2.1. Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa):</p> <ul style="list-style-type: none">- Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal.- Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc. tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa.- Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	40
<p>2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios):</p> <ul style="list-style-type: none">- Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia- % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica- Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad- La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés- Planes para la implantación de Administración Electrónica- Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin	70
<p>2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés:</p> <ul style="list-style-type: none">- Servicios integrales de atención a los grupos de interés:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia.▪ Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: news letters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas.▪ Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios.- Otras prestaciones:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.)	60



- Supresión de barreras arquitectónicas

PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 2

57

EVIDENCIAS

2.1.

Gestión electrónica del 90% de los procedimientos de la Agencia.

Información en WEB sobre todos los procedimientos y trámites dirigidos al ciudadano. Información a través del entorno web sobre todos los procedimientos y trámites dirigidos al ciudadano. Procedimientos de solicitud e información de autorizaciones de uso terapéutico por medios digitales.

2.2.

- A través de la **Subsede electrónica CELAD** se tramitan el 25% de los procedimientos: Procedimiento de convocatoria, solicitud y gestión de becas de formación.

- En la **Web de la CELAD** se recoge información sobre los procedimientos a seguir por los deportistas para la realización de trámites.

- Implementación de encuestas de valoración del servicio incluidas en el alcance de la certificación ISO 9001

- Acceso para deportistas a las plataformas online para gestión de procedimientos de localización, denuncias.

- La CELAD está presente en las **Redes Sociales** a través de Twitter y Facebook

2.3.

- La CELAD informa a los grupos de interés a través **Newsletter**, Redes Sociales y Mailing electrónico

- Como instrumento innovador de atención a sus grupos de interés CELAD dispone de **servicios de psicología y apoyo a deportistas**.

- Parte de los contenidos de la **Web de CELAD son accesibles** para personas con discapacidad

- La CELAD ha lanzado las nuevas herramientas de consulta de sustancias y métodos prohibidos en el deporte NØDopWeb y NØDopApp, para la prevención y lucha contra el dopaje, que ofrecen la posibilidad de realizar la búsqueda de medicamentos y sustancias dopantes de un modo fácil y accesible y concienciar acerca de su uso inadecuado tanto a deportistas como a entrenadores, técnicos, sanitarios y demás personal de apoyo al deportista.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>3.1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal.- Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios.- Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros.- Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc.- Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc.- Cuadro de mando.	40
<p>3.2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo.- Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio.- Sistemas de medición y redistribución de cargas.	30
<p>3.3. Planes de eficiencia y austeridad:</p> <ul style="list-style-type: none">- % de Autofinanciación de la Agencia- Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto.- Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento.- Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas.- Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	65
<p>3.4. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.	60



<ul style="list-style-type: none">- Existencia de programas para la protección del medioambiente.- Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura.- Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.	
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 3	
49	

EVIDENCIAS

3.1.

- La CELAD dispone de un Borrador de Plan Estratégico enfocado a la gestión de la mejora de la Agencia.
- La CELAD cuenta con un Programa "DIOCLES" de sistema integrado de gestión de todos los procedimientos de la Agencia mediante encomienda de gestión a TRAGSATEC desarrollado desde fecha 11-11-2014.
- La CELAD aplica el modelo de costes aprobado por IGAE a través de los programas CANOA y SOROLLA2.
- La CELAD elabora un PDC para la detección de posibles desviaciones.
- Se ha implementado la figura del DPD.

3.2.

- La CELAD recoge en su Contrato de Gestión (borrador) un **sistema de valoración por objetivos** y una **evaluación continua de puestos y cargas y redistribución de efectivos**.

3.3.

La CELAD durante el 2021 se autofinanciado mediante la generación de crédito en un 5,55%

La CELAD aplica para la reducción del gasto diversas medidas aprobadas en el programa CORA: Compras centralizadas, Servicios de: Limpieza, Vigilancia, Comunicaciones.

- Convenios con entidades para captar financiación

3.4.

- La CELAD aplica la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la **igualdad efectiva de mujeres y hombres**. - La CELAD cuenta con un **calendario laboral propio** estableciendo un sistema adicional de flexibilidad horaria y compensación por días y horas de trabajado fuera del horario habitual.

- CELAD utiliza la firma y documentos electrónicos para ahorro de papel.

- La CELAD tiene establecidos procedimientos de reciclaje de material de oficina y de laboratorio.

- La CELAD lidera desde finales de 2017 el proyecto europeo Antidoping Green Seal, en el marco del deporte amateur y recreativo, en el que participan 5 ONGs europeas.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 4:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>4.1. Gestión por procesos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un mapa con los macroprocesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo).- Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos.- Catálogo de procedimientos asociados a los procesos.- Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia.- Existencia de un Manual de Calidad.	50
<p>4.2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">- Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental,...- Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs,...- 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.	70
<p>4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia.- Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales.- Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	80
<p>4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.).- Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.)- Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	75



EVIDENCIAS

4.1.

- La CELAD posee **Mapa de macroprocesos** incluido en el proyecto DIOCLES. En él están identificados los principales procesos.
- La gestión de procesos está dentro del alcance de la ISO 9001 para el Departamento de Control de Dopaje y dentro de la acreditación ENAC para el LCD de Madrid. Los demás departamentos cuentan con PNTs escritos de sus procedimientos.

4.2.

- La CELAD dispone de una **Intranet** para gestionar la información y el conocimiento de la Organización. Está gestionando la creación de una SEDE ELECTRÓNICA
- La CELAD es miembro de INADO (Institute for National Anti-Doping Organizations) y **participa activamente en foros internacionales** y de Federaciones Deportivas Nacionales (Congreso Iberoamericano, Instituto Internacional para las Organizaciones Antidopaje Nacionales, reuniones periódicas con federaciones y asociaciones deportivas y otros grupos de interés) para la mejora de su actividad.
- La CELAD tiene un **Aula Virtual** (en PROCESO DE ACTUALIZACION) accesible a través de su página web.
- La CELAD participa anualmente en diferentes congresos y seminarios en el ámbito del análisis del control del dopaje, como el Workshop Manfred Donike on Dope Analysis, WAADS Quality Manager Meeting, Annual USADA Symposium on Anti-Doping Science, realizando en muchas ocasiones comunicaciones científicas.
- La CELAD publica el fruto de sus avances científicos en diversas revistas científicas.

4.3.

- La CELAD participa en diversos **Grupos de Trabajo** ejerciendo el liderazgo de la comunidad Iberoamericana en temas anti-dopaje, PILD (Portal Iberoamericano de Lucha contra el Dopaje desarrollado íntegramente por CELAD).
- CELAD contribuye a la **formación de otras agencias antidopaje y colabora e intercambia conocimientos con otras organizaciones antidopaje y laboratorios de control del dopaje.**
- La **CELAD** tiene representación en organismos internacionales para la colaboración de materia de lucha contra el dopaje.
- La CELAD lidera desde finales de 2017 el proyecto europeo Antidoping Green Seal.

4.4.

- Para el intercambio de información CELAD suscribe convenios interadministrativos (CCAA – IGAE – Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del estado) para realizar distintas gestiones como: el cobro en vía ejecutiva de sanciones y deudas, colaboración en prevención, detección y seguimiento de casos de dopaje.
- También realiza interoperabilidad con las entidades financieras. Interopera además con otros organismos para la realización de análisis de muestras (Institutos de Toxicología y Ciencias Forenses, Bomberos y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado).
- Interacción con instituciones docentes (universidades UCAM, UCM, UCJC, URJC, Universidad de Córdoba) para el desarrollo de proyectos de investigación.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



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	%
<p>5.1. Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad:</p> <ul style="list-style-type: none">- Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones.- Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia.- Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	30
<p>5.2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none">- Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.	40
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 5	35



EVIDENCIAS

5.1.

CELAD suscribe las convenciones UNESCO y el Código Mundial Antidopaje que impulsan actuaciones conjuntas en esta materia.

CELAD cumple con los Estándares Internacionales elaborados por la Agencia Mundial Antidopaje que impulsan estrategias y procesos comunes con otras instituciones a nivel mundial.

5.2.

CELAD tiene ratificada la Convención UNESCO y del Consejo de Europa que incluyen programas en materia de calidad. Se somete regularmente auditoria dirigida por la AMA.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 6:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
6.1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales.- Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados.- Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	80
6.2. Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- 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.	30
6.3. Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia.- Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	60
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 6	
57	



EVIDENCIAS

6.1.

- La CELAD lleva a cabo **Encuestas anuales de satisfacción y grado de percepción** a participantes en Programas Formativos.
- CELAD realiza **estudios sobre los Deportistas y ex deportistas** y efectos del dopaje en la actividad deportiva, realizando una encuesta a los interesados una vez tomadas las correspondientes muestras.
- CELAD realiza anualmente encuestas de satisfacción a organizaciones antidopaje y federaciones internacionales, sobre los servicios analíticos presentados en el Laboratorio de Control del Dopaje.
- La CELAD realiza encuestas de satisfacción cada vez que ejecuta una actividad en relación a toma de muestras de las solicitudes que recibe de sus clientes.

6.2.

Análisis y estudio de los comportamientos del personal del entorno del deportista (familiares, personal técnico y de apoyo, médicos deportivos).

6.3.

Tanto la Agencia Mundial Antidopaje como el Consejo de Europa realizan un estricto seguimiento y evaluación de los programas públicos de la agencia, emitiendo los informes correspondientes y proponiendo medidas correctoras en su caso.

- Evaluaciones cuatrimestrales de análisis de riesgos para el desarrollo de Plan Individualizado de controles adaptado y eficaz.
- Revisiones anuales sobre la actividad del Laboratorio, evaluando cambios en el volumen y tipología de trabajo, cumplimiento de objetivos de mejora previamente definidos, evaluando planes de formación, revisión de la gestión de riesgos, del cumplimiento y eficacia de los planes de aseguramiento la validez de los resultados, de resultados de auditoría.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
7.1. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): <ul style="list-style-type: none">- Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios.- Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.)- Desarrollo de mecanismos de “cocreación” “codiseño” “codesarrollo” en los que participen grupos de interés y usuarios.	45
7.2. Quejas y Sugerencias: <ul style="list-style-type: none">- 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.	35
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 7	40

EVIDENCIAS

7.1.

- La CELAD dispone de un **teléfono de uso anónimo** para Grupos de Interés para denunciar posibles casos de dopaje y de un teléfono y email de **atención psicológica**.



- La CELAD tiene organizado un **foro** donde participan de forma activa los Deportistas y exdeportistas en la fijación de objetivos de la Agencia.
- La CELAD dispone de una plataforma para realización de seminarios on-line.
- Formulario anónimo de denuncias integrado en DIOCLES que permite al denunciante seguir la evolución de su denuncia.

7.2.

- La CELAD dispone de una dirección de correo electrónico institucional para la recepción de quejas y sugerencias. Dicho email está disponible en su página web como Buzón de Quejas y Sugerencias
- La CELAD se encuentra integrada en el Portal de Transparencia a través del cual también pueden recibirse quejas y sugerencias
- Gestión integral de no conformidades y reclamaciones en el alcance de la ISO 9001
- Gestión integral de no conformidades y reclamaciones en el alcance de la ISO/IEC 17025 (LCD).

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>8.1. Formación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia.- Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia.- La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias.- Existen Sistemas de evaluación de la formación:<ul style="list-style-type: none">▪ Medición de la satisfacción▪ Medición del aprendizaje▪ Medición del impacto de la formación- Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción, ...)	70
<p>8.2. Evaluación del desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo.- Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación.- Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	45
<p>8.3. Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta.- Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados.- Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	35
<p>8.4. Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión.- Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa- Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad.	40



- Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.	
8.5. Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.):	
<ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de las medidas de conciliación.- Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal- Aplicación de fórmulas de teletrabajo- Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.).- Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).	80
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 8	
54	

EVIDENCIAS

8.1.

La CELAD cuenta con una Unidad Responsable de Formación integrada en la Secretaría General.

- Dispone de un Plan de formación anual que propone al INAP y que se establece en base los resultados de consulta de los empleados.
- Dispone de un aula virtual donde también se incluyen programas formativos para el personal de la Agencia.

8.2.

Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo.

La CELAD recoge en su Contrato de Gestión (Borrador) un sistema de valoración por objetivos y una evaluación continua de puestos y cargas y redistribución de efectivos.

Existe una evaluación mensual del complemento de productividad en función de la responsabilidad y el desempeño asociado al puesto de trabajo.

8.3.

CELAD cuenta con un **canal informal** para la recepción en cualquier momento por parte tanto de la Secretaría General como por la Dirección de todo tipo de **sugerencias**.

- El Laboratorio de Control del Dopaje cuenta con un buzón de sugerencias en el que la dirección del Laboratorio recibe quejas y sugerencias del personal, que pueden ser emitidas de forma anónima. La dirección del Laboratorio recibe esas sugerencias y les da respuesta.

8.4.

La Dirección de la CELAD reconoce a los empleados a través de **felicitaciones** por correo electrónico y en persona.

- La CELAD tiene un sistema de **productividad para incentivos** de la calidad a mandos intermedios de los laboratorios.

8.5.

CELAD aplica las disposiciones contenidas en el **Plan CONCILIA**.

- La CELAD cuenta con un **calendario laboral propio** estableciendo un sistema adicional de flexibilidad horaria y compensación por días y horas de trabajado fuera del horario habitual.
- Disponen de un **plan de Acción Social** propio.
- Se ha establecido un **sistema de teletrabajo** flexible en aquellos puestos de trabajo que lo permiten.

ÁREAS DE MEJORA



No identificadas.

ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
9.1. Aplicación de las directrices metodológicas: <ul style="list-style-type: none">- 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▪ Inclusión de medidas de compensación/reparación/subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.	50
9.2. Seguimiento, Evaluación y Certificación: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio.- Actualización y versiones de las Cartas de Servicios.- Certificación de cartas por parte de una entidad externa.	1
9.3. Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: <ul style="list-style-type: none">- Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia.- Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.	50
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 9	
34	



EVIDENCIAS

9.1.

La CELAD durante el 2021 ha desarrollado y establecido una Carta de Servicios a la espera de envío y aprobación por parte del Subsecretario del Ministerio de Cultura y Deporte. A lo largo del 2022 se enviará para su aprobación con la adaptación nueva del nombre de la Agencia y con el LOGO de la misma. Esta Carta de Servicios es accesible a los ciudadanos dentro de la página web.

9.2.

La CELAD dispone de un Cuadro de Mando integrado en su programa DIOCLES

- El Departamento de Control de Dopaje realiza revisiones mensuales de la evolución del PDC en vigor.

9.3.

- CELAD publica y oferta los servicios que presta a través de su página WEB y cuando es requerido, en su subsele electrónica.

- El borrador de Carta de Servicios se encuentra accesible a los ciudadanos en la web de la Agencia.

- La CELAD publica en el BOE el precio público de los servicios ofertados por el Laboratorio de Control del Dopaje.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 10:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
10.1. Utilización de Modelos de Excelencia: <ul style="list-style-type: none">- Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc. como referencias para la gestión.- Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, Normas ISO, etc.)	80
10.2. Seguimiento y Evaluación: <ul style="list-style-type: none">- Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad.- Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia.- Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	70
10.3. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones): <ul style="list-style-type: none">- Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.- Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad.- Certificaciones a la calidad.	20
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 10	
57	



EVIDENCIAS

10.1.

La CELAD basa el **Proyecto DIOCLES** de gestión integral en la Norma ISO 9001.

- El Laboratorio de Control del Dopaje está acreditado, de forma ininterrumpida, de acuerdo a la norma **ISO/IEC 17025** desde el año 2001. Y desde el año 1983 está acreditado por el Comité Olímpico Internacional, y posteriormente desde 2003, por la Agencia Mundial Antidopaje, para la realización de análisis de control del dopaje.

- En 2017 se inició el proceso de obtención de certificación conforme a la Norma ISO 9001:2015 en el departamento de Control del Dopaje, proceso finalizado satisfactoriamente a comienzos de 2019.

10.2.

CELAD se somete a **auditorías periódicas por parte de ENAC** en el Laboratorio y por parte de la **Agencia Mundial Antidopaje (WADA)**.

- El Departamento de Control de Dopaje es auditado anualmente por AENOR y por una consultora externa.

- En base a esas auditorías y a los nuevos requisitos exigidos por WADA el **Laboratorio de Control del Dopaje** establece **acciones de mejora**.

10.3.

CELAD tiene acreditado en **ISO/IEC 17025:2017** el Laboratorio de Control del Dopaje y mantiene la Acreditación de WADA.

- En 2017 se inició el proceso de obtención de certificación conforme a la Norma ISO 9001:2015 en el departamento de Control del Dopaje, proceso finalizado satisfactoriamente a comienzos de 2019.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>11.1. Mecanismos formales de rendición de cuentas:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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:<ul style="list-style-type: none">▪ Contribuciones al portal de transparencia▪ Códigos éticos▪ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia- Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción):<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.- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística:<ul style="list-style-type: none">▪ Publicación de perfil del contratante▪ Informe sobre cuentas anuales	70
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 11	70

EVIDENCIAS

11.1.

La CELAD Suministra información al **Portal de Transparencia de la AGE y al Portal de Contratación**.

- **CELAD publica en WEB** sus cuentas y las memorias anuales de actividad.

- La CELAD eleva su Informe anual al Tribunal de Cuentas y mensuales a la Comisión de Seguimiento.

- La CELAD elabora su memoria anual de actividad que es publicada en su página Web, que incluye tanto información económico-financiera como resultados de la gestión

ÁREAS DE MEJORA



No identificadas.

ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>12.1. Existencia de Planes de Innovación en las Agencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos.- Participación en proyectos europeos (Horizonte 2021)- Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI)- Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	65
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.- La definición más simple de lo que representa la innovación en el sector público se refiere a ideas nuevas que contribuyen a crear “valor público”. Las ideas tienen que ser nuevas, al menos en parte (más que suponer simplemente mejoras); deben haberse llevado a la práctica (no basta con ser buenas ideas); y tienen que resultar de utilidad”.- Debe tratarse de prácticas llevadas a cabo por las Agencias con el objeto de mejorar los productos o servicios que prestan, y caracterizadas por los siguientes aspectos: Cambio: representar un cambio e impacto cualitativo; Novedad: deben ser nuevas para la organización en cuestión; Acción: deben estar finalizadas, no ser sólo una idea.- No deben referirse, por otro lado, únicamente al uso de las tecnologías, ni a invenciones o cambios drásticos, sino también a mejoras relevantes en los procesos, cuya innovación puede igualmente contribuir a la mejora continua.	40
<p>12.3. Creación de Grupos de trabajos para la innovación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”- Grupos de trabajo para la innovación.- Espacios para el trabajo compartido “coworking”.	60



EVIDENCIAS

12.1.

- La CELAD participa en **proyectos europeos Erasmus Plus** y desde finales de 2017 lidera el proyecto "Green Seal", en **proyectos de investigación internacionales** (Partnership for Clean Competition-EEUU) y en proyectos de la UNESCO: "Live without cheating", "Contribution to the anti-doping policies", "Anti-Doping policy assessment".

- El Laboratorio planifica anualmente proyectos internos para la incorporación de nuevas técnicas analíticas o de nuevas sustancias que permitan mejorar la calidad de los servicios analíticos prestados.

12.2.

- Como iniciativa de innovación la CELAD ha desarrollado el **portal PILD** (Portal Iberoamericano de Lucha contra el Dopaje), con la colaboración de la Oficina Regional de la Agencia Mundial Antidopaje (WADA - AMA) y del Instituto de Organizaciones Nacionales Antidopaje (iNADO) como web de referencia en materia de lucha contra el dopaje en castellano, permitiendo acceder a toda la comunidad hispanoparlante a todo tipo de información sobre esta temática en su propio idioma.

- Implantación de plataformas de acceso on-line para formación

Implementación de la aplicación Circuit para seminarios web y LimeSurvey como herramienta para evaluar los diferentes cursos online del Dpto. de Educación en línea con lo que se pide en el nuevo ISE.

12.3.

- CELAD participa **Workshops internacionales** para intercambio de técnicas e información mediante reuniones de grupos y talleres de trabajo tanto en nuestras instalaciones como en las de otras Agencias Antidopaje internacionales.

- Creación de un grupo de trabajo a nivel nacional para seguimiento de la normativa, estándares y procedimientos a nacional e internacional en lucha contra el dopaje

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



AECID

ASPECTO 1:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>1.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia:</p> <ul style="list-style-type: none">- Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos.- Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. Ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	80
<p>1.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia):</p> <ul style="list-style-type: none">- Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización.- Comparecencias, en su caso.	75
<p>1.3. Norma reguladora/Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora.- Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad.- Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	80
<p>1.4. Órganos/Unidades específicas gestión de la calidad, excelencia (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas):</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad.- Existencia de un Comité de Calidad de carácter técnico y en general interdepartamental. Su labor es la de impulsar la gestión de calidad en la organización pudiendo realizar labores de evaluación, seguimiento y elaboración de propuestas generales.- Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión de Calidad: adscrita a un órgano directivo que dinamiza en el plano operativo la coordinación y desarrollo global de las políticas de calidad, apoyando a las áreas menos desarrolladas. Sus funciones suelen ser las siguientes: coordinación del Plan de Calidad, apoyo al Comité de Calidad, desarrollo o impulso	70



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. <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones.- Existencia de Grupos de mejora que, con carácter eventual, actúan como estructuras de apoyo a la implantación de mejoras concretas, desarrollo de proyectos y canalizan la participación de los empleados.	
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 1	
76	

EVIDENCIAS

1.1.

- Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030, aprobado por Consejo de Ministros de 29 de junio de 2018.
- V Plan Director de la Cooperación Española 2018/2021, aprobado por Consejo de Ministros el 23 de marzo de 2018.
- Estatuto AECID, aprobado por Real Decreto 1403/2007, de 26 de octubre, artículo 7.
- I Contrato de Gestión aprobado por Orden PRE/1914/2009 de 13 de julio, Primer objetivo (Plan 1 y Plan 3).
- Plan de Acción de la AECID 2021, aprobado por el Consejo Rector el 28 de abril 2021.

1.2.

Los órganos de gobierno de la AECID han asumido compromisos referidos al desarrollo de la gestión de calidad, innovación y modernización, plasmándose en:

- Estatuto AECID, artículo 7, aprobado por Real Decreto 1403/2007, de 26 de octubre.
- I Contrato de Gestión aprobado por Orden PRE/1914/2009 de 13 de julio, Primer objetivo (Plan 1 y Plan 3), contiene declaraciones expresas y compromisos a desarrollar en materia de calidad
- Plan Estratégico de la AECID 2014-2017, núcleo de la propuesta del II Contrato de Gestión, aprobado por el Consejo Rector el 26 de marzo de 2014, Objetivo Estratégico 2 (OE2) y (OE8).

1.3.

- El Estatuto de la AECID contempla en sus artículos 7 y 17.9, principios de calidad y mejora continua en el seno de la Organización (AECID) y competencias específicas en materia de gestión de calidad y proyectos de mejora y se refiere a la Unidad de Planificación, Eficacia y Calidad (UPEC).
- Resolución de 17 de febrero de 2009, Dirección AECID, se crea el Grupo de Trabajo de Eficacia y Calidad (GTEC).
- Resolución 7 mayo 2010, Dirección AECID por la que se establece el Programa de Quejas y Sugerencias.
- Instrucción 13 mayo 2011, Dirección AECID por la que se aprueba el Buzón del Empleado Público de la AECID.

1.4.

En materia de calidad en gestión de ayuda al desarrollo existe:

- Unidad de Planificación, Eficacia y Calidad (UPEC). Se crea por Real Decreto 1424/2012, de 11 octubre, por el que se modifica el Estatuto AECID, a la que le corresponden las funciones de programación operativa, seguimiento y análisis para la planificación, eficacia y calidad de la ayuda.
- Grupo de Trabajo de Eficacia y Calidad (GTEC). Se crea por Resolución de 17 febrero de 2009, Dirección AECID, para poner en marcha acciones relacionadas con la mejora de la eficacia, la calidad de la ayuda, la coordinación y la complementariedad de conocimientos entre las diferentes Unidades.
- La AECID tiene una Unidad interna dedicada a la gestión de la Calidad, el Servicio de Calidad, integrado en la Unidad de Apoyo de la Secretaría General, encargado de desarrollar las previsiones contenidas en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el marco general para la mejora de la Calidad en la Administración General del Estado (AGE).



ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 2:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>2.1. Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa):</p> <ul style="list-style-type: none">- Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal.- Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc. tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa.- Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	90
<p>2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios):</p> <ul style="list-style-type: none">- Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia- % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica- Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad- La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés- Planes para la implantación de Administración Electrónica- Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin	100
<p>2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés:</p> <ul style="list-style-type: none">- Servicios integrales de atención a los grupos de interés:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia.▪ Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: news letters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas.▪ Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios.- Otras prestaciones:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.)▪ Supresión de barreras arquitectónicas	80



EVIDENCIAS

2.1.

- Gestión la aplicación Portafirmas AGE (que convive con el Portafirmas AECID).
- Gestión de documento electrónico: instalación y puesta en marcha de la plataforma ALFRESCO.
- Intranet: publicación de manuales/ guía de tramitación de materias horizontales (que se actualizan periódicamente), entre otras se señalan:
 - Acuerdos de Consejo de Ministros
 - Convenios
 - Elaboración Normativa
 - Publicación en el BOE
 - Instrucciones sobre gestión de proyectos con la Unión Europea
 - Gestión uso por terceros de espacios públicos AECID
 - Guía de publicación de Convocatorias y BDNS
 - Datos de carácter personal
 - Sede electrónica

El portal web de la AECID (www.aecid.es) contiene publicaciones en los distintos sectores de cooperación <https://www.aecid.es/ES/sectores-de-cooperación>

La AECID cuenta con un portal web para dar soporte y unificar las páginas web de las Unidades de Cooperación en el Exterior (UCE). El portal arranca con las páginas web de los cuatro Centros de Formación de América Latina y el Caribe. Durante el 2021 se ha mejorado el portal.

La AECID hace uso de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID) del Ministerio de Hacienda y Función Pública reduciéndose así la carga burocrática de los interesados en los correspondientes procedimientos. Se han integrado los servicios que ofrece la PID con las aplicaciones de gestión de convocatorias de subvenciones.

La AECID utiliza el Sistema de Gestión Integrada de Servicios de Registro (GEISER) de la Secretaría General de Administración Digital, permitiendo así la digitalización de la documentación presentada o recibida en papel en la oficina del Registro General, y permitiendo asimismo la recepción de documentos por vía electrónica desde el Registro Electrónico General de la Administración General del Estado.

GEISER está integrado con el Sistema de Intercambio de Registros (SIR) permitiendo la transferencia de la documentación presentada en cualquier Oficina de Registro al organismo destinatario final de la misma, todo ello por medios electrónicos, de modo rápido y seguro.

Durante el 2021 en Redes de Conocimiento se han llevado a cabo mejoras en la presentación de contenidos, gestión de mailings, generación de boletines a la carta, actualización de parches de seguridad en Sharepoint.

Mejoras en las plataformas que forman el Centro Virtual de Conocimiento de INTERCOONECTA (Plan de Transferencia, Intercambio y Gestión de Conocimiento para el Desarrollo de la Cooperación Española en América Latina y el Caribe):

- Portal público intercoonecta.aecid.es: mejora del acceso a usuarios, simplificación del procedimiento de inscripciones en actividades, para ponentes y coordinadores, publicación de manuales actualizados sobre procedimientos de registro de usuarios e inscripción en actividades.



- Sistema de gestión interna de actividades: aumento de la seguridad y modificación del procedimiento de inscripción en actividades.
- Aula virtual: actualización de la plataforma (Moodle).

2.2.

El año 2021 está claramente marcado por la pandemia y, en lo que afecta al Departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información (DSTI) de la AECID, por el trabajo no presencial y telemático, lo que ha llevado a un impulso extraordinario en las aplicaciones y sistemas corporativos digitales.

Los trámites electrónicos de la AECID se realizan a través de la Sede Electrónica AECID: <https://www.aecid.gob.es>

- En la Sede Electrónica se incluye la Carpeta del Ciudadano, que es un sistema personalizado para que cada ciudadano pueda acceder a sus propios trámites, comunicaciones y notificaciones de modo individualizado.
En 2021 se han realizado mejoras, en concreto: migración de Cl@ve 1.0 a Cl@ve 2.0 y mejoras en la gestión y recuperación de contraseñas de los usuarios.
- La AECID cuenta con procedimientos que permiten su tramitación 100% a través de la sede electrónica: convocatorias en concurrencia competitiva de becas, subvenciones y premios.
- En materia de Protección de datos: la AECID ha seguido consolidando la implantación de la Política en la materia y se ha adaptado sus modelos de resolución de concesión de Subvenciones. Asimismo, se ha impartido formación en esta materia.
- En 2021 se han realizado mejoras en la presentación en sede electrónica de las convocatorias de Becas organizadas en Programas.
- La AECID reduce la carga burocrática de los ciudadanos accediendo a datos a través de la Plataforma Intermediación de Datos (PID) en varios procedimientos (Becas MAEC-AECID, Lectorados, Subvenciones, Acciones Cooperación Desarrollo, Registro y Calificación ONGD).
- Puesta en marcha de un nuevo sistema para la gestión de registro de ONGD y del seguro de cooperante.
- Durante el 2021 se han realizado mejoras en la adaptación de las aplicaciones de solicitud y gestión de las convocatorias de Becas, Lectorados y de subvenciones en concurrencia competitiva: Acciones, Proyectos, Innovación, etc.
- Desarrollo para la gestión de los envíos de expedientes de subvenciones, consolidación de la información de justificación de subvenciones, inclusión de nueva funcionalidad para la trazabilidad de los fondos procedentes de cooperación delegada de la UE.
- Estudio de la integración SAP-Sorolla inventario.
- Puesta en marcha de un nuevo sistema de gestión documental conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) de forma nativa.
- Integración en otros sistemas:
 - 1) Integración en el Sistema de Información Administrativa (SIA).
 - 2) Mejoras en la gestión de facturas electrónicas.
 - 3) Integración en la plataforma APODERA (para la consulta de apoderamientos).
 - 4) Mejoras en la integración con la Plataforma Contratación del Estado.
 - 5) Integración con Carpeta Ciudadana del sistema para la gestión de convocatorias.
- Consolidación de la Política de Protección de Datos de carácter personal (Reglamento General de Protección de Datos y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre. Atención de las solicitudes de los interesados en el buzón habilitado al efecto.

En la AECID se tramitan 9 procedimientos en concurrencia competitiva:

- Becas y ayudas en materia de educación, formación e investigación:
 - 1- Becas MAEC-AECID: con diversos Programas
 - 2- Lectorados MAEC-AECID



- Premios:
 - 3- Premio Vicente Ferrer
- Subvenciones para actuaciones de cooperación para el desarrollo:
 - 4- Proyectos ONGD
 - 5- Convenios
 - 6- Acciones humanitarias
 - 7- Acciones de Innovación
 - 8- Acciones de Formulación
- Selección de propuestas de programaciones de capacitación técnica e innovación del Plan INTERCOONECTA:
 - 9- Convocatoria INTERCOONECTA 2021
- Integración de Subvenciones con el sistema integrado económico financiero.

Presencia, mediante cuentas oficiales, en redes sociales (Youtube, Flickr, Facebook, Twitter, Instagram) y actualizaciones diarias. Creación de grupos de comunicación con periodismo especializado. La AECID forma parte del Plan de Transformación Digital en colaboración con el MAUC y el Instituto Cervantes.

- Sistemas, seguridad y comunicaciones:
 - 1) Migración de los servidores SAP desde entorno HP-UX, ya sin mantenimiento, a servidores Linux virtualizados.
 - 2) Instalación y Configuración de una nueva plataforma de servidores para virtualización basada en VMWare 7.0.
 - 3) Segmentación de la red interna de la AECID, con la creación de nuevas DMZs para diferenciar los equipos según su función y que permitan aplicar políticas de seguridad y monitorizar tráfico.
 - 4) Sustitución la aplicación tramitación de permisos e incidencias de la AECID por una versión actualizada y operada en la nube por la SGAD.
 - 5) Despliegue de la aplicación CIRCUIT para la gestión de las llamadas telefónicas.

2.3.

- La AECID cuenta con un Centro de Información que presta asistencia presencial y telefónica a los ciudadanos en horario de atención al público y pone a disposición de los ciudadanos una dirección de correo electrónico (centro.informacion@aecid.es) a la que éstos pueden dirigir sus solicitudes de información genérica o específica.
- En paralelo, la AECID cuenta con una serie de buzones de correo electrónicos específicos, por materias, a los que los ciudadanos pueden dirigir más concretamente sus consultas en la materia. Estos buzones vienen indicados en los correspondientes apartados del portal web de la AECID y/o en su caso, las convocatorias o regulación normativa.
- Asimismo, el Registro General y la Biblioteca de la AECID también prestan atención e información presencial y el Archivo General presta atención a los usuarios que solicitan los fondos documentales de la AECID de manera presencial y/o electrónica.
- Contacto directo mediante grupos de RSS permanentes con medios especializados y líderes de opinión en el sector.
- Se informa a los grupos de interés a través de Newsletter cultural, Newsletter sectorial Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS), Redes sociales y los canales RSS.
- Asimismo, la web garantiza la prestación de servicios accesibles a personas con discapacidad visual y auditiva. Semestralmente la AECID recibe un informe del Observatorio de Accesibilidad.
- A fin de garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad, la AECID viene realizando continuas adaptaciones de sus instalaciones (rampas, accesos y circulaciones interiores, aseos, plaza de aparcamiento reservada a persona de movilidad reducida).
- En materia de accesibilidad de la Sede Electrónica, en cumplimiento de los principios de accesibilidad y diseño universal, la AECID trabaja para garantizar que todos los ciudadanos –con especial atención a las personas con algún tipo de discapacidad y mayores-, que se relacionan con ella a través de su Sede Electrónica puedan acceder a la información y los servicios electrónicos en



igualdad de condiciones con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos. Es decir, que puedan navegar sin encontrar dificultades de acceso por la Sede electrónica (dominio: www.aecid.gob.es)

- Protocolo General de Actuación de 19.10.20 entre la AECID y la Confederación Plena Inclusión que representa a las organizaciones de protección de la minusvalía intelectual y de desarrollo en España, orientado a la realización de prácticas formativas en la AECID.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>3.1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal.- Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios.- Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros.- Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc.- Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc.- Cuadro de mando.	95
<p>3.2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo.- Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio.- Sistemas de medición y redistribución de cargas.	60
<p>3.3. Planes de eficiencia y austeridad:</p> <ul style="list-style-type: none">- % de Autofinanciación de la Agencia- Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto.- Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento.- Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas.- Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	80
<p>3.4. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social:</p> <ul style="list-style-type: none">- Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000, campañas internas con medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc.- Existencia de programas para la protección del medioambiente.- Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura.- Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.	90

**EVIDENCIAS**

3.1.

Se ha iniciado el proyecto de implantación de SOROLLA2 como sistema de gestión presupuestaria. En concreto se ha implantado el módulo de Anticipos de Caja Fija que se encuentra plenamente operativo. Está prevista la implantación del módulo de Inventario, Gestión de Gasto y Subvenciones. Este sistema transmite la información a la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS) datos se realiza de manera automatizada dado que SOROLLA2 como BDNS son herramientas de la IGAE y son interoperables.

- La Unidad de Empresa y Desarrollo de la AECID fue creada en 2013 en el marco del IV Plan Director de la Cooperación Española, y tiene como objetivos incorporar, fomentar y promocionar al sector privado empresarial como actor necesario en la cooperación para el desarrollo. Aunque en estos momentos se está a la espera de tomar una decisión sobre el futuro de la misma, se continúa cumpliendo con los objetivos para los que se creó, mediante la convocatoria de Acciones de Innovación.

- El reforzamiento de las alianzas entre todos los actores de cooperación, y de manera particular la participación del sector privado empresarial, en la convocatoria de subvenciones (acciones) de Innovación para el Desarrollo: gestión concreta de alianzas público-privadas para la cooperación al desarrollo.

- Planes en materia de recursos humanos: La AECID cuenta con un Plan de Prevención de riesgos laborales, aprobado por Resolución de 3 de junio de 2014, del Director de la AECID.

Existen varios grupos en ámbitos de recursos humanos: Grupo de Trabajo de Personal, Grupo de Trabajo de la Mesa Delegada del MAEC-AECID, Grupo de Trabajo de Análisis de Reparto de Productividad e Incentivos al rendimiento, Comité de Empresa, Junta de Personal, Comisiones paritarias de Formación, Salud Laboral y Prevención de Riesgos Laborales y Acción Social.

La AECID ha adaptado diferentes Protocolos:

- Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los Organismos públicos vinculados o dependientes de ella (Resolución Dirección AECID de 24 de febrero de 2017)
- Protocolo de actuación en materia de acoso sexual y por razón de sexo (Resolución Dirección AECID de 20 de abril de 2012).
- Protocolo de actuación en materia de acoso laboral (Resolución Dirección AECID de 20 de abril de 2012).
- Plan de Acción 2021.

3.2.

- Resolución de la Dirección de la AECID 16 de mayo de 2018 sobre criterios de gestión de puestos vacantes y de movilidad del personal funcionario destinado en los servicios centrales de la AECID.

- Movilidad de efectivos:

- Resoluciones de modificaciones de la RPT y Catálogo de personal aprobadas en las reuniones del Consejo Rector del año 2018.
- Inicio de proceso selectivo para personal directivo en el exterior.
- Se resuelve el proceso selectivo para la adjudicación de plazas de personal laboral fijo en el exterior
- Se resuelve el proceso de movilidad de los responsables de programa para los Centros Culturales y los Centros de Formación.

3.3.

Captación de fondos por parte de la AECID (procedentes de empresas como Fundaciones año 2021): programa de patrocinio de lectorados y actividades culturales: 69.236,00 euros.

3.4.

- El Estatuto de la AECID alude a la calidad medioambiental como uno de los tres elementos transversales hacia un desarrollo humano sostenible. Dentro del ámbito de la sostenibilidad, la AECID ha implantado medidas de reciclaje de papel, envases de plástico, residuos de cartuchos de tinta y tóner, baterías y contenedores para residuos orgánicos. Asimismo, se adoptó la Instrucción de la Dirección de la AECID de 3 de abril de 2019 sobre la reducción y la eliminación de plásticos de un solo uso.



A consecuencia de la situación de pandemia se han habilitado contenedores para la recogida de guantes y mascarillas desechables.

- Sostenibilidad ambiental en las UCE (Red de Centros Culturales): criterios de sostenibilidad medioambiental en sus instalaciones y ahorro energético.

En este contexto, hay varios CCE con planes de gestión medioambiental en diferentes grados. Se han realizado evaluaciones externas (Guatemala) o internas (República Dominicana, Perú, ...), certificación AENOR (Méjico, Perú), etc.

Algunas de las medias habituales de sostenibilidad aplicadas son: clasificación y reciclaje de residuos (Paraguay), climatización controlada (Argentina), uso de iluminación LED y sensor de movimiento (Guatemala), uso de papel reciclado y/o papel ecológico (Guinea Ecuatorial), limitación de sustancias químicas nocivas (San José), promoción del transporte sostenible (uso de la bicicleta) (Chile).

En relación con la inclusión de cláusulas relativas a criterios medioambientales: han aumentado su inclusión en las contrataciones o en las convocatorias de proyectos (Costa Rica).

TELETRABAJO

- Resolución de 4 de noviembre de 2021 de la Dirección de la AECID que aprobó el Plan de Teletrabajo para el personal destinado en Sede. En esta Resolución se regulan las condiciones y el procedimiento para autorizar la prestación de servicios en modalidad de trabajo a distancia del personal de la Sede central de la AECID, tanto para el personal funcionario como laboral.

El programa de Teletrabajo se configura como un programa de carácter continuado, voluntario y de gestión permanente.

El programa de teletrabajo, aparte de favorecer la conciliación de la vida laboral del personal de la AECID, asimismo ha tenido un impacto medioambiental positivo: reduciéndose la contaminación asociada a los desplazamientos al lugar de trabajo y en la Agencia se ha visto reducido el consumo de electricidad (-3%), agua (-13%) y gasóleo de calefacción (+1%) (en este último caso, aunque bajó el consumo del gasóleo la factura se incrementó debido a la subida de los precios del combustible).

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



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	%
4.1. Gestión por procesos: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un mapa con los macroprocesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo).- Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos.- Catálogo de procedimientos asociados a los procesos.- Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia.- Existencia de un Manual de Calidad.	20
4.2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: <ul style="list-style-type: none">- Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental,...- Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs,...- 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.	80
4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes: <ul style="list-style-type: none">- Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia.- Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales.- Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	85
4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones: <ul style="list-style-type: none">- 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.).- Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.)- Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	82
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 4	67



EVIDENCIAS

4.1.

- La AECID ha implantado la aplicación informática Port@firma (firma electrónica de documentos). La implantación no se ha limitado al despliegue de la aplicación para su uso independiente, e integrada con otras plataformas (por ejemplo, con SAP), de tal manera que desde el propio sistema se pueden enviar documentos al portafirmas, recuperarlos después de su firma, e incorporarlos posteriormente al expediente correspondiente.
- Tramitación electrónica de los contratos menores en los servicios centrales.

4.2.

La AECID considera la gestión de conocimiento como un elemento de valor estratégico y desde el 2021 se está trabajando en un Plan de Gestión de Conocimiento (aún pendiente de aprobación).

- Instalación de ALFRESCO como gestor documental.
- Para la gestión del conocimiento la Intranet de la AECID dispone del acceso a Manuales / Guías de Tramitación que se actualizan periódicamente.
- La AECID considera la gestión del conocimiento como un elemento de valor estratégico. En el 2020 se avanzó en una Estrategia de Gestión de Conocimiento basada en la identificación del Conocimiento crítico de la organización.
- La Instrucción de la Dirección de la AECID de 23 de enero de 2017 rediseña en la AECID el procedimiento para solicitar informes a la Asesoría Jurídica centralizándolo en la Secretaría General. Así ha sido posible poner en marcha un repositorio documental de estos informes (PANDORA). En 2020 se ha modificado la instrucción en aras a una mayor agilidad y eficiencia.
- Se ha mejorado la plataforma de las Redes de Conocimiento, se ha continuado con el programa COO-TEC en materia de cooperación junto con los productos de conocimiento del Fondo de Agua y Saneamiento y con las redes y la capacitación e innovación de INTERCOONECTA.
- El programa de la AECID de mayor envergadura con relación a la actividad de gestión de conocimiento orientada hacia el exterior es INTERCOONECTA, Plan de transferencia, intercambio y gestión de conocimiento para el desarrollo en ALC: Una apuesta por el conocimiento como herramienta efectiva para el desarrollo de la región de América Latina y el Caribe.
- INTERCOONECTA es el resultado de una larga trayectoria de trabajo en conocimiento para el desarrollo. Tras su paso por la formación, su evolución hacia una cooperación más horizontal incorpora la innovación para obtener aún mayor impacto en la región.
- Los cuatro Centros de Formación de la Cooperación Española, ubicados en puntos estratégicos de la región, son espacios donde se estimula el aprendizaje e intercambio de experiencias; donde se analizan, debaten y formulan ideas para impulsar nuestros objetivos. Como unidades especializadas en conocimiento para el desarrollo y futuros ecosistemas de innovación, son los responsables de la materialización del plan (desarrollo de las actividades de capacitación, coordinación de proyectos de conocimiento para el desarrollo, apoyo a redes institucionales en la región) y son elementos clave en la generación de alianzas.
- Para poder poner en valor el conocimiento a través del análisis y sistematización de la información, y favorecer la transferencia y generación de nuevos elementos de conocimiento, se ha creado una herramienta de gestión fundamental: el Centro Virtual de Conocimiento que está formado por:
 - Un portal público que proporciona información y acceso a todas las actividades, así como a los productos de conocimiento.
 - Un aula virtual como plataforma de formación para realizar actividades en línea.
 - Un sistema para la gestión interna de actividades, que articula su seguimiento individual e integral y al que tienen acceso todos los actores que organizan una actividad.
- Con motivo de la pandemia se ha migrado la realización de las actividades a entornos virtuales.
- Participación en grupos de trabajo de la Unión Europea.
- Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia.
- Colaboración con universidades y grupos de expertos (think-tank) en cuestiones humanitarias, Trabajo con Universidad Politécnica de Madrid (UPM) o el Instituto sobre Estudios sobre Conflictos y Acción Humanitaria (IECAH). Participación en redes de estados sobre educación en conflicto y red interagencial para la educación en situaciones de emergencia.

4.3.

- Participación en grupos de trabajo de la Unión Europea.
- Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia.



-Las Redes de conocimiento que permite el trabajo colaborativo. En estas Redes se discute en grupos de trabajo y se elabora documentación relativa a los aspectos incluidos como temática de cada Red.

- Apoyo y colaboración con las redes iberoamericanas regionales: RALCEA (Red Latinoamericana de Centros de Conocimiento de Gestión de Recursos Hídricos), CODIA (Conferencia de Directores Iberoamericanos del Agua), Red Iberoamericana de Oficinas de Cambio Climático (RIOCC) y Conferencia de Directores de los Servicios Meteorológicos e Hidrológicos Iberoamericanos (CIMHET).
- Aumentar la participación en la red European Union National Institutes for Culture (EUNIC).
- Participación activa en los foros formales e informales de ámbito europeo que trabajen sobre Diplomacia Cultural y cuestiones de Cultura y Desarrollo

-Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales.

- Refuerzo de las relaciones de trabajo con la Comunidad Económica de Estados de África Occidental (CEDEAO) y la Unión Africana (UA): asistencia a los comités técnicos y directores de los siguientes fondos y aportaciones: Fondo Migración y Desarrollo España-CEDEAO; Fondo Infraestructuras España-CEDEAO; Contribución al Centro de las Energías Renovables y la Eficiencia Energética (ECREEE); Fondo Género-Agencia de Desarrollo de la UA/ Nueva Asociación para el Desarrollo de África (NEPAD); Comité orientación Agencia Regional de la Agricultura y la Alimentación (ARAA) (CEDEAO); participación en reuniones del grupo de donantes Política Agrícola de la CEDEAO (ECOWAP). Asimismo, desde junio de 2020, España preside la Asamblea General de la Alianza Sahel y AECID participa en los grupos de trabajo de esta iniciativa.
- Participación en grupos de trabajo de la Unión Europea y en otras redes relacionadas (*Practitioners' Network for European Development Cooperation; Learn4Dev, Enhanced Partnership*) y otros foros europeos, latinoamericanos y africanos.
- AECID intensifica su participación en los 4 grupos temáticos de expertos de la red *Practitioners' Network* para 2018 (Colaboración efectiva, Marco contractual y financiero; Crisis, fragilidad, migración; Sector privado).
- Refuerzo de las relaciones de trabajo con la UE y socios como TRAGSA.
- Coordinación con TRAGSA, en concreto en el marco de la encomienda para ejecución de cooperación delegada y Masar Agua.
- Participación en los grupos de trabajo de las Iniciativas Equipo Europa (Team Europe Initiatives) con la Unión Europea y otros Estados Miembros.
- Desde el Departamento de Cooperación Sectorial (DCS) se ha mantenido la participación en los grupos de expertos de la Comisión (destaca la participación en los grupos de Salud, Género, en Medio Ambiente y Cambio Climático (MACC) siempre en coordinación con la Dirección General de Políticas de Desarrollo Sostenible (DGPOLDES).
- Se mantiene la colaboración con universidades y grupos de expertos (think tank) en cuestiones humanitarias, Trabajo con Universidad Politécnica de Madrid (UPM) o Estudios sobre Conflictos y Acción Humanitaria (IECAH)
- En el marco de la Enhanced Partnership, se intensifica el contacto con las otras 3 instituciones participantes (AFD-Francia, CDP-Italia y KfW-Alemania), para la creación de una plataforma conjunta de cofinanciación de operaciones.

-Comunidades temáticas (Redes) de conocimiento que permite el trabajo colaborativo. En estas Redes se discute en grupos de trabajo y se elabora documentación relativa a los aspectos incluidos como temática de cada Red.

Con respecto a la participación en las redes de cooperación iberoamericanas que existen en torno a la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB) se continua en red con los siguientes organismos: la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), el Organismo Internacional de Juventud para Iberoamérica (OIJ), la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y la Conferencia de Ministros de Justicia de los países iberoamericanos (COMJIB).

4.4.

-En 2021 se ha llevado a cabo con éxito, tras una intensa auditoría externa, el proceso de re- acreditación para gestionar fondos delegados de la Unión Europea, lo que le ha habilitado para ejecutar el presupuesto de la UE en régimen de gestión indirecta. Este proceso se ha realizado durante todo el ejercicio 2021 y ha culminado con la obtención el 14 de diciembre de 2021 de la certificación por parte de la Unión Europea. El importe total de fondos delegados durante el 2021 fue de 65.346.723,82 €, lo que representó el 18,63% del presupuesto ejecutado de la AECID en el 2021.

-Mejoras en la integración con los sistemas de información centralizada de la AGE como BDNS o PLACE.



- La AECID ha recibido en 2021 fondos de 11 Comunidades autónomas al amparo del convenio en materia humanitaria, y en convenios bilaterales con la Comunidad Autónoma de Andalucía para la ejecución de proyectos bilaterales. y con la FEMP por un total de 2.600.000.00 €.
- La AECID ha recibido fondos del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) para cofinanciar el programa de Escuelas Taller por importe de 1.000.000 €.
- Mejoras en la integración con los sistemas de información centralizada de la AGE como BDNS o PLACE.
- La AECID tiene interoperabilidad a través de la Plataforma Intermediación de Datos (PID) del Ministerio de Hacienda y Función Pública y en varios procedimientos: Becas MAEC-AECID, Lectorados, Subvenciones, Acciones Cooperación Desarrollo, Registro y Calificación ONGD y Concurso de Funcionarios.
- En la AECID se ha implantado el Sistema de gestión de registro GEISER, incluyendo su integración con el Registro Electrónico, lo que permite la entrada y remisión de documentación en formato electrónico a otros organismos de la AGE y otras administraciones públicas.
- Mejoras en la integración del sistema de gestión corporativa basado en SAP con los sistemas de información centralizada como BDNS o PLACE.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



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	%
5.1. Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: <ul style="list-style-type: none">- Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones.- Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia.- Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	55
5.2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad: <ul style="list-style-type: none">- Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.	1
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 5	28

EVIDENCIAS

5.1.

-Para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de la cooperación exterior, AECID participa en diversos acuerdos y foros en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico (OCDE).

-A nivel interno, se ha creado en la AECID el Grupo de la Agencia que Queremos (GAQQ), que, entre otros temas, aborda cuestiones relacionadas con la mejora de la Calidad.

Presencia de la AECID en órganos de cooperación de la AGE (Consejo de Cooperación al Desarrollo, Comisión Interterritorial de Cooperación para el Desarrollo, Comisión Interministerial de Cooperación Internacional).

5.2.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 6:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
6.1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales.- Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados.- Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	50
6.2. Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- 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.	40
6.3. Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia.- Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	60
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 6	50

EVIDENCIAS

6.1.

-La AECID cuenta con un Programa de Quejas y Sugerencias donde el ciudadano puede expresar, mediante un formulario que puede también presentar por medios electrónicos, su opinión y grado de satisfacción en el uso de los servicios y actuaciones de la AECID, incluidos los electrónicos. Asimismo, a través del buzón de correo electrónico general de información o del resto de buzones de información, los ciudadanos pueden hacer llegar a la AECID cuestiones relativas al funcionamiento de los trámites y servicios.



- Asimismo, la AECID realiza un proceso de monitorización constante de noticias relacionadas con la Agencia en medios de comunicación y la utilización de herramientas de análisis de impacto en redes sociales.

6.2.

El portal web de la AECID (www.aecid.es) contiene publicaciones en los distintos sectores de cooperación <https://www.aecid.es/ES/sectores-de-cooperación>

- Agua y saneamiento
- Crecimiento económico
- Cultura y Ciencia
- Desarrollo rural, seguridad alimentaria y nutrición
- Educación
- Género
- Gobernabilidad democrática
- Medio ambiente y cambio climático
- Salud

6.3.

Plan Bienal de Evaluaciones 2021-2022: El Plan Bienal reúne en un único documento aquellas evaluaciones de los fondos de la Cooperación Española, a realizar tanto por las instancias del MAUC (DGPOLDES y AECID), como por parte de otros actores de la Cooperación Española.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
7.1. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): <ul style="list-style-type: none">- Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios.- Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.)- Desarrollo de mecanismos de "cocreación" "codiseño" "codesarrollo" en los que participen grupos de interés y usuarios.	80
7.2. Quejas y Sugerencias: <ul style="list-style-type: none">- 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.	85
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 7	
83	

EVIDENCIAS

7.1.

Dada la multiplicidad de socios de la AECID, existen numerosos canales de discusión con grupo de interés.

- La AECID participa en diferentes foros para la Cooperación Española, tanto en España como en el exterior, coordinados, en su mayoría, a nivel central desde la Dirección General de Políticas de Desarrollo Sostenible (DGPOLDES) del MAUC, y en el exterior, los MAP (Marcos de asociación país), los Grupos Estables de Coordinación, dirigidos por las Oficinas Técnicas de Cooperación (OTC) formalizan un espacio conjunto de todos los actores de la cooperación española.
- Reuniones periódicas con representantes de actores de la cooperación española: Consejo de Cooperación, coordinadora de ONGD, representantes de organizaciones empresariales, universidades, CCAA.
- El seguimiento de los convenios de cooperación para el desarrollo se realiza con carácter anual, cada convenio cuenta con una Comisión de Seguimiento del convenio, además de las convocatorias de seguimiento que sean necesarias a petición de cualquiera de las dos partes.
- En el ámbito de la acción humanitaria, existe un mecanismo estructurado de participación con la cooperación descentralizada, a través de la comisión de coordinación del convenio en la materia, con reuniones ordinarias dos veces al año y extraordinarias en caso de emergencias.



7.2.

La AECID cuenta con un Programa de Quejas y Sugerencias (Q&S) disponible desde la sede electrónica, aprobado por Resolución de la AECID de 7 de mayo de 2010.

- La medición del grado de satisfacción de los usuarios con el tratamiento y respuesta de sus quejas y sugerencias se verifica a través de respuesta *feedback* del usuario.
- Con periodicidad semestral se eleva un informe de quejas y sugerencias tramitadas en la AECID para su remisión a la Inspección General de Servicios del MAUC.

En el marco del Programa anual de Q&S correspondiente al 2021 se han recibido 8 quejas (7 en el curso de la tramitación de solicitudes de Becas/Lectorados y 1 consulta de cooperante).

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>8.1. Formación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia.- Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia.- La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias.- Existen Sistemas de evaluación de la formación:<ul style="list-style-type: none">▪ Medición de la satisfacción▪ Medición del aprendizaje▪ Medición del impacto de la formación- Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción,...	80
<p>8.2. Evaluación del desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo.- Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación.- Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	25
<p>8.3. Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta.- Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados.- Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	60
<p>8.4. Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión.- Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa- Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad.- Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.	1
<p>8.5. Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.):</p>	95



<ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de las medidas de conciliación.- Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal- Aplicación de fórmulas de teletrabajo- Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.).- Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).	
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 8	52

EVIDENCIAS

8.1.

- La Agencia cuenta con una Unidad responsable de la formación: Área de Formación, integrada en el Departamento Recursos Humanos, Conciliación y Servicios Generales
- Debido a las especiales características del personal que presta sus servicios en la Agencia, la AECID aprobó dos planes, uno para el personal Sede y otro en el exterior.
- La principal característica de los planes de formación durante el 2021 ha sido la formación telemática debido a las circunstancias derivadas de la pandemia (salvo cinco cursos que se impartieron de manera presencial).
- El número de beneficiarios:
 - En Sede: 367 alumnos
 - En el Exterior: 425 alumnos
- Cursos impartidos:
 - En Sede: 24
 - En el Exterior: 128
 - Idiomas impartidos: inglés, francés, árabe y portugués, 20 grupos
- Celebración de reuniones para detectar necesidades formativas.
- Cuestionario del grado de satisfacción y evaluación de los asistentes sobre las acciones formativas.

8.2.

- Plantilla en la que se recogen, entre otros datos, las funciones y méritos de cada puesto de trabajo. Se usa con ocasión de los concursos generales y específicos que convoca la AECID, así como en las convocatorias de puestos libres y vacantes que se realizan a través de la INTRANET y del portal FUNCIONA.
- Productividad por objetivos que se abonó en nómina de incidencias del mes de diciembre de 2021, de acuerdo con el importe autorizado por el Ministerio de Hacienda y Función Pública.

8.3.

- A lo largo del último semestre del año 2021, la Unidad de Planificación, Eficacia y Calidad (UPEC) coordinó un proceso de consulta interno a la organización que incluyó una encuesta individual y anónima de percepciones del personal de la Agencia, entrevistas y grupos de trabajo. El proceso de consulta ha permitido obtener un diagnóstico de situación de la Agencia e inferir propuestas de mejora.
- Buzón del Empleado Público (BEP), creado por Instrucción de 13 de mayo de 2011 de la Dirección de la AECID. Durante el 2021 no consta ninguna solicitud o reclamación.

8.4.

- Plan CONCILIA. Flexibilidad laboral. El personal que tenga a su cargo personas mayores, hijos/as menores de 12 años o personas con discapacidad, o un familiar con enfermedad grave hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, tienen derecho a flexibilizar en una hora diaria el horario fijo de jornada que tenga establecido.
- Se han dictado instrucciones para regular el uso de la bolsa de horas recuperables para el cuidado de menores, mayores y personas con discapacidad.



- Plan de Acción Social.

8.5.

El 1 de diciembre de 2021 se puso en marcha en la AECID-Sede Central una nueva versión de la aplicación informática "TRAMA", del Ministerio de Hacienda y Función Pública, que agrupa en una misma aplicación todo el sistema del control de cumplimiento de la jornada y horarios laborales y el sistema de solicitud de vacaciones y permisos.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
9.1. Aplicación de las directrices metodológicas: <ul style="list-style-type: none">- 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▪ Inclusión de medidas de compensación/repación/subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.	90
9.2. Seguimiento, Evaluación y Certificación: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio.- Actualización y versiones de las Cartas de Servicios.- Certificación de cartas por parte de una entidad externa.	1
9.3. Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: <ul style="list-style-type: none">- Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia.- Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.	100
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 9	
64	

EVIDENCIAS

9.1.

La AECID cuenta con 2 Cartas de Servicio vigentes:



- Resolución de 26 de junio de 2019 de la Subsecretaría (MAUC), que aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Centro de Información de la AECID, con una vigencia para el período 2019 – 2022.
- Resolución de 27 de mayo de 2019, de la Subsecretaría (MAUC), que aprueba la actualización de la Carta de servicios de la Biblioteca de la AECID, con vigencia para el período 2019 – 2022.

9.2.

9.3.

Las Cartas de servicios están disponibles en soporte papel en las dependencias de atención al público de la AECID y del MAUC, asimismo en formato electrónico en la sede electrónica de la AECID (<https://www.aecid.gob.es>) y en las páginas web de la AECID y MAUC y en el Punto de Acceso General (PAG) (<https://administracion.gob.es>) Asimismo, son difundidas en las redes sociales oficiales de la AECID.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 10:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
10.1. Utilización de Modelos de Excelencia: <ul style="list-style-type: none">- Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc. como referencias para la gestión.- Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, Normas ISO, etc.)	1
10.2. Seguimiento y Evaluación: <ul style="list-style-type: none">- Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad.- Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia.- Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	1
10.3. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones): <ul style="list-style-type: none">- Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.- Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad.- Certificaciones a la calidad.	1
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 10	
1	

EVIDENCIAS

- 10.1.
La AECID se autoevaluó en 2011 conforme a la metodología del modelo EVAM.
- 10.2.
- 10.3.
La AECID se certificó en 2011 obteniendo el sello EVAM 200 – 299

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>11.1. Mecanismos formales de rendición de cuentas:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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:<ul style="list-style-type: none">▪ Contribuciones al portal de transparencia▪ Códigos éticos▪ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia- Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción):<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.- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística:<ul style="list-style-type: none">▪ Publicación de perfil del contratante▪ Informe sobre cuentas anuales	80
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 11	80

EVIDENCIAS

11.1.

La AECID cuenta en su página web de un apartado de Transparencia, donde se publica:

- La memoria anual
- Las cuentas auditadas
- El plan de Acción Anual
- Atiende las consultas recibidas a través del Portal de Transparencia

La AECID publica en la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS) las subvenciones y ayudas concedidas.



Participación de la AECID en los procesos de rendición de cuentas que gestiona la Dirección General de Políticas de Desarrollo Sostenible (DGPOLDES) del MAUC.

- Sistema Info@OD.
- Sistema INFO@EVAL

- Comunicación y Seguimiento de la Cooperación Española.
- Consejo de Cooperación.

La AECID cuenta con un servicio de transparencia, dependiente del Gabinete Técnico para colaborar en la coordinación de respuestas al portal de Transparencia, así como para iniciar proyecto de transparencia nacional, en lo que se refiere por ejemplo a la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS), InfoAOD y al estándar IATI de rendición de cuentas a nivel internacional.

- Planificación estratégica de la Red de CCE de la DRCC. Planes de Centro

En el marco del proceso de incorporación del enfoque de Gestión basada en Resultados y de asunción de los principios de la Declaración de París sobre la Eficacia de la Ayuda, y como parte de la dinámica de extensión entre las unidades de la AECID del Sistema de Programación Operativa se encuentra el documento de planificación anual de los Centros Culturales de España en el exterior, que vienen elaborando desde 2009.

El Plan de Centro es un documento de organización y gestión interna de cada Centro Cultural de España (CCE), donde se plasma desde su misión, hasta sus objetivos estratégicos, pasando por sus prioridades de intervención en un territorio. Inicialmente el Plan es el documento que recoge el ejercicio clave de apropiación de las directrices generales del departamento en el que están encuadrados los Centros Culturales, la Dirección de Relaciones Culturales y Científicas (DRCC), y de alineamiento con los ODS y con las políticas locales en materia de cultura, en cumplimiento de los principios de la Declaración de París sobre la Eficacia de la Ayuda al Desarrollo.

Asimismo, es un documento programático cuyo primer destinatario es la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), porque servirá de referencia para fijar la financiación de cada uno de los Centros Culturales, y por tanto de toda la Red. Esto hace que cuente siempre con el mayor número de datos e información sobre el Centro, y que en su confección se busque el máximo de transparencia y legibilidad.

Por otra parte, el Plan, aunque no sea un instrumento de difusión de la labor realizada por un Centro, sí es válido para cumplir con la necesaria responsabilidad de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía. En este sentido, el interés de la AECID por dar visibilidad a la labor que se está llevando a cabo desde los Centros Culturales de España, ha permitido constatar el relevante papel que tienen como elemento transmisor de una filosofía de trabajo y de sus resultados.

Pero, ante todo, el Plan es un documento necesariamente útil para el Centro que lo lleva a cabo, con un significado a nivel interno. Por este motivo es importante no sólo el resultado final, sino también el proceso de elaboración. El Plan es un ejercicio de reflexión conjunta de todo el equipo de cada Centro.

En definitiva, el Plan es una guía para el Centro y para la AECID, que parte de una realidad en la que se quiere intervenir, de la contextualización en un marco institucional y geográfico de dicha intervención, hasta llegar a unos objetivos estratégicos y unas metas a alcanzar en el plazo de un año, y a la programación de intervenciones, entendidas éstas como el ejercicio que define la forma de ejecutar recursos y administrar actividades para la consecución de estos fines marcados. El Plan, por tanto, pasa de una manifestación de principios e intereses, para concretarse en propuestas de acción concretas, de acuerdo a una lógica que va de lo general a lo particular, en la que ambos están totalmente interrelacionados.

- Planificación estratégica de la Red de CFCE de la DCALC. Planes de Centro.



Documento de planificación anual de los Centros de Formación de la Cooperación Española en América Latina y el Caribe, que vienen elaborándose desde 2021.

El Plan de Centro es un documento de organización y gestión interna de cada Centro de Formación (CFCE), donde se plasma desde su misión hasta sus objetivos estratégicos, siempre en el marco de los valores a los que deben responder: innovación, sostenibilidad, inclusividad, eficiencia y calidad. Asimismo, es un documento programático cuyo primer destinatario es la AECID, y se acompaña de un presupuesto preliminar que sirve de referencia para fijar la financiación de cada uno de los Centros. Esto hace que cuente siempre con el mayor número de datos e información sobre el Centro, y que en su confección se busque el máximo de transparencia y legibilidad.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INNOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
12.1. Existencia de Planes de Innovación en las Agencias: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos.- Participación en proyectos europeos (Horizonte 2021)- Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI)- Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	40
12.2. Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden 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: <ul style="list-style-type: none">- 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.- La definición más simple de lo que representa la innovación en el sector público se refiere a ideas nuevas que contribuyen a crear “valor público”. Las ideas tienen que ser nuevas, al menos en parte (más que suponer simplemente mejoras); deben haberse llevado a la práctica (no basta con ser buenas ideas); y tienen que resultar de utilidad”.- Debe tratarse de prácticas llevadas a cabo por las Agencias con el objeto de mejorar los productos o servicios que prestan, y caracterizadas por los siguientes aspectos: Cambio: representar un cambio e impacto cualitativo; Novedad: deben ser nuevas para la organización en cuestión; Acción: deben estar finalizadas, no ser sólo una idea.- No deben referirse, por otro lado, únicamente al uso de las tecnologías, ni a invenciones o cambios drásticos, sino también a mejoras relevantes en los procesos, cuya innovación puede igualmente contribuir a la mejora continua.	1
12.3. Creación de Grupos de trabajos para la innovación: <ul style="list-style-type: none">- Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”- Grupos de trabajo para la innovación.- Espacios para el trabajo compartido “coworking”.	40
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 12	
27	

EVIDENCIAS

12.1.



La AECID cuenta con una línea de subvenciones para proyectos de innovación para el desarrollo (sede electrónica).

12.2.

12.3.

- Realización de Formación específica en innovación para toda la AECID: “Reforma de la AECID: La innovación pública y las alianzas transformadoras”.

- A nivel interno, se ha creado en la AECID el Grupo de la Agencia que Queremos (GAQQ), que, entre otros temas, aborda cuestiones relacionadas con la mejora de la calidad.

- A nivel interno, en el marco de INTERCOONECTA, se ha estructurado la organización de capacitación y participación en procesos de co-creación para abordar la transformación del Plan a la innovación para el desarrollo. Esto implica, además, la transformación de los Centros de Formación de la CE en América Latina y el Caribe en ecosistemas de innovación.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



AECSIC

ASPECTO 1:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>1.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia:</p> <ul style="list-style-type: none">- Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos.- Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. Ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	95
<p>1.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia):</p> <ul style="list-style-type: none">- Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización.- Comparecencias, en su caso.	94
<p>1.3. Norma reguladora/Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora.- Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad.- Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	95
<p>1.4. Órganos/Unidades específicas gestión de la calidad, excelencia (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas):</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad.- Existencia de un Comité de Calidad de carácter técnico y en general interdepartamental. Su labor es la de impulsar la gestión de calidad en la organización pudiendo realizar labores de evaluación, seguimiento y elaboración de propuestas generales.- Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión de Calidad: adscrita a un órgano directivo que dinamiza en el plano operativo la coordinación y desarrollo global de las políticas de calidad, apoyando a las áreas menos desarrolladas. Sus funciones suelen ser las siguientes: coordinación del Plan de Calidad, apoyo al Comité de Calidad,	95



<p>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> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones.- Existencia de Grupos de mejora que, con carácter eventual, actúan como estructuras de apoyo a la implantación de mejoras concretas, desarrollo de proyectos y canalizan la participación de los empleados.	
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 1	
95	

EVIDENCIAS

1.1

- Plan Estratégico de Acción CSIC 2018-21. [\[100\]](#)
- Plan de Acción Anual CSIC 2021. [\[101\]](#)
- Seguimiento plan de acción 2021. [\[102\]](#)
- Plan de gestión de la Calidad e Innovación 2018-21 [\[103\]](#)
- Plan de Gestión de la Calidad: Plan de acción 2021. [\[104\]](#)
- Seguimiento Plan de Calidad 2021. [\[105\]](#)
- Planes de Calidad de los Centros e Institutos. [\[106a\]](#), [\[106b\]](#), [\[106c\]](#), [\[106d\]](#), [\[106e\]](#), [\[106f\]](#)
- Plan de gestión de recursos de Oficina de Gerencias. [\[107\]](#)
- Hacia el plan estratégico 2022-2025. [\[900\]](#), [\[904a\]](#), [\[904b\]](#), [\[905a\]](#), [\[905b\]](#), [\[906a\]](#), [\[906b\]](#), [\[907a\]](#), [\[907b\]](#), [\[908a\]](#), [\[908b\]](#), [\[913\]](#)

1.2

- Plan de Acción Anual CSIC 2021. [\[101\]](#)
- Seguimiento plan de acción 2021. [\[102\]](#)
- Plan de gestión de la Calidad e Innovación 2018-21 [\[103\]](#)
- Plan de Gestión de la Calidad: Plan de acción 2021. [\[104\]](#)
- Actas del Consejo Rector. [\[108a\]](#), [\[108b\]](#)
- Hacia el plan estratégico 2022-2025. [\[912\]](#), [\[913\]](#)

1.3

- Estatuto del CSIC (RD 1730/2007) y sus modificaciones. [\[109a\]](#), [\[109b\]](#), [\[109c\]](#), [\[109d\]](#)
- Plan de gestión de la Calidad e Innovación 2018-21 [\[103\]](#)
- Plan de Gestión de la Calidad: Plan de acción 2021. [\[104\]](#)
- Resolución creación Unidad de Calidad. [\[110a\]](#)
- Resolución asignación funciones Unidad Calidad e Innovación. [\[110b\]](#)
- Planes de Calidad de los Centros e Institutos. [\[106a\]](#), [\[106b\]](#), [\[106c\]](#), [\[106d\]](#), [\[106e\]](#), [\[106f\]](#)



-Resolución 2021, de ayudas de calidad 2021. [\[111\]](#)

1.4

-Resolución creación Unidad de Calidad. [\[110a\]](#)

-Resolución asignación funciones Unidad Calidad e Innovación. [\[110b\]](#)

-Unidades o departamentos de Calidad en Centros e Institutos [\[enlace2\]](#), [\[enlace3\]](#), [\[enlace4\]](#), [\[enlace5\]](#)

-Grupos de mejora coordinados por la Oficina de Gerencias. [\[107\]](#)

-Hacia el plan estratégico 2022-2025. Oficina de Estrategia [\[900\]](#). Grupos de discusión. [\[904a\]](#), [\[904b\]](#), [\[905a\]](#), [\[905b\]](#), [\[906a\]](#), [\[906b\]](#), [\[907a\]](#), [\[907b\]](#), [\[908a\]](#), [\[908b\]](#)

ÁREAS DE MEJORA

1. Crear estructuras interdepartamentales en calidad.
2. Visualizar el área de calidad en el Contrato de Gestión y en toda la organización.
3. Promover la cultura de la autoevaluación.



ASPECTO 2:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>2.1. Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa):</p> <ul style="list-style-type: none">- Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal.- Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc. tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa.- Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	76
<p>2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios):</p> <ul style="list-style-type: none">- Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia- % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica- Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad- La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés- Planes para la implantación de Administración Electrónica- Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin	77
<p>2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés:</p> <ul style="list-style-type: none">- Servicios integrales de atención a los grupos de interés:<ul style="list-style-type: none">• Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia.• Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: news letters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas.• Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios.- Otras prestaciones:<ul style="list-style-type: none">• Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.)• Supresión de barreras arquitectónicas	95

**EVIDENCIAS**

2.1

- Plan Estratégico de Acción CSIC 2018-21: (Acción 1.2, Modelo organizativo y estructura operativa del CSIC, Acción 1.7., Plan de transformación digital. Acción 2.2. Oficina de seguimiento integral de proyectos. 2.5.1 Plataforma online de acceso y explotación de los servicios científico-técnicos Acción 3.5. Simplificación del procedimiento administrativo de transferencia del conocimiento. [\[100\]](#)
- Plan de gestión de la Calidad e Innovación 2018-21: Proyecto 12. Reducción de cargas administrativas. [\[103\]](#), [\[112\]](#)
- Plan de Gestión de la Calidad: Plan de acción 2021. [\[104\]](#)
- Seguimiento Plan de Calidad 2021. [\[105\]](#)
- Seguimiento plan de acción 2021 (6-Estructura y organización de centros, unidades y delegaciones en el CSIC, 12- Actualización, renovación y sistematización de la gestión de convenios y otros instrumentos colaborativos). [\[102\]](#)
- Intranet: Manuales e Instrucciones. [\[113\]](#)
- BO.CSIC. [\[114\]](#)
- Manual de gestión de proyectos y actividad científica. [\[115\]](#)
- Procedimiento interno para la gestión económica de ayudas y subvenciones (PIGEAS). [\[116\]](#)
- Manual de Comunicación. [\[117\]](#)
- Código de Buenas Prácticas. [\[118a\]](#), [\[118b\]](#)
- Norma reguladora Institutos. [\[131a\]](#), [\[131b\]](#)

2.2

- Política de seguridad de la información (Cumplimiento del ENS). [\[119\]](#)
- Resolución Presidencia Creación sede electrónica. [\[200\]](#)
- Resolución Presidencia Creación registro electrónico. [\[201\]](#)
- Sede electrónica. [\[enlace6\]](#)
- Catálogo de servicios científico-técnicos. [\[enlace7\]](#)
- Acceso electrónico a los fondos bibliográficos, publicaciones periódicas y colecciones, DIGITAL.CSIC. [\[enlace8\]](#)
- Manual de Comunicación. [\[117\]](#)
- Presencia de la Agencia en redes sociales y medios de comunicación [enlaces [9](#), [10](#), [11](#), [12](#), [13](#)], [\[202a\]](#), [\[202b\]](#)
- wikis CSIC. [\[204\]](#)
- Email información info@csic.es

2.3

- Newsletter pública CSIC. [\[enlace14\]](#)
- Newsletter Unidad de Calidad. [\[enlace15\]](#)
- Email información info@csic.es
- Página web CSIC. [\[enlace1\]](#)



-Plataforma documental Cienciatk. [\[enlace16\]](#)
-Manual de Comunicación. [\[117\]](#)
-Presencia en redes sociales, blogs, etc., a través de los centros y Cultura Científica. [\[enlaces 9, 10, 11, 12, 13\]](#), [\[202a\]](#), [\[202b\]](#), [\[203\]](#), [\[enlace17\]](#), [\[enlace18\]](#)
-Apps de divulgación científica orientadas a los ciudadanos. [\[enlace19\]](#)
-Agenda del CSIC [\[enlace20\]](#)
-Ciencia y sociedad: divulgación científica. [\[enlace21\]](#)
-Catálogo de servicios científico-técnicos. [\[enlace7\]](#)
-Catálogo de oferta tecnológica (patentes) en la web del CSIC. [\[enlace22\]](#)
-Plataformas temáticas interdisciplinares. [\[300\]](#), [\[301\]](#), [\[302\]](#), [\[303\]](#), [\[304\]](#), [\[305\]](#), [\[306\]](#), [\[307\]](#), [\[enlace23\]](#)
-Páginas web públicas de las Plataformas Temáticas Interdisciplinares. [\[enlaces 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38\]](#)
-Web institucional accesible W3C. [\[enlace39\]](#)
-Medidas de accesibilidad en MNCN, RJB y Red de Bibliotecas. [\[enlace40\]](#), [\[enlace41\]](#), [\[enlace42\]](#)
-Comité de Comunicación. [\[205\]](#)
-Presentación institucional CSIC. [\[219\]](#), [\[220\]](#)
-Hacia el plan estratégico 2022-2025. [\[901\]](#), [\[902\]](#), [\[903\]](#), [\[909\]](#), [\[910\]](#)

ÁREAS DE MEJORA

1. Llevar la simplificación administrativa de forma más sistemática.
2. Mejorar con nuevos contenidos y su accesibilidad de web e intranet.
3. Aumento de procedimientos de tramitación por Sede Electrónica y mejora de su funcionamiento.
4. Hacer más eficientes los servicios de información personal y contacto del ciudadano con el CSIC.



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>3.1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal.- Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios.- Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros.- Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc.- Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc.- Cuadro de mando.	94
<p>3.2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo.- Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio.- Sistemas de medición y redistribución de cargas.	75
<p>3.3. Planes de eficiencia y austeridad:</p> <ul style="list-style-type: none">- % de Autofinanciación de la Agencia- Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto.- Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento.- Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas.- Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	85
<p>3.4. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social:</p>	88



<ul style="list-style-type: none">- Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000, campañas internas con medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc.- Existencia de programas para la protección del medioambiente.- Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura.- Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.	
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 3	
85	

EVIDENCIAS

<p>3.1</p> <ul style="list-style-type: none">-Plan Actuación CSIC 2018-2021 (Acción 1.6 Plan de mejora de la gestión de recursos y servicios; 2.2 Oficina de Seguimiento Integral de Proyectos; 2.4 Fortalecimiento de la carrera investigadora: atracción y retención del talento; 2.5 Servicios Científico-Técnicos e Infraestructuras de Investigación. [100]-Plan de Acción Anual CSIC 2021. [101]-Seguimiento plan de acción 2021. [102]-Seguimiento Plan de Calidad 2021: Proyecto 9. Plan de Gerencias. [105]-Grupos de trabajo coordinados por Oficina de Gerencias. [107]-Gestión cooperativa con otras instituciones (7 ICTS, 52 Centros mixtos, 108 Unidades asociadas I+D+i, 1.539 convenios, participación en 292 entidades y órganos colegiados). [120], [121]-Acciones de cooperación y recursos internacionales. [enlace43]- Norma reguladora de Unidades Asociadas. [122]-Sistema administración normalizada de cuentas internas SANCI. [123]-Instrucción general de gestión económica. [124]-Manual de gestión de proyectos y actividad científica. [115]-Procedimiento interno para la gestión económica de ayudas y subvenciones (PIGEAS). [116]-Manual de gestión de Personal. [125]-Evaluación de costes de los Servicios científico-técnicos. [126a], [126b]-Proyecto Cuadro de mando de Centros. [127]-Plan Estratégico Grandes Infraestructuras de Investigación. [128]-Delegación competencias. [129a], [129b]-Presupuesto de funcionamiento de Institutos, Centros y Unidades y criterios actuación económica 2021. [130]-Norma reguladora institutos. [131a], [131b]-Integración de Centros Nacionales. [109d], [132], [135]-Instrucciones apertura ejercicio 2021. [133]-Cierre económico del ejercicio 2021. [134a], [134b]-Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en el CSIC. [136a], [136b]



- Programa de apoyo a la infraestructura (PAI). [\[137a\]](#), [\[137b\]](#)
- Bolsa apoyo a ICUS con dificultades financieras. [\[138\]](#)
- Instrucción convenios. [\[139\]](#)
- Instrucción contrataciones. [\[140a\]](#), [\[140b\]](#)
- Creación Comisión para la Coordinación y Racionalización de Infraestructuras Científicas y Técnicas Singulares (ICTS) y participación en Infraestructuras Europeas de Participación. [\[143\]](#)
- Gestión de recursos humanos. [\[144\]](#)
- Requisitos de participación en programas europeos e internacionales. [\[149b\]](#)
- Conservación de instrumentación científica de interés histórico. [\[188\]](#)
- Resolución creación Comisión para la Coordinación y Racionalización de laboratorios de alto nivel de bioseguridad. [\[189\]](#)
- Informe de ejecución presupuestario y cuentas anuales para la Comisión de Control (Consignación superávit presupuestario e Integración cuentas Centros Nacionales). [\[191\]](#)
- Estrategia de Recursos Humanos para Investigadores HRS4R. [\[400\]](#), [\[401\]](#), [\[402\]](#), [\[403\]](#), [\[404\]](#), [\[enlace44\]](#), [\[enlace45\]](#), [\[enlace46\]](#), [\[enlace47\]](#)
- Hacia el plan estratégico 2022-2025. [\[900\]](#), [\[901\]](#), [\[902\]](#), [\[903\]](#). Grupos de discusión. [\[904a\]](#), [\[904b\]](#), [\[905a\]](#), [\[905b\]](#), [\[906a\]](#), [\[906b\]](#), [\[907a\]](#), [\[907b\]](#), [\[908a\]](#), [\[908b\]](#), [\[909\]](#), [\[910\]](#), [\[911\]](#)

3.2

- Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en el CSIC. [\[136a\]](#), [\[136b\]](#)
- Bolsa apoyo a ICUS con dificultades financieras. [\[138\]](#)
- Seguimiento de la productividad científica PCO mediante Aplicación de resultados científicos “Conciencia”. [\[141a\]](#), [\[141b\]](#)
- Seguimiento auditorías internas de gestión. [\[192\]](#)
- Instrucción general de suplencias. [\[142\]](#)
- Norma reguladora institutos. [\[131a\]](#), [\[131b\]](#)
- Reestructuración en la VICYT en 3 Áreas globales (Objetivo 1.3 Plan Acción 18-21). [\[145a\]](#), [\[145b\]](#)
- Reestructuración y medición de cargas por la Oficina de Gerencias. [\[107\]](#)
- Plataformas temáticas interdisciplinares. [\[300\]](#), [\[301\]](#), [\[302\]](#), [\[303\]](#), [\[304\]](#), [\[305\]](#), [\[306\]](#), [\[307\]](#), [\[enlace23\]](#)
- Productividad. [\[146a\]](#), [\[146b\]](#)
- Informe de ejecución presupuestario y cuentas anuales para la Comisión de Control (consignación superávit presupuestario). [\[191\]](#)
- Medidas económicas y de personal extraordinarias COVID-19. [\[800\]](#), [\[801\]](#), [\[802\]](#), [\[803\]](#), [\[804\]](#), [\[805\]](#), [\[806\]](#), [\[807\]](#), [\[808\]](#)

3.3

- Autofinanciación 37,82%
- Plan de Acción Anual 2021. [\[101\]](#)
- Plan reducción del gasto. [\[147\]](#)
- Resolución Presupuestos de funcionamiento de ICUS 2021. [\[130\]](#)
- Sistema de Administración Normalizada de Cuentas Internas (SANCI). [\[123\]](#)
- Captación de financiación a través de transferencia de tecnología (empresas de base tecnológica, comercialización de resultados de investigación). [\[148a\]](#), [\[148b\]](#), [\[148c\]](#), [\[enlace48\]](#), [\[enlace49\]](#)
- Financiación de proyectos investigación. [\[149a\]](#), [\[149b\]](#)
- Captación financiación a través de servicios. [\[enlace7\]](#)
- Donativos. [\[806\]](#), [\[enlace50\]](#)
- Instrucción Secretaría General, para la elaboración de los planes de calidad de centros e institutos. Línea 3 Recursos. Ejemplo de Proyecto de racionalización de recursos en los centros e institutos del CSIC. Proyecto 3 del IMSE-CNM premiado en el línea recursos. [\[106a\]](#), [\[106b\]](#), [\[106f\]](#)
- Instrucción General de Gestión Económica. [\[124\]](#)



-Curso Especializado de Gestión de Proyectos. [[150a](#)], [[150b](#)]
-Informe de ejecución presupuestario y cuentas anuales para la Comisión de Control (consignación superávit presupuestario). [[191](#)]

3.4

-Convenios con ONG y otras organizaciones internacionales. [enlaces [51](#), [52](#), [53](#)]
-Plataformas Temáticas Interdisciplinares vinculadas a Marcos de sostenibilidad y Responsabilidad Social. [enlaces [26](#), [29](#), [31](#), [32](#), [33](#), [35](#), [36](#)]
-Internacionalización y cooperación científica para el desarrollo I-COOP+, i-LINK. [[enlace43](#)], [[120](#)], [[121](#)], [[207](#)]
-Acciones para el cumplimiento de los ODS. [enlaces [54](#), [55](#), [56](#), [57](#), [58](#)]
-Certificado ISO 14001 en la Estación Biológica de Doñana. [[enlace59](#)]
-Atribución de Responsabilidad Social Corporativa a la UCALI. [[206](#)]
-II Plan de Igualdad del CSIC. [[500](#)]
-Evaluación Plan de Igualdad 2020 (pendiente 2021). [[501](#)]
-Comisión Mujer y Ciencia. [[enlace60](#)], [[502](#)], [[503](#)], [[504](#)]
-Informe Mujeres investigadoras 2021. [[505](#)]
-Informe análisis techo cristal. [[506](#)]
-Comisión Delegada de Igualdad. [[enlace61](#)]
-Protocolo prevención acoso. [[507](#)], [[508](#)], [[509](#)], [[510](#)]
-Guía uso no sexista de la lengua. [[511](#)]
-Distintivo de igualdad CSIC. [[512](#)], [[513](#)], [[514](#)]
-Comités de Igualdad en Institutos y Centros. [[515](#)], [[516](#)]
-Curso de Igualdad de Género. [[518](#)], [[enlace62](#)]
-Escuela Infantil Madrid. [[enlace63](#)]
-Libros Blancos Desafíos Científicos 2030. [enlaces [64](#), [65](#), [66](#)], [enlaces [67a](#), [67b](#), [67c](#), [67d](#)]

ÁREAS DE MEJORA

1. Ampliar los servicios comunes de carácter transversal de las gerencias en ámbitos territoriales.
2. Aumentar los ingresos por servicios-científico técnicos.
3. Valorizar la cartera tecnológica del CSIC.
4. Consolidar las medidas de racionalización del gasto.
5. Mejorar la sistemática en las auditorías de gestión.



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	%
<p>4.1. Gestión por procesos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un mapa con los macroprocesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo).- Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos.- Catálogo de procedimientos asociados a los procesos.- Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia.- Existencia de un Manual de Calidad.	65
<p>4.2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">- Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental, ...- Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs,...- 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.	91
<p>4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia.- Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales.- Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	96
<p>4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.).- Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.)- Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	87



EVIDENCIAS

4.1

- Gestión por procesos y Manual de Calidad en unidades, laboratorios certificados con ISO 9001. [\[151\]](#)
- Cuaderno de calidad sobre procesos de la Agencia y Mapa de valor. [\[152a\]](#), [\[152b\]](#)

4.2

- Listas de distribución. [\[enlace68\]](#)
- Jornadas equipos de Dirección. [\[153a\]](#), [\[153b\]](#), [\[153c\]](#)
- III Jornada Doctorandos 2021. [\[enlace69\]](#)
- Diagnóstico de situación por Oficina de Gerencias. [\[107\]](#)
- Grupos de Trabajo coordinados por Oficina de Gerencias. [\[107\]](#)
- Formación a nuevos Gerentes. [\[154\]](#)
- Gestor documental de la Intranet, BO-CSIC. [\[113\]](#), [\[114\]](#)
- Wikis CSIC. [\[204\]](#)
- Actividades de colaboración en el campo científico. [\[120\]](#), [\[121\]](#)
- Acuerdos y Convenios suscritos con entidades públicas y privadas (Unidad de Acuerdos y Convenios, VORI). [\[enlace70\]](#)
- Plataformas temáticas interdisciplinares. [\[300\]](#), [\[301\]](#), [\[302\]](#), [\[303\]](#), [\[304\]](#), [\[305\]](#), [\[306\]](#), [\[307\]](#), [\[enlace23\]](#)
- Páginas web públicas de las Plataformas Temáticas Interdisciplinares. [enlaces [24](#), [25](#), [26](#), [27](#), [28](#), [29](#), [30](#), [31](#), [32](#), [33](#), [34](#), [35](#), [36](#), [37](#), [38](#)]
- Programas propios de movilidad internacional del personal (I-LINK, I-COOP). [\[120\]](#), [\[121\]](#), [\[enlace43\]](#)
- Participación en foros. [\[enlace71\]](#)
- Participación y organización cursos y Congresos (pendiente listado 2021). [\[155\]](#)
- Curso de Buenas Prácticas Científicas. [\[156\]](#)
- Libros Blancos Desafíos Científicos 2030. [enlaces [64](#), [65](#), [66](#)], [enlaces [67a](#), [67b](#), [67c](#), [67d](#)]
- Departamento de Posgrado y Especialización: Formación de personal investigador. [\[186\]](#), [\[171\]](#), [\[enlace102\]](#)

4.3

- Plataformas temáticas interdisciplinares. [\[300\]](#), [\[301\]](#), [\[302\]](#), [\[303\]](#), [\[304\]](#), [\[305\]](#), [\[306\]](#), [\[307\]](#), [\[enlace23\]](#)
- Páginas web públicas de las Plataformas Temáticas Interdisciplinares. [enlaces [24](#), [25](#), [26](#), [27](#), [28](#), [29](#), [30](#), [31](#), [32](#), [33](#), [34](#), [35](#), [36](#), [37](#), [38](#)]
- Participación en Redes de investigación nacionales e Internacionales. [enlaces 72 [a](#), [b](#), [c](#), [d](#), [e](#), [f](#), [g](#), [h](#), [i](#), [j](#), [k](#), [l](#)]
- Red de bibliotecas y archivos del CSIC. [\[enlace73\]](#)
- Miembro fundacional en la *European Science Foundation*. [\[enlace75\]](#)
- Red *Air Centre*. [\[enlace76\]](#)
- Conexiones CSIC. [\[enlace77\]](#), [\[157a\]](#), [\[157b\]](#)



-Libros Blancos Desafíos Científicos 2030. [enlaces [64](#), [65](#), [66](#)], [enlaces [67a](#), [67b](#), [67c](#), [67d](#)]
-Grupos discusión Plan Estratégico. [[904a](#)], [[904b](#)], [[905a](#)], [[905b](#)], [[906a](#)], [[906b](#)], [[907a](#)], [[907b](#)], [[908a](#)], [[908b](#)]
-Participación en Órganos Técnicos UNE. [[158a](#)], [[158b](#)]
-Becas formación Programa JAE. [[enlace78](#)], [[enlace79](#)], [[enlace80](#)]
-Contratos Sistema de Garantía Juvenil. [[enlace81](#)]
-Ayudas y contratos de formación. [[enlace82](#)]
-Programas propios de movilidad internacional. [[120](#)], [[121](#)]
-Curso Especializado de Gestión de Proyectos. [[150a](#)], [[150b](#)]

4.4

-Publicación Cuentas Anuales ejercicio 2020 (pendiente 2021). [[159a](#)], [[159b](#)], [[159c](#)]
-Plan de Acción CSIC 2018-21: Colaboración con IGAE: Sorolla 2+ (Actuación 1.6.3). [[100](#)]
-Interoperabilidad con fundaciones y otras Administraciones Públicas.
-Gestión integrada de servicios de registro (GEISER). [[160a](#)], [[160b](#)]
-Participación en Órganos Técnicos UNE. [[158a](#)], [[158b](#)]
-Red de Bibliotecas y su participación en redes externas al CSIC. [[enlace74](#)]
-Coproducción en Editorial CSIC. [[enlace83](#)]
-Sistema de información científica en colaboración con otras entidades para el acceso a BBDD científicas y elaboración de BBDD propias. [[enlace84](#)], [[enlace85](#)]
-Fundación general CSIC. [[enlace86](#)]
-Procedimientos SIA. [[112](#)]

ÁREAS DE MEJORA

1. Promover la eficiencia de la gestión a través de la revisión del diseño de los procesos.
2. Mejorar con nuevos contenidos y su accesibilidad de web e intranet.
3. Actualización y adaptación de normativa interna de gestión.



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	%
5.1. Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: <ul style="list-style-type: none">- Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones.- Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia.- Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	80
5.2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad: <ul style="list-style-type: none">- Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.	77
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 5	
79	

EVIDENCIAS

5.1

- Miembro colectivo de la AEC. Participación en el Comité de Gestión de la Innovación y Comité de Calidad. [\[161a\]](#), [\[161b\]](#), [\[161c\]](#), [\[162\]](#)
- Colaboración para la mejora de la calidad en laboratorios con la CM (Red de Laboratorios de la Comunidad de Madrid). [\[163a\]](#), [\[163b\]](#)
- Miembro adherido UNE. Participación en Órganos Técnicos UNE. [\[158a\]](#), [\[158b\]](#)
- Miembro adherido de AENOR. [\[164\]](#)
- Socio patrocinador de la Sociedad Española de Gestión de Calidad en la Investigación (SEGCI). [\[enlace87\]](#)
- Redes de transferencia de tecnología (Red OTRI, EEN, etc.). [\[enlace88\]](#), [\[enlace89\]](#)
- Redes nacionales e internacionales de ética en la investigación (ENRIO, etc.). [\[enlace90\]](#)



-Sorolla 2+. [\[enlace91\]](#)
-Estrategia de Recursos Humanos para Investigadores HRS4R. [\[400\]](#), [\[401\]](#), [\[402\]](#), [\[403\]](#), [\[404\]](#), [\[enlace44\]](#), [\[enlace45\]](#), [\[enlace46\]](#), [\[enlace47\]](#)
-Código de Buenas Prácticas. [\[118a\]](#), [\[118b\]](#)
-Libros Blancos Desafíos Científicos 2030. [enlaces [64](#), [65](#), [66](#)], [enlaces [67a](#), [67b](#), [67c](#), [67d](#)]
-Conexiones CSIC. [\[enlace77\]](#), [\[157a\]](#), [\[157b\]](#)

5.2

- Acuerdos y Convenios suscritos con entidades públicas y privadas (Comunidad de Madrid, AENOR, UNE, Cámara de Comercio, ENAC, etc.).
-Instrucción convenios. [\[139\]](#)

ÁREAS DE MEJORA

1. Suscribir nuevos convenios de colaboración en materia de calidad.



ASPECTO 6:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
6.1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales.- Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados.- Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	80
6.2. Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- 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.	70
6.3. Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia.- Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	91
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 6	
80	

EVIDENCIAS

6.1

-Seguimiento Plan de Calidad 2021: Proyecto 1.2. Calidad en los servicios de información científica y Biblioteca (encuesta de satisfacción de usuarios bienal – última 2020), Proyecto 8. Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en la prestación de servicios en la AECSIC. [\[105\]](#), [\[208\]](#)

-Encuestas de satisfacción en laboratorios/unidades certificadas. Ejemplos cuestionarios servicios certificados y cuestionarios CCC. [\[209a\]](#), [\[209b\]](#), [\[209c\]](#), [\[209d\]](#), [\[209e\]](#)



-Encuesta red ALUMNI. [\[210\]](#)
-Encuesta satisfacción Auditorías internas. [\[165\]](#)

6.2

-Encuestas de las actividades de Cultura Científica. [\[211a\]](#), [\[211b\]](#), [\[211c\]](#)
-Encuestas Red Bibliotecas (última 2020). [\[208\]](#)
-Informes de eficacia de la comunicación. [\[212a\]](#), [\[212b\]](#), [\[212c\]](#), [\[212d\]](#)

6.3

-Memoria anual CSIC 2020 (en proceso 2021). [\[166\]](#)
-Reuniones equipos de Dirección. [\[153a\]](#), [\[153b\]](#), [\[153c\]](#)
-Actas del Consejo Rector. [\[108a\]](#), [\[108b\]](#)
-Seguimiento plan de acción 2021. [\[102\]](#)
-Seguimiento Plan de Calidad 2021. [\[105\]](#)
-Memoria del Plan de Formación 2020 (en proceso 2021). [\[167\]](#)
-Evaluación por objetivos científicos (PCO). [\[168a\]](#) [\[168b\]](#)
-Evaluación de publicaciones científicas. [\[enlace 92\]](#)
-Seguimiento PTIs 2021. [\[305\]](#)
-Seguimiento implementación Plan de Acción HRS4R 2021. [\[402\]](#)
-Evaluación Plan de Igualdad 2020 (pendiente 2021). [\[501\]](#)
-Memoria Dpto. de Posgrado y Especialización: Formación de personal investigador. [\[186\]](#)

ÁREAS DE MEJORA

1. Análisis de la gestión mediante informes anuales de actividades.
2. Conocer la satisfacción de los usuarios de los servicios internos.



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
7.1. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): <ul style="list-style-type: none">- Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios.- Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.)- Desarrollo de mecanismos de “cocreación” “codiseño” “codesarrollo” en los que participen grupos de interés y usuarios.	86
7.2. Quejas y Sugerencias: <ul style="list-style-type: none">- 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.	85
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 7	86

EVIDENCIAS

7.1
-Amigos del RJB. [\[enlace93\]](#)
-Amigos del MNCN. [\[enlace94\]](#)
-Amigos de la Residencia de Estudiantes. [\[enlace95\]](#)
-Gestión por la Unidad de Acuerdos y Convenios del CSIC. -Proyecto Recupera 2020. [\[enlace96\]](#)
-Blog colectivo “Ciencia para llevar”. [\[enlace97\]](#)
-Presencia de la Agencia en redes sociales y medios de comunicación [enlaces [9](#), [10](#), [11](#), [12](#), [13](#)], [\[202a\]](#), [\[202b\]](#)



-Cultura científica. [\[203\]](#), [\[enlace17\]](#), [\[enlace18\]](#)
-Codesarrollo de estudios científicos con la ciudadanía. [\[enlace98\]](#)
-CSIC en la Escuela. [\[enlace99\]](#)
-Ciudad Ciencia (divulgación con la Obra social La Caixa). [\[enlace100\]](#)
-Red Alumni. [\[210\]](#)

7.2

-Procedimiento de gestión de QyS. Resolución 2 de febrero de 2011. Aprobación nueva Instrucción por Resolución 29 de mayo 2017. [\[enlace101\]](#), [\[213\]](#)
-Informe de Quejas y Sugerencias 2021. [\[214\]](#)

ÁREAS DE MEJORA

1. Mejorar los canales de comunicación con usuarios y los grupos de interés.
2. Gestionar la información de las redes sociales.
3. Mejorar sistemas de participación de grupos de interés.
4. Crear nuevos mecanismos de transferencia a la sociedad para su difusión.



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>8.1. Formación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia.- Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia.- La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias.- Existen Sistemas de evaluación de la formación:<ul style="list-style-type: none">• Medición de la satisfacción• Medición del aprendizaje• Medición del impacto de la formación- Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción...	91
<p>8.2. Evaluación del desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo.- Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación.- Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	60
<p>8.3. Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta.- Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados.- Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	76
<p>8.4. Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión.- Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa- Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad.	75



- Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.	
8.5. Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.):	
<ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de las medidas de conciliación.- Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal- Aplicación de fórmulas de teletrabajo- Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.).- Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).	85
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 8	
77	

EVIDENCIAS

8.1

- Gabinete de Formación del CSIC: Plan de formación CSIC 2021. [\[169\]](#)
- Gestión de necesidades formativas: aplicación NEFOR. [\[170\]](#)
- Memoria del Plan de formación 2021. [\[167\]](#)
- Departamento de Posgrado y Especialización: Formación de personal investigador. [\[186\]](#), [\[171\]](#), [\[enlace102\]](#)

8.2

- Definición de puestos y asignación de personal en la aplicación de los Servicios científico técnicos.
- Productividades: PCO (mediante aplicación ConCiencia), PRO y sexenios (CNEAI). [\[172a\]](#), [\[172b\]](#), [\[168a\]](#) [\[168b\]](#), [\[146a\]](#), [\[146b\]](#)

8.3

- Sistema de QyS accesible con y sin certificado electrónico. [\[213\]](#), [\[enlace 55\]](#)
- Protocolo actuación frente al acoso laboral. [\[507\]](#)
- Prevención e intervención ante acoso sexual. [\[508\]](#), [\[509\]](#), [\[510\]](#)
- Último estudio acoso sexual en el CSIC. [\[517\]](#)
- Curso de Igualdad de Género. [\[518\]](#), [\[enlace62\]](#)
- Prevención de riesgos laborales y Comité de Seguridad y Salud. [\[173\]](#)
- Encuesta de satisfacción del personal de la Red de Bibliotecas 2021. [\[174\]](#), [\[enlace103\]](#)
- Acciones Positivas Comisión Mujeres y Ciencia. [\[504\]](#)
- Programa de salud psicosocial. Planificación programa piloto: salud psicoemocional. [\[187a\]](#), [\[187b\]](#)



8.4

- Premios CSIC 2021. [[181](#)]
- Premio PRL Ramón Tobar. Convocatoria 2021 y premio 2020 (pendiente concesión 2021). [[175a](#)], [[175b](#)], [[175c](#)]
- Distintivo de igualdad CSIC. [[512](#)], [[513](#)], [[514](#)]
- Reconocimiento sexenios. [[enlace 104](#)], [[enlace 105](#)]
- Premios a la Calidad (Plan Calidad 2018-21). [[104](#)], [[106a](#)], [[106b](#)], [[106c](#)], [[106d](#)], [[106e](#)], [[106f](#)]
- Acto de entrega de Premios a la Calidad. [[176](#)]
- Carta felicitación de la Presidenta del CSIC dirigida a todo el personal. [[190](#)]

8.5

- Aplicación Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.
- Instrucción Secretaría General calendario laboral (horario flexible, jornada de verano, medidas de conciliación). [[177](#)]
- Adaptación calendario laboral al Plan Covid y plan de contingencia (presencialidad y teletrabajo). [[808](#)], [[807](#)]
- Escuela infantil Madrid. [[enlace63](#)]
- Comité de Igualdad (II Plan de Igualdad del CSIC). [[500](#)], [[501](#)]
- Distintivo de igualdad CSIC. [[512](#)], [[513](#)], [[514](#)]
- Unidades de Igualdad. [[516](#)]
- Acciones Positivas Comisión Mujeres y Ciencia: acción nº 10. [[504](#)]
- Plan de Acción Social 2021. [[178](#)]

ÁREAS DE MEJORA

1. Conocer el impacto de los cursos de formación en el puesto de trabajo.
2. Desarrollar nuevas plataformas digitales para la formación.
3. Adaptar la jornada laboral remota a las necesidades de los puestos de trabajo.



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
9.1. Aplicación de las directrices metodológicas: <ul style="list-style-type: none">- 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• Inclusión de medidas de compensación/reparación/subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.	90
9.2. Seguimiento, Evaluación y Certificación: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio.- Actualización y versiones de las Cartas de Servicios.- Certificación de cartas por parte de una entidad externa.	90
9.3. Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: <ul style="list-style-type: none">- Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia.- Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.	100
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 9	93

EVIDENCIAS

9.1

-Plan de gestión de la Calidad e Innovación 2018-21: Proyecto 3. Compromisos de calidad en los servicios y su declaración a los clientes. [\[103\]](#)



-Cartas de Servicios Red de Bibliotecas. [\[600\]](#)
-Carta de servicios RJB. [\[601\]](#)
-Carta de Servicios MNCN. [\[602\]](#)
-Cuaderno de Calidad 5. Cartas de Compromisos de Calidad en el CSIC. [\[628\]](#)

9.2
-Cartas de Servicios Bibliotecas. Actualización 2019-21. [\[603\]](#)
-Carta de servicios RJB. Actualización 2021-2024. [\[604\]](#)
-Carta de Servicios MNCN. Actualización 2019-21. [\[605\]](#)
-Cartas de compromisos de calidad (CCC) de los servicios científico-técnicos: actualmente 21. [\[607\]](#), [\[608\]](#), [\[609\]](#), [\[610\]](#), [\[611\]](#), [\[612\]](#), [\[613\]](#), [\[614\]](#), [\[615\]](#), [\[616\]](#), [\[617\]](#), [\[618\]](#), [\[619\]](#), [\[620\]](#), [\[621\]](#), [\[622\]](#), [\[623\]](#), [\[624\]](#), [\[625\]](#), [\[626\]](#), [\[627\]](#)
-Seguimiento Plan de Calidad: Proyecto 1.1. Compromisos de Calidad en los servicios y su declaración a los clientes. [\[105\]](#)
-Informe 2021 Cartas de Servicio y CCC. [\[606\]](#)

9.3
-Publicación y difusión de las Cartas (BOE, MINECO, 060, Sede Electrónica CSIC. [\[enlace106\]](#), [\[enlace107\]](#), [\[enlace108\]](#), [\[enlace109\]](#)
-Folletos impresos en las instalaciones.

ÁREAS DE MEJORA

1. Dar mayor visibilidad a las Cartas de Servicios.
2. Promover la elaboración de CCC en los Servicios científico-técnicos



ASPECTO 10:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
10.1. Utilización de Modelos de Excelencia: <ul style="list-style-type: none">- Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc. como referencias para la gestión.- Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, Normas ISO, etc.)	80
10.2. Seguimiento y Evaluación: <ul style="list-style-type: none">- Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad.- Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia.- Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	85
10.3. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones): <ul style="list-style-type: none">- Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.- Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad.- Certificaciones a la calidad.	50
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 10	
72	

EVIDENCIAS

10.1
-Reconocimientos externos: certificaciones ISO 9001, acreditaciones ISO 17025 y otros. [\[151\]](#)



10.2

- Procedimiento de gestión de auditorías internas. [\[179\]](#)
- Plan de gestión de la Calidad e Innovación 2018-21: Proyecto 4. Certificación y acreditación de laboratorios, Proyecto 5. Adaptación a la nueva norma ISO 17025. [\[103\]](#)
- Seguimiento Plan de Calidad. [\[105\]](#)
- Seguimiento auditorías internas de gestión. [\[192\]](#)
- Contrato empresa auditorías internas. [\[180\]](#)

10.3

- Premiados CSIC. [\[181\]](#)
- Noticias premiados CSIC. [enlaces [110a](#), [110b](#)]
- Premios a la Calidad (Plan Calidad 2018-21). [\[104\]](#), [\[106a\]](#), [\[106b\]](#), [\[106c\]](#), [\[106d\]](#), [\[106e\]](#), [\[106f\]](#)
- Participación II Estudio Cultura de la Innovación y reconocimiento Índice de Cultura de la Innovación AEC (renovado 2021). [\[182a\]](#), [\[182b\]](#)
- Premios a la Innovación 2020 (pendiente 2021). [\[183\]](#)
- Centros de Excelencia Severo Ochoa y Unidades de excelencia María de Maeztu. [\[184\]](#), [enlaces [111a](#), [111b](#)]

ÁREAS DE MEJORA

1. Análisis de la gestión mediante informes anuales de actividades



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>11.1. Mecanismos formales de rendición de cuentas:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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:<ul style="list-style-type: none">• Contribuciones al portal de transparencia• Códigos éticos• Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia- Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción):<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.- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística:<ul style="list-style-type: none">• Publicación de perfil del contratante• Informe sobre cuentas anuales	96
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 11	96

EVIDENCIAS

11.1

-Cumplimiento Ley de transparencia. [\[enlace112\]](#)

-Portal transparencia. [\[enlace113\]](#)

-Publicación en la web de información corporativa. [\[enlace114\]](#)

-Mandato Acceso abierto. [\[215\]](#), [\[enlaces 115a, 115b\]](#)

-Publicación Cuentas Anuales ejercicio 2020 (pendiente 2021). [\[159a\]](#), [\[159b\]](#), [\[159c\]](#)

-Informe de ejecución presupuestario y cuentas anuales para la Comisión de Control (consignación superávit presupuestario). [\[191\]](#)



- Periodo medio de pago del CSIC en web Hacienda.gov. [185]
- Sede electrónica: Perfil del Contratante. [enlace116]
- Difusión pública de las actividades a través de redes sociales y medios de comunicación. [enlaces 9, 10, 11, 12, 13], [202a], [202b], [203], [enlace117], [enlace21]
- Plan de comunicación y Comité de comunicación. [205], [117]
- Comité de ética. [enlace118]
- Integridad científicas y buenas prácticas. [enlace119]
- Código de buenas prácticas científicas. [118a], [118b]
- Declaración Comité de ética. [216]
- Declaración Nacional de integridad científica. [217]
- Manual de conflicto de intereses. [218]
- Cierre económico del ejercicio 2021. [134a], [134b]

ÁREAS DE MEJORA

1. Desarrollar el papel de la web del CSIC para incrementar la transparencia de las actividades del CSIC.



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
12.1. Existencia de Planes de Innovación en las Agencias: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos.- Participación en proyectos europeos (Horizonte 2021)- Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI)- Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	95
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: <ul style="list-style-type: none">- 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.- La definición más simple de lo que representa la innovación en el sector público se refiere a ideas nuevas que contribuyen a crear “valor público”. Las ideas tienen que ser nuevas, al menos en parte (más que suponer simplemente mejoras); deben haberse llevado a la práctica (no basta con ser buenas ideas); y tienen que resultar de utilidad”.- Debe tratarse de prácticas llevadas a cabo por las Agencias con el objeto de mejorar los productos o servicios que prestan, y caracterizadas por los siguientes aspectos: Cambio: representar un cambio e impacto cualitativo; Novedad: deben ser nuevas para la organización en cuestión; Acción: deben estar finalizadas, no ser sólo una idea.- No deben referirse, por otro lado, únicamente al uso de las tecnologías, ni a invenciones o cambios drásticos, sino también a mejoras relevantes en los procesos, cuya innovación puede igualmente contribuir a la mejora continua.	60
12.3. Creación de Grupos de trabajos para la innovación: <ul style="list-style-type: none">- Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”- Grupos de trabajo para la innovación.- Espacios para el trabajo compartido “coworking”.	70
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 12	
75	



EVIDENCIAS

12.1

- Creación de la Unidad de Calidad e Innovación, resolución 9 de diciembre de 2015. [[110a](#)]
- Plan de Calidad e Innovación 2018-21. [[103](#)], [[106a](#)], [[106b](#)], [[106c](#)], [[106d](#)], [[106e](#)], [[106f](#)]
- Miembro del Comité de Gestión de la Innovación de la AEC. [[161a](#)], [[161b](#)]
- Seguimiento Plan de Calidad 2021: Proyecto 12. Estudio de Cultura de la Innovación. [[105](#)]
- Participación II Estudio Cultura de la Innovación y reconocimiento Índice de Cultura de la Innovación AEC (renovado 2021). [[182a](#)], [[182b](#)]
- Participación en posición líder en proyectos europeos de innovación H2020. [[149a](#)]
- Premios a la Innovación y transferencia 2020 (pendiente 2021). [[183](#)]
- Innovación y empresa. [[enlace48](#)]
- Libros Blancos Desafíos Científicos 2030. [enlaces [64](#), [65](#), [66](#)], [enlaces [67a](#), [67b](#), [67c](#), [67d](#)]
- Hacia el plan estratégico 2022-2025. [[900](#)], [[901](#)], [[902](#)], [[903](#)], [[904a](#)], [[904b](#)], [[905a](#)], [[905b](#)], [[906a](#)], [[906b](#)], [[907a](#)], [[907b](#)], [[908a](#)], [[908b](#)], [[909](#)], [[910](#)], [[911](#)], [[912](#)], [[913](#)]

12.2

- Plataformas temáticas interdisciplinares. [[300](#)], [[301](#)], [[302](#)], [[303](#)], [[304](#)], [[305](#)], [[306](#)], [[307](#)], [[enlace23](#)]
- Páginas web públicas de las Plataformas Temáticas Interdisciplinares. [enlaces [24](#), [25](#), [26](#), [27](#), [28](#), [29](#), [30](#), [31](#), [32](#), [33](#), [34](#), [35](#), [36](#), [37](#), [38](#)]
- Libros Blancos Desafíos Científicos 2030. [enlaces [64](#), [65](#), [66](#)], [enlaces [67a](#), [67b](#), [67c](#), [67d](#)]

12.3

- Grupo de trabajo coordinados por Oficina de Gerencias. [[107](#)]
- Instrucción Plan de calidad ICUS (proyectos línea 4, de innovación). [[106a](#)], [[106b](#)], [[106c](#)], [[106d](#)], [[106e](#)], [[106f](#)]
- Plataformas temáticas interdisciplinares. [[300](#)], [[301](#)], [[302](#)], [[303](#)], [[304](#)], [[305](#)], [[306](#)], [[307](#)], [[enlace23](#)]
- Páginas web públicas de las Plataformas Temáticas Interdisciplinares. [enlaces [24](#), [25](#), [26](#), [27](#), [28](#), [29](#), [30](#), [31](#), [32](#), [33](#), [34](#), [35](#), [36](#), [37](#), [38](#)]
- Hacia el plan estratégico 2022-2025. [[900](#)], [[901](#)], [[902](#)], [[903](#)], [[904a](#)], [[904b](#)], [[905a](#)], [[905b](#)], [[906a](#)], [[906b](#)], [[907a](#)], [[907b](#)], [[908a](#)], [[908b](#)], [[909](#)], [[910](#)], [[911](#)], [[912](#)], [[913](#)]
- Libros Blancos Desafíos Científicos 2030. [enlaces [64](#), [65](#), [66](#)], [enlaces [67a](#), [67b](#), [67c](#), [67d](#)]

ÁREAS DE MEJORA

1. Mejorar la formación en Innovación del personal.
2. Dotar de canales de participación al personal del CSIC en innovación y mejora de los procesos.
3. Crear grupos de trabajo para identificar problemas clave y establecer equipos especializados.



AEI

ASPECTO 1:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>1.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia:</p> <ul style="list-style-type: none">- Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos.- Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. Ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	15
<p>1.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia):</p> <ul style="list-style-type: none">- Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización.- Comparecencias, en su caso.	45
<p>1.3. Norma reguladora/Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora.- Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad.- Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	15
<p>1.4. Órganos/Unidades específicas gestión de la calidad, excelencia (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas):</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad.- Existencia de un Comité de Calidad de carácter técnico y en general interdepartamental. Su labor es la de impulsar la gestión de calidad en la organización pudiendo realizar labores de evaluación, seguimiento y elaboración de propuestas generales.- Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión de Calidad: adscrita a un órgano directivo que dinamiza en el plano operativo la coordinación y desarrollo global de las políticas de calidad, apoyando a las áreas menos desarrolladas. Sus funciones suelen ser las siguientes: coordinación del Plan de Calidad, apoyo al Comité de Calidad, desarrollo o impulso de las iniciativas de carácter general y específico; asesoramiento técnico para contrataciones de consultoras externas y desarrollo de herramientas específicas; coordinación de la difusión externa e intercambio de buenas prácticas.- Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones.	10



- 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.

PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 1

21

EVIDENCIAS

1.1.

- El Plan Inicial de Actuación (3.4.2), contempla el Plan de Calidad de la Agencia, que deberá aprobar el consejo Rector
- Simplificación de procedimientos administrativos. La Agencia deberá reducir en promedio un 25% los plazos que consumen actualmente dichos trámites (Plan inicial de actuación).

1.2.

- Comité de Aceleración y Simplificación.

Objetivo: identificar y analizar los aspectos que limitan la agilidad en el ciclo de vida de las convocatorias que gestiona la Agencia, y del resto de procedimientos que acompañan la ejecución de las ayudas, o que son susceptibles de ser simplificados.

- **Manual de procedimiento básicos.** Incluye el catálogo de procedimientos básicos de las actuaciones de la Agencia. Dentro de cada uno de ellos describe, entre otros aspectos, las actividades que incluye, las unidades de la Agencia que intervienen, las herramientas informáticas a utilizar, la normativa aplicable y los plazos asociados.

El manual debe contribuir a la eficiencia, agilidad y simplificación de los procedimientos, así como a garantizar el control de auditoría. **En el año 2021 se actualizó el Manual de procedimientos básicos, aprobado en el Consejo Rector de la Agencia Estatal de Investigación el 19 de abril de 2021.**

1.3.

Entre los principios básicos de actuación de la Agencia se contempla la eficiencia en la asignación y utilización de recursos públicos y evaluación continuada de la calidad de los procesos de gestión y de los procedimientos de actuación, que se efectuará atendiendo a los criterios de legalidad, celeridad, simplificación y accesibilidad electrónica y sin perjuicio del rigor necesario.

1.4.

Corresponde al Director/a de la Agencia elaborar los procedimientos, criterios e indicadores para la medición de su cumplimiento y del grado de eficiencia de la gestión.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 2:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
2.1. Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa): <ul style="list-style-type: none">- Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal.- Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc. tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa.- Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	35
2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios): <ul style="list-style-type: none">- Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia- % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica- Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad- La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés- Planes para la implantación de Administración Electrónica- Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin	65
2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés: <ul style="list-style-type: none">- Servicios integrales de atención a los grupos de interés:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia.▪ Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: news letters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas.▪ Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios.- Otras prestaciones:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.)▪ Supresión de barreras arquitectónicas	40
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 2	
47	



EVIDENCIAS

2.1.

- **Actividad de la Agencia:** gestión de convocatorias de ayudas a la I+D+i. Todas las convocatorias se publican en la página web de la Agencia. Incluye manuales de ayuda para la presentación de solicitudes y FAQs documentos de preguntas frecuentes.

2.2.

- La AEI cuenta página web y Sede electrónica, a través de la cual interactúan los usuarios.
- El 100 % de actuaciones con los usuarios/beneficiarios se completa a través de sede electrónica.
- Se cumple el Esquema Nacional de Seguridad
- Se garantiza la interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés.
- Se siguen los planes de implantación de Administración Electrónica del Departamento,
- Red social twitter.

2.3.

- Creación de un Comité de los potenciales beneficiarios de las ayudas que gestiona la Agencia Estatal de Investigación. Reuniones periódicas, especialmente cuando se publican las convocatorias. Se realizan webinarios en los que se explican las novedades. En el año 2021 se celebraron 11 webinarios.
- Las notificaciones se realizan través de la sede electrónica
- Twitter
- Se mantiene la publicación de un calendario de convocatorias actualizado, que se publica en la página web. Las variaciones y modificaciones del calendario se actualizan y difunden a través de la página Web y twitter.
- Se dispone de correos corporativos por parte de cada una de las subdivisiones de la Agencia.
- Todas las convocatorias de ayudas cuentan con correos electrónicos de contacto que cubren todas las fases de la gestión: solicitud, seguimiento científico-técnico, seguimiento económico.
- La sede de la Agencia cumple con la supresión de barreras arquitectónicas.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>3.1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal.- Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios.- Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros.- Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc.- Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc.- Cuadro de mando.	30
<p>3.2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo.- Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio.- Sistemas de medición y redistribución de cargas.	25
<p>3.3. Planes de eficiencia y austeridad:</p> <ul style="list-style-type: none">- % de Autofinanciación de la Agencia- Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto.- Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento.- Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas.- Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	10
<p>3.4. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social:</p> <ul style="list-style-type: none">- Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000, campañas internas con medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc.- Existencia de programas para la protección del medioambiente.- Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura.- Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.	10



PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 3

19

EVIDENCIAS

3.1.

- El Plan de Acción Anual, que debe ser aprobado por el Consejo Rector en el mes de enero de cada año.
- El Informe General de Actividad que debe ser aprobado por el Consejo rector antes del 30 de junio.

3.2.

Documento de estructura orgánico funcional.

3.3.

Los ingresos de la Agencia proceden mayoritariamente de las transferencias del Departamento de adscripción. Los ingresos que se pueden considerar como autofinanciación son por: Tasas y precios públicos, Ingresos del Exterior (FEDER y FSE). Constituye un porcentaje del 0.2%.

3.4.

Los pliegos tipo de Cláusulas Administrativas Particulares de la Agencia contemplan como requisito a cumplir por los licitadores, la adopción de medidas de protección del medioambiente y la igualdad de oportunidades.

Teletrabajo. Un día de trabajo no presencial.

Una vez que se publique el RD de teletrabajo, se revisarán los puestos susceptibles de incluirse como teletrabajo, siguiendo la normativa.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



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	%
4.1. Gestión por procesos: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un mapa con los macroprocesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo).- Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos.- Catálogo de procedimientos asociados a los procesos.- Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia.- Existencia de un Manual de Calidad.	20
4.2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: <ul style="list-style-type: none">- Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental, ...- Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs, ...- 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.	35
4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes: <ul style="list-style-type: none">- Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia.- Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales.- Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	45
4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones: <ul style="list-style-type: none">- 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.).- Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.)- Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	20
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 4	
30	



EVIDENCIAS

4.1.

Documento de estructura y funciones de las diferentes unidades de la Agencia contempla los flujos de gestión de procedimiento básicos.

- Manual de procedimientos.

4.2.

- A través de la intranet departamental

- Encuentros para todo el personal destinados a mostrar las actuaciones que realizan las diferentes unidades.

- Comunicados del Director a todo el personal

- Jornadas con los colaboradores

4.3.

Se mantiene contacto con grupos nacionales e internacionales, especialmente en el Espacio Europeo de Investigación:

- European Research and Innovation Committee (ERAC)

- Comité Ejecutivo (Steering Board) de ERAC

- GRC Global Research Council Grupo de programación Conjunta, (ERA ROADMAP).

- La Agencia está presente en 10 JPI (Joint programming initiative).

- Encuentros con grupos de expertos nacionales (colaboradores científicos)

- Incorporación a Science Europe. Asociación de organismos de investigación europeos.

4.4.

Alta en aplicaciones corporativas: SIGPE, BADARAL, Registro Central de Personal, Plataforma de contratación Administrativa, SIG3, SOROLLA2, BDNS, SISE.

Obtención de acceso de la Agencia a la Plataforma de Intermediación del Ministerio de Hacienda y Función Pública (para la obtención de datos de los beneficiarios –estar al corriente en SS, Tributos, títulos universitarios y no universitarios, etc.).

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



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	%
5.1. Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: <ul style="list-style-type: none">- Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones.- Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia.- Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	1
5.2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad: <ul style="list-style-type: none">- Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.	1
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 5	
1	

EVIDENCIAS

5.1.
5.2.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 6:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
6.1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales.- Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados.- Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	21
6.2. Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- Análisis de las actitudes de otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia estatal y de sus necesidades y expectativas respecto de los servicios públicos que presta.	1
6.3. Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia.- Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	45
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 6	
22	

EVIDENCIAS

6.1.

Comité de Aceleración y seguimiento. Se ha trabajado en una encuesta realizada a los solicitantes de la Convocatoria Ramón y Cajal 2019. Realizada en noviembre 2021.

Se envió a todos los solicitantes: 1.929 personas.

Respondieron 1.116 (el 57,8 %).

6.2.

6.3.

- Elaboración de informes de evaluación ex-post de las convocatorias gestionadas por la Agencia. Este trabajo permitirá obtener resultados cualitativos y cuantitativos sobre el impacto de nuestras actuaciones. Actualmente están publicados 4 informes en página web y twitter.

El objetivo es analizar el impacto real en el sistema de I+D+i, de manera que permita mejorar nuestros procedimientos.



- La Agencia elabora desde el año 2017 el Plan de Acción Anual, en el que se recoge las actuaciones a realizar en el año. Es aprobado por el Consejo Rector en el mes de enero. Igualmente, se presenta al Consejo Rector el informe General de Actividad del año anterior y su cumplimiento.
- El contrato de gestión incluye indicadores de los compromisos de la Agencia: mejora la eficiencia; mejora de las políticas públicas; agilización del procedimiento de pago, etc.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
7.1. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): <ul style="list-style-type: none">- Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios.- Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.)- Desarrollo de mecanismos de "cocreación" "codiseño" "codesarrollo" en los que participen grupos de interés y usuarios.	35
7.2. Quejas y Sugerencias: <ul style="list-style-type: none">- 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.	40
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 7	38

EVIDENCIAS

7.1.

-A través de la sede electrónica

-A través de la página web se publican las resoluciones provisionales, definitivas y de concesión de todas las convocatorias que se gestionan

- Creación de un comité de beneficiarios

- Realización de webinarios para informar las novedades de las convocatorias publicadas

7.2.

-Se gestiona en coordinación con la Subsecretaría del Departamento (quejas. Sugerencias y solicitudes a través del portal de transparencia).



- Se contestan todas las quejas y sugerencias, de manera informatizada
- La Agencia a través de los buzones corporativos de cada una de las convocatorias gestiona todo tipo de incidencias y solicitudes que plantean los beneficiarios.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>8.1. Formación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia.- Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia.- La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias.- Existen Sistemas de evaluación de la formación:<ul style="list-style-type: none">▪ Medición de la satisfacción▪ Medición del aprendizaje▪ Medición del impacto de la formación- Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción...	55
<p>8.2. Evaluación del desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo.- Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación.- Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	25
<p>8.3. Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta.- Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados.- Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	1
<p>8.4. Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión.- Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa- Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad.- Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.	1
<p>8.5. Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.):</p> <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de las medidas de conciliación.- Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal	25



- Aplicación de fórmulas de teletrabajo
- Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.).
- Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).

PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 8

21

EVIDENCIAS

8.1.

- La Secretaría General es la unidad responsable de la gestión de la formación.

Aualmente se elabora el "Plan de Formación" destinado a la mejora de las capacidades necesarias para el correcto funcionamiento de la organización y una eficaz prestación de los servicios. Cuenta con la participación de los representantes de los trabajadores a través de un grupo de un grupo de trabajo creado dentro de la Mesa Delegada del Ministerio Se programan entre 10-15 cursos al año

- El personal de la Agencia aporta propuestas de cursos de formación..

- Todos los cursos están directamente relacionados con el desempeño de las funciones que se llevan a cabo en la AEI.

- Se realizan encuestas de satisfacción.

8.2.

Existe un catálogo de puestos de trabajo por unidad. Sus perfiles se definen en el organigrama de la Agencia.

- Propuesta de productividad por cumplimiento de objetivos aprobada por el Consejo Rector.

8.3.

8.4.

8.5.

- Las determinadas por la Administración General del Estado.

Plan Concilia

- Plan de Acción Social

- Teletrabajo, atendiendo al proyecto de Real Decreto por el que se regula el Teletrabajo de la AGE.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
9.1. Aplicación de las directrices metodológicas: <ul style="list-style-type: none">- 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▪ Inclusión de medidas de compensación/reparación/subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.	1
9.2. Seguimiento, Evaluación y Certificación: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio.- Actualización y versiones de las Cartas de Servicios.- Certificación de cartas por parte de una entidad externa.	1
9.3. Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: <ul style="list-style-type: none">- Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia.- Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.	1
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 9	
1	

EVIDENCIAS

9.1.
9.2.
9.3.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 10:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
10.1. Utilización de Modelos de Excelencia: <ul style="list-style-type: none">- Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc. como referencias para la gestión.- Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, Normas ISO, etc.)	1
10.2. Seguimiento y Evaluación: <ul style="list-style-type: none">- Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad.- Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia.- Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	1
10.3. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones): <ul style="list-style-type: none">- Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.- Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad.- Certificaciones a la calidad.	1
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 10	
1	

EVIDENCIAS

10.1.
10.2.
10.3.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>11.1. Mecanismos formales de rendición de cuentas:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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:<ul style="list-style-type: none">▪ Contribuciones al portal de transparencia▪ Códigos éticos▪ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia- Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción):<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.- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística:<ul style="list-style-type: none">▪ Publicación de perfil del contratante▪ Informe sobre cuentas anuales	70
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 11	70

EVIDENCIAS

11.1.

- El Estatuto (art. 6) establece la transparencia en todas las actividades administrativas y cumplimiento de las obligaciones de buen gobierno por parte de los responsables públicos de la Agencia, así como la rendición de cuentas y compromisos para presentar la información precisa y completa sobre todos los resultados y procedimientos utilizados en la gestión.
- Portal de transparencia. La AEI ha publicado en el portal de transparencia los siguientes documentos: El Plan de Comunicación y Transparencia de la AEI; Planes de Acción Anual 2021, 2020, 2019, 2018 y 2017. Informe General de Actividad que recoge los resultados de la gestión: 2017, 2018 y 2019. Estos documentos también están alojados en la web de la Agencia, al igual que las cuentas anuales y el perfil de contratante.
- Actualización de la Publicación en la página web sobre la información estadística de ayudas concedidas por la AEI desde el año 2013 y desagregadas por Comunidades Autónomas.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
12.1. Existencia de Planes de Innovación en las Agencias: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos.- Participación en proyectos europeos (Horizonte 2021)- Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI)- Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	45
12.2. Identificación de Iniciativas susceptibles de concurrir a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, regulados por la Orden 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: <ul style="list-style-type: none">- 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.- La definición más simple de lo que representa la innovación en el sector público se refiere a ideas nuevas que contribuyen a crear “valor público”. Las ideas tienen que ser nuevas, al menos en parte (más que suponer simplemente mejoras); deben haberse llevado a la práctica (no basta con ser buenas ideas); y tienen que resultar de utilidad”.- Debe tratarse de prácticas llevadas a cabo por las Agencias con el objeto de mejorar los productos o servicios que prestan, y caracterizadas por los siguientes aspectos: Cambio: representar un cambio e impacto cualitativo; Novedad: deben ser nuevas para la organización en cuestión; Acción: deben estar finalizadas, no ser sólo una idea.- No deben referirse, por otro lado, únicamente al uso de las tecnologías, ni a invenciones o cambios drásticos, sino también a mejoras relevantes en los procesos, cuya innovación puede igualmente contribuir a la mejora continua.	1
12.3. Creación de Grupos de trabajos para la innovación: <ul style="list-style-type: none">- Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”- Grupos de trabajo para la innovación.- Espacios para el trabajo compartido “coworking”.	1
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 12	16



EVIDENCIAS

12.1.

La Agencia participa en los consorcios comunitarios de gestión de convocatorias de programación conjunta en el marco de Horizonte 2020.

- Global Research Council en el que participan Agencia financiadoras de I+D+i de África, América, Asia y Pacífico, Europa y región MENA

- Incorporación de la AEI como miembro de pleno derecho en la organización *Science Europe*. Asociación de las principales organizaciones de financiación de la investigación. Misión común: financiar y realizar investigación excelente.

12.2.

12.3.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



AEMET

ASPECTO 1:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>1.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia:</p> <ul style="list-style-type: none">- Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos.- Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. Ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	95
<p>1.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia):</p> <ul style="list-style-type: none">- Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización.- Comparecencias, en su caso.	95
<p>1.3. Norma reguladora/Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora.- Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad.- Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	96
<p>1.4. Órganos/Unidades específicas gestión de la calidad, excelencia (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas):</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad.- Existencia de un Comité de Calidad de carácter técnico y en general interdepartamental. Su labor es la de impulsar la gestión de calidad en la organización pudiendo realizar labores de evaluación, seguimiento y elaboración de propuestas generales.- Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión de Calidad: adscrita a un órgano directivo que dinamiza en el plano operativo la coordinación y desarrollo global de las políticas de calidad, apoyando a las áreas menos desarrolladas. Sus funciones suelen ser las siguientes: coordinación del Plan de Calidad, apoyo al Comité de Calidad, desarrollo o impulso de las iniciativas de carácter general y específico; asesoramiento técnico para contrataciones de consultoras externas y desarrollo de herramientas específicas; coordinación de la difusión externa e intercambio de buenas prácticas.- Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones.	97



- 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.

PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 1

96

EVIDENCIAS

1.1.

El Estatuto AEMET, artículo 6.e, contiene entre sus principios de actuación, la calidad y la mejora continua.

La calidad está integrada en AEMET a través de:

- Plan Estratégico 2019/2021, que integra objetivos y líneas de mejora, innovación y modernización, así como indicadores para medirlos.
- Informe Anual General 2021, contiene un resumen de los resultados alcanzados en 2021 (el último publicado es el informe de 2020, el de 2021 está en elaboración). Estos informes incluyen una tabla de indicadores con los objetivos y los valores alcanzados.

Los documentos anteriores están disponibles y en la web de AEMET. http://www.aemet.es/es/conocenos/a_que_nos_dedicamos

- Política de calidad (aprobada la versión 7 en Consejo Rector de 15 de diciembre de 2020) para adaptarla al Reglamento de Ejecución (UE) 2017/373 de la Comisión, relativo a la prestación de servicios meteorológicos aeronáuticos. http://www.aemet.es/documentos/es/conocermas/aeronautica/planes_e_informes_aeronauticos/Politica_Calidad.pdf
- Plan empresarial 2017/2021 Servicios meteorológicos a la navegación aérea, desde el análisis PEST, las expectativas de los grupos de interés y la reflexión estratégica hasta el establecimiento de estrategias y objetivos prioritarios junto con el plan de infraestructuras y la descripción de recursos.

Tras la reflexión estratégica realizada en 2021, se aprobó el nuevo plan empresarial 2022-2026, disponible en la web externa.

http://www.aemet.es/es/conocermas/aeronautica/detalles/plan_empresarial

El plan estratégico y el plan empresarial están disponibles en el portal de transparencia.

- Plan Anual 2021 Servicios meteorológicos a la navegación aérea, en el que se establecen las metas a conseguir para el conjunto de indicadores operativos y los proyectos anuales para cumplir con los objetivos prioritarios. También se incluyen las acciones de mejora identificadas en las auditorías internas y externas.

Los seguimientos del plan empresarial y del plan anual se presentan durante los foros de usuarios, en los que están representados todos los grupos de interés.

- Informe Anual 2021 Servicios meteorológicos a la navegación aérea donde se detalla el cumplimiento del Plan Anual (el último publicado es el de 2021)

Los planes y el informe anual de servicios a la navegación aérea están disponibles en la web de AEMET. <http://www.aemet.es/es/conocermas/aeronautica/informes>

Informe detallado de la evolución de la política de calidad en AEMET desde la primera que se aprobó en 2006 (hitos temporales, factores para la modificación, texto recogido en cada política).

Disponible en la intranet para ayudar al personal de AEMET a entender mejor la política.

1.2.

- Todos los Planes e Informes anuales son aprobados por el Consejo Rector, según art. 13.1.c y 13.1.i del Estatuto de AEMET.
- Todas las actuaciones relacionadas con la política de calidad y seguridad son aprobadas por el Consejo Rector, según art. 13.1.q del Estatuto de AEMET (Aprobación de la política de calidad en vigor en 2020, 44ª Reunión Consejo Rector 15 de diciembre de 2020, y la de seguridad, 26ª Reunión Consejo Rector 18 de diciembre de 2014).
- Los planes y el seguimiento se presentan al consejo rector.



- Además, el representante de la dirección para la gestión de la calidad en AEMET presentó en el Consejo Rector el proceso seguido para la elaboración de la Carta de Servicios y un resumen de los resultados del último informe agencias disponible (comparativa de AEMET con el resto de las agencias e identificación de los aspectos en los que AEMET presenta más margen de mejora).

Se continua con la adaptación de algunos procedimientos de los sistemas de gestión de calidad y seguridad a los requisitos del reglamento de Ejecución (UE) 2017/373 de la Comisión, de 1 de marzo de 2017, por el que se establecen requisitos comunes para los proveedores de servicios de gestión del tránsito aéreo/navegación aérea.

1.3.

- El estatuto de AEMET contempla en el artículo 6.e. entre sus principios de actuación, la calidad y la mejora continua.
- El Manual de calidad y los manuales de seguridad definen la estructura y asigna responsabilidades en materia de calidad y seguridad. Estos manuales se desarrollan en un amplio conjunto de procedimientos operativos e instrucciones.
- Las funciones del “Representante de la Dirección para la Calidad” y del “Responsable de Gestión de la Calidad” están asignadas mediante Resolución del Presidente de la Agencia.
- El grupo de trabajo para la elaboración de la carta de servicios en vigor se creó por resolución del presidente.
- Se creó el Comité de Calidad AEMET por la resolución 166/2021 del Presidente. Este comité aprobó los términos de referencia del Comité de Calidad de Provisión de Servicios a la Navegación Aérea. Las instrucciones de funcionamiento del Comité de Calidad de Provisión de Servicios a la Navegación Aérea se actualizaron a la versión 5 el día 13 de septiembre de 2021, incorporando los términos de referencia.
- El procedimiento para la elaboración y certificación de cartas de servicio en AEMET está aprobado por el Presidente.
- El presidente aprueba por resolución de 19 de octubre de 2018 los niveles de servicio de la prestación de apoyo meteorológico a la navegación aérea (169/2018)

Junto a la resolución 169/2018 el presidente aprueba tres documentos adicionales el 19 de octubre de 2018 (Catálogo de servicios, definición de los niveles de servicio meteorológicos y propuesta de acuerdo de nivel de servicio para los aeropuertos).

1.4.

- El Presidente de AEMET ha asignado la función de “Representante de la Dirección para la calidad” a un miembro del Comité de Dirección (último nombramiento el 18 de octubre de 2021).
- AEMET cuenta con un Comité de Calidad AEMET desde septiembre de 2021 y dos comités de calidad sectoriales (Redes de Observación y Prestación de Servicios a la Navegación Aérea).
- AEMET dispone de un Área de Calidad, directamente dependiente del Presidente y dedicada a la gestión de la calidad. En 2021 se dotó de un Servicio a esta área.
- En AEMET hay revisiones por la Dirección del Sistema de gestión de calidad. Actas de las revisiones por la Dirección en los distintos alcances:
 - Servicios a la navegación aérea, 26-oct-2021.
 - Redes de observación meteorológica (SREVA, RESOS y RST), 22-nov-2021.
- Existe un Comité de Coordinación de Seguridad con reuniones anuales dentro del alcance de la prestación de servicios a la navegación aérea. Acta (20-may-21).
- Existe un equipo de auditores internos ISO 9001:2015 que en 2021 han realizado auditorías internas a distintas unidades aeronáuticas.
- Reuniones técnicas de coordinación operativa:
 - Jefes de unidades de predicción. Periodicidad semestral (22 y 23 de junio 2021) y (13 14 de diciembre 2021).
 - Jefes de oficinas meteorológicas de aeródromo. Periodicidad trimestral.
- Existen varios grupos de evaluación y mejora que se reúnen por videoconferencia mensualmente:
 - responsables de predicción aeronáutica
 - responsables de predicción de avisos
 - responsables en las distintas delegaciones de confirmación metrológica de los equipos

En las actas de las reuniones se reflejan las decisiones y acciones que se siguen en reuniones posteriores.



ÁREAS DE MEJORA

Extender la gestión de la calidad a otros servicios no certificados ISO 9001:2015.



ASPECTO 2:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>2.1. Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa):</p> <ul style="list-style-type: none">- Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal.- Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc. tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa.- Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	80
<p>2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios):</p> <ul style="list-style-type: none">- Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia- % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica- Garantía de los servicios que se ofrecen sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad- La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés- Planes para la implantación de Administración Electrónica- Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin	85
<p>2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés:</p> <ul style="list-style-type: none">- Servicios integrales de atención a los grupos de interés:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia.▪ Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: newsletters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas.▪ Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios.- Otras prestaciones:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.)	95



- Supresión de barreras arquitectónicas

PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 2

87

EVIDENCIAS

2.1.

- En el eje estratégico 3 del plan estratégico 2019-2021 “Fortalecimiento institucional y proyección externa” se han incluido 2 planes: “3.1. Plan de optimización de recursos humanos” y 3.2. Plan de optimización de recursos económicos y bienes patrimoniales”. En este marco se documentan varios procesos de AEMET.
- Repositorio institucional Arcimís: permite el acceso a documentación científica, formativa e institucional en régimen de autoservicio <http://repositorio.aemet.es/>
- Web externa del Centro de Investigación Atmosférica de Izaña (CIAI): contribuye al sistema de Vigilancia Atmosférica Global (VAG) de la Organización Meteorológica Mundial (OMM) y permite el acceso a sus publicaciones <https://izana.aemet.es/ciai-publishing/>
- Existe un repositorio documental (Documentum) para mejorar la gestión documental interna.
- La intranet de AEMET contiene los procedimientos e instrucciones técnicas que apoyan la prestación de los diferentes servicios que presta la agencia.
- AEMET tiene implantados el portafirmas general del estado y el registro electrónico general de la AGE.
- Como consecuencia de la declaración del estado de alarma el 14 de marzo de 2020 se implantó el teletrabajo para todos los empleados en horario de oficina. Disponer de las aplicaciones electrónicas adecuadas facilitó la implantación. Con objeto de garantizar la provisión de los servicios en esta nueva configuración, fue necesario desarrollar aplicaciones ex novo de acceso a las herramientas de predicción, desarrollo de aplicaciones para la gestión y difusión a los usuarios de los teléfonos de los puestos y unidades operativas en la modalidad de teletrabajo y desarrollo de aplicaciones para supervisión de la operatividad de las unidades. Asimismo, fue necesario elaborar numerosas instrucciones específicas para modificar los métodos de trabajo de los diferentes grupos operativos y para aseguramiento de los objetivos de calidad.

A fin de facilitar el acceso y uso de las nuevas resoluciones e instrucciones se elaboró el “COVID-19 – Compendio de medidas organizativas y procedimientos aprobados en AEMET” con enlace a toda la normativa, que se actualiza periódicamente. Todo ello ha sido determinante para mantener la continuidad del servicio como se ha constatado en los resultados de 2021 de indicadores operativos. Y además, la experiencia nos ha permitido revisar y mejorar varios procedimientos.

Por último, como consecuencia de la adopción de la modalidad de teletrabajo, AEMET ha implantado una plataforma de comunicación y colaboración unificada a través de chats y reuniones de videoconferencias entre personal de AEMET, y herramientas online que permiten crear, modificar y archivar documentos de manera colaborativa.

2.2.

- AEMET dispone de Sede electrónica, que permite la solicitud de productos y servicios y la tramitación de quejas y sugerencias de forma electrónica. <https://sede.aemet.gob.es/>. La sede se ha hecho más amigable e incorpora la carta de servicios y una herramienta de búsqueda de estaciones climatológicas. También contiene un documento que recoge las respuestas a las preguntas más frecuentes https://sede.aemet.gob.es/AEMET/htdocs/web/docs/FAQs_PRODUCION.pdf
 - Desde 2019 se distribuyen datos georreferenciados de predicción, radar, salidas de modelos numéricos y datos climatológicos (valores normales).
 - La implantación del registro electrónico facilita la relación con los grupos de interés.
 - En la web institucional se presenta la información de la predicción “sin costuras” con una navegación mejorada.
- En 2021 se incorporaron los apartados “Publicaciones científicas” y dos nuevos servicios climáticos: “Apoyo a la gestión de embalses” y “Monitor de la sequía meteorológica”.



- La app “El tiempo de AEMET” está actualizada e incorpora funcionalidades que facilitan el acceso a la información y la suscripción y notificación de fenómenos meteorológicos adversos con funcionalidad de geolocalización. Estas mejoras se enmarcan en una actualización continua para facilitar el acceso al ciudadano
- En el Plan estratégico 2019-2021 se ha incluido el objetivo táctico de “Conseguir mantener la media diaria de páginas visitadas en la web por encima de 7 millones”. A lo largo de 2021 han aumentado considerablemente los accesos siendo el número medio de páginas visitadas diariamente de 12.823.806, superándose ampliamente el objetivo establecido para diciembre de 2021.
- Otro objetivo del plan es “aumentar anualmente el número de seguidores en las redes sociales”. A lo largo de 2021, ha continuado el incremento en los seguidores de las distintas redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube e Instagram) con aumentos que van desde el 10% en Facebook hasta el 167% en Instagram. El número de seguidores del blog de AEMET también ha subido en torno al 15%. La evolución a lo largo del tiempo se recoge en el informe anual
- AEMET cumple con los requisitos de interoperabilidad para el intercambio de información meteorológica con otros servicios meteorológicos y con los principales usuarios de AEMET. Desde el 2020 se usa el modelo de intercambio operacional de información meteorológica para su uso en aviación (formato IWXXM), dirigido a su ingesta por los sistemas informáticos de los proveedores aeronáuticos, que fue aprobado por la Organización Internacional de Aviación Civil.
- AEMET ha desarrollado una infraestructura de datos espacial para la provisión de información meteorológica georreferenciada de una manera interoperable a ENAIRE.
- AEMET dispone de un Autoservicio Meteorológico Aeronáutico (AMA) que permite el acceso en régimen de autoservicio a la información meteorológica aeronáutica. En 2021 se continuó con la mejora en la disponibilidad, visualización e interpretación de diferentes productos (TAF, mapas SADIS, SIGMET y AIRMET). <http://ama.aemet.es/web/ama/inicio>

AEMET dispone de una API REST “OpenData” que es un centro de descargas en régimen de autoservicio que reduce la carga administrativa sobre los ciudadanos al facilitar la descarga libre y gratuita de datos meteorológicos y climatológicos. El número de accesos aumenta continuamente y durante el mes de diciembre de 2021 se registraron una media de 1.706.664 accesos diarios. <https://opendata.aemet.es/centrodedescargas/inicio>

2.3.

- AEMET informa a los grupos de interés a través de su página web y de la app asociada, incorporando enlaces a aplicaciones específicas para cada grupo:
 - <http://ama.aemet.es/web/ama/inicio>
 - <http://meteonav.aemet.es/MeteoNav/>
 - http://meteoruta.aemet.es/p_index.html
 - <http://embalses.aemet.es/embalses/sclimwareS5.html>
 - <https://opendata.aemet.es/centrodedescargas/inicio>
 - <https://dust.aemet.es>
 - <https://sinobas.aemet.es>
 - <http://www.aemet.es/es/conocerlas/meteoeduca>
- En 2021 AEMET ha desarrollado un nuevo servicio de apoyo a la Guardia Civil en materia de predicción marítima http://www.aemet.es/en/noticias/2021/12/servicio_apoyo_guardia_civil
- En la web de AEMET hay un apartado con publicaciones y estudios editados por AEMET y que están disponibles para todos los ciudadanos en:
 - Informes: en 2021 se ha incorporado un informe sobre la borrasca filomena y la posterior ola de frío y se ha actualizado el informe de Olas de calor en España. https://www.aemet.es/es/conocerlas/recursos_en_linea/publicaciones_y_estudios/estudios
 - Informes sobre el estado del clima en España: se publican anualmente en https://www.aemet.es/es/conocerlas/recursos_en_linea/publicaciones_y_estudios/publicaciones/detalles/informe_estado_clima
 - Publicaciones: en 2021 se han incorporado, El Atlas de Clima Marítimo 1991-2020 y la Caracterización de las intrusiones de polvo en Canarias https://www.aemet.es/es/conocerlas/recursos_en_linea/publicaciones_y_estudios/publicaciones
 - Calendario meteorológico. AEMET lo edita anualmente desde 1943. Todos están disponibles en la web https://www.aemet.es/es/conocerlas/recursos_en_linea/calendarios



- AEMET dispone de un blog y utiliza Twitter y otros sistemas de notificación para la distribución de avisos especiales.
 - AEMET tiene distintos canales para informar en tiempo real sobre distintos tipos de avisos a Protección Civil, Defensa y otros organismos. <http://sectores.aemet.es/uvr> (AEMET Viabilidad Invernal)
 - AEMET está presente en redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y AEMETblog).
En Twitter la Agencia mantiene una cuenta general y 17 cuentas específicas en las Delegaciones Territoriales, así como otras cuentas como las de SINOBAS o la del Centro de Investigación Atmosférica de Izaña http://www.aemet.es/es/lineas_de_interes/redes_sociales
 - AEMET cuenta con un área de atención a usuarios que recoge a través de diversos canales las peticiones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.
- AEMET ha eliminado barreras arquitectónicas en algunos de sus edificios para permitir el acceso a personas con movilidad reducida.

ÁREAS DE MEJORA

- Implantación del plan de optimización de recursos humanos (eje 3 plan estratégico 2019-2021).
- Plan de optimización de recursos económicos y bienes patrimoniales (eje 3 plan estratégico 2019-2021)



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>3.1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal.- Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios.- Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros.- Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc.- Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc.- Cuadro de mando.	85
<p>3.2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo.- Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio.- Sistemas de medición y redistribución de cargas.	80
<p>3.3. Planes de eficiencia y austeridad:</p> <ul style="list-style-type: none">- % de Autofinanciación de la Agencia- Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto.- Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento.- Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas.- Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	75
<p>3.4. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.	98



<ul style="list-style-type: none">- Existencia de programas para la protección del medioambiente.- Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura.- Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.	
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 3	
85	

EVIDENCIAS

3.1.

- AEMET cuenta con un mapa estratégico de valor en el que se desarrollan los ejes estratégicos de la Agencia (apto 4. del Plan estratégico 2019-2021)
http://www.aemet.es/es/conocenos/a_que_nos_dedicamos
- AEMET dispone de planes generales (estratégico 2019/2021) y específicos para servicios a la navegación aérea (empresarial 2017/2021 y anual 2021) enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia <http://www.aemet.es/es/conocerlas/aeronautica/informes>
- AEMET establece fórmulas de gestión colaborativas y de cooperación con los grupos de interés a través de comisiones mixtas, grupos de trabajo, jornadas, foros anuales, acciones formativas por perfil de grupo de interés y diseño conjunto de encuestas de satisfacción.
- AEMET dispone de un plan anual de formación, de un procedimiento de evaluación de la formación y de procedimientos de evaluación de las competencias del personal de observación meteorológica y de predicción aeronáutica.
- AEMET dispone de un sistema de gestión de la protección que, entre otros, realiza un seguimiento de las incidencias y contingencias asociadas a la prestación del servicio meteorológico para la navegación aérea con objeto de identificar las causas y establecer el correspondiente plan de acciones correctivas. Este sistema ha demostrado ser especialmente útil para garantizar la continuidad en la prestación del servicio, ya que facilita tanto el seguimiento de las incidencias como la realización de análisis de riesgos y la gestión de cambios en la implantación de las medidas organizativas.
- AEMET dispone de dos cuadros de mando con indicadores mensuales y anuales: uno integral (CMI) para el seguimiento del plan estratégico 2019-2021 y un cuadro de mando específico para los servicios para la navegación aérea, con indicadores operativos y estratégicos para seguimiento de los objetivos del plan empresarial 2017-2021.

AEMET tiene un sistema de evaluación de costes basados en actividades finalistas, soportado en CANOA. El sistema de costes está procedimentado, tiene indicadores en el cuadro de mandos general (evolución de coste de las actividades finalistas y recuperación de costes), y dos indicadores en el cuadro de mandos de aeronáutica (evolución anual de los costes de la prestación de servicios a la navegación aérea y eficiencia en costes aeronáuticos). También hay indicadores de eficiencia en las cuentas anuales para las actividades de precios públicos y tasas.

3.2.

En cuanto a la racionalización de estructuras y reasignación de recursos que AEMET ha llevado a cabo:

- Se realizó una primera simplificación de la estructura de predicción nacional, especializando unidades y buscando la eficiencia. Se han incorporado a la RPT nuevas unidades para prestar un servicio de asesoramiento a los Centros de Control de Aérea de ENAIRE, en 2020 entró en operación el primero y continúa la implantación.
- Dentro de la estrategia de la automatización de la observación, cuyo objetivo es disminuir la dependencia de personal en tareas repetitivas de observación, en aeropuertos, se creó un grupo de trabajo para el Impulso e Implementación del METAR AUTO (resolución 190/2021).
- En noviembre de 2021 se elaboró el borrador del Plan Integral de RRHH que fue elevado a consulta pública. Este plan expone un diagnóstico de la situación actual de los RRHH en AEMET, explicando, en cifras, los datos relativos a sus puestos y a sus efectivos.



- AEMET dispone de una relación de puestos de trabajo clave para los servicios a la navegación aérea, con objeto de optimizar su cobertura. El sistema AEMET @aeroClave es la aplicación que gestiona los puestos de trabajo clave de aeronáutica. Disponible en la dirección <http://produccion.aemet.es>

En resolución del presidente 178/2018, de 22 de octubre, se aprobó el régimen de horarios especiales. En resolución 116/2019, de 14 de junio, se modificó la anterior. Una guía interpretativa de la implantación del reglamento aprobado por resolución se recoge en un portal interno desarrollado el 2020 “Comisión de Seguimiento Horarios Especiales” junto con toda la documentación asociada al trabajo de esta comisión.

3.3.

- En 2021 el porcentaje de recuperación de costes de AEMET por actividades fue del 28,1% de los costes totales. Durante 2021 aumentaron los ingresos aeronáuticos con respecto a 2020, pero todavía no se ha recuperado la actividad aeronáutica normal.
- AEMET cuenta con un Plan de uso eficiente de recursos que incluye un conjunto de medidas que contribuyen tanto al ahorro económico como a la protección medioambiental, (Resolución 60/2015 del Presidente).
- En los planes de rehabilitación de las dependencias se tiene en cuenta la mejora en el aprovechamiento energético.
- En la adquisición de vehículos se prioriza la compra de los eléctricos e híbridos sobre los de combustible. Solo se compran vehículos de combustible en los casos cuyo uso así lo requiere.
- La sede central de AEMET dispone de cuatro puntos de carga de vehículos eléctricos.
- Existe una resolución de la presidente publicada en el BOE de 5 de enero de 2016 en la que se establecen los precios públicos por los servicios de AEMET.
- AEMET se rige por la ley de tasas (Ley 13/1996 y Ley 66/1997) para los servicios sujetos a tasa meteorológica y dispone de una resolución de presidencia de tasas aeronáuticas (Resolución 276/2021) para los servicios meteorológicos aeronáuticos de terminal, a aeropuertos no gestionados por AENA.

AEMET lleva a cabo proyectos de I+D+i con financiación externa, al igual que participa en iniciativas de la UE y de OOI, también con financiación externa (FMP-Met (EC-H2020), ISOBAR (EC-H2020), IBI MFC II (Copernicus CMEMS), SRNWP-EPS 2019-2023 (EUMETNET), NWC SAF (EUMETSAT), AGROGESTOR (EC-LIFE), MEDSCOPE (ERA4CS), INDECIS (ERA4CS), DUSTCLIM (ERA4CS), SISPAIR, LIFE-SHARA, ARISTOTLE (UE).

3.4.

- Resolución 88/2021 por la que se establecen los términos de referencia para la responsabilidad social corporativa de AEMET y se crean grupos de trabajo para
 - Manual de acogida
 - Código ético y manual de responsabilidad ante el trabajo
 - Plan de igualdad efectiva entre mujeres y hombres en AEMET
 - Manual de sostenibilidad y eficiencia energética en AEMET
 - Manual de responsabilidad Social Corporativa
- AEMET cuenta con un plan de uso eficiente de recursos que incluye un conjunto de medidas que contribuyen tanto al ahorro económico como a la protección medioambiental, (Resolución 60/2015 del presidente).
- En SSCC se ha reforzado el aislamiento térmico en la cubierta de una de las alas. También se ha modernizado el sistema de calefacción con una caldera más eficiente en la DT de Castilla y León.
- AEMET lleva a cabo Programas de Cooperación al desarrollo con Iberoamérica y África occidental http://www.aemet.es/es/lineas_de_interes/internacional
- AEMET remite las fichas para el informe anual de RSC en la AGE.

En cuanto a los programas de colaboración con la cultura, AEMET realiza las siguientes actividades: actividades de divulgación Biblioteca, Meteoeduca (Materiales divulgativos para niños y escolares), Proyecto Meteoescuela de Cantabria y colaboración con ayuntamientos de Gijón y Oviedo para divulgación en colegios, cursos de verano, etc...

- <http://www.aemet.es/es/conocer/mas/biblioteca>
- <http://www.aemet.es/es/conocer/mas/meteoeduca>



- <https://meteoescuela.aemet.es/cantabria/>
- AEMET tiene una exposición temporal itinerante “La Agencia Estatal de Meteorología a través del tiempo” <http://valenciaextra.com/es/agencia-estatal-meteorologia/>
- En 2021 se han incorporado dos nuevos recursos educativos “La meteorología está en todas partes” y “La presión atmosférica” a la colección de juegos y cuentos digitales publicados por AEMET disponibles para descargarse gratuitamente.
 - <http://www.aemet.es/es/conocer/mas/meteoeduca/juegos>
 - http://www.aemet.es/es/conocer/mas/meteoeduca/cuentos_infantiles
- Convenio con el Ministerio de Cultura y Deporte para regular el suministro y uso de miniaturas y metadatos a la biblioteca digital pública de la Unión Europea (Europeana). Hasta 2025.
- Proyecto MEDINA (Meteorología, Educación y Divulgación en el ámbito Nacional) para promover y coordinar las actividades de divulgación en AEMET con el fin de acercar la meteorología a los ciudadanos.

En 2021 se publicó la web interna del proyecto que tendrá una cara pública en 2022. Eje 3 del plan estratégico 2019-2021 “Fortalecimiento institucional y proyección externa” <https://aemetblog.es/2019/11/24/medina-meteorologia-educacion-y-divulgacion-el-ambito-nacional/>
- AEMET aplica y desarrolla en su ámbito las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, colaborando activamente con la Unidad de Igualdad del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico a través del punto focal nombrado a tal efecto.

Durante el año 2021 se iniciaron los trabajos para el establecimiento de una política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en la Agencia, basada en el desarrollo e implantación de los manuales de acogida, de sostenibilidad y eficiencia energética, código ético y de responsabilidad ante el trabajo, así como de igualdad de género que detalla la normativa actual que nos afecta como parte de la Administración General del Estado y como parte de organismos internacionales como la Organización Meteorológica Mundial, a la vez que plantea una política de igualdad específica con acciones concretas en cada uno de los Ejes del III Plan de Igualdad de la AGE. Se está llevando a cabo un proceso de consulta a todo el personal previo a la aprobación final y a la implementación de la RSC en 2022 con la que AEMET confirmará su firme compromiso con las personas que la integran y el impulso del equilibrio entre la protección al medio ambiente y el bienestar social. http://www.aemet.es/documentos/es/zona_portada_destacada/informe_igualdad_AEMET.pdf

ÁREAS DE MEJORA

- Seguir avanzando en la gestión integral para mejorar las sinergias entre los distintos sistemas y redistribuir mejor las cargas.
- Desplegar la estrategia de responsabilidad social corporativa



ASPECTO 4:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>4.1. Gestión por procesos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un mapa con los macroprocesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo).- Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos.- Catálogo de procedimientos asociados a los procesos.- Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia.- Existencia de un Manual de Calidad.	70
<p>4.2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">- Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental,...- Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs,...- 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.	90
<p>4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia.- Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales.- Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	95
<p>4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.).- Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.)- Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	92



EVIDENCIAS

4.1.

- AEMET dispone para los procesos de prestación de servicios a la navegación aérea y para los procesos de gestión de redes de observación de su correspondiente mapa de procesos. Cada proceso tiene además de una ficha de proceso y todos los procedimientos e instrucciones técnicas necesarias para su implantación. Los procesos de prestación de servicios climáticos también están diagramados.
- En la intranet de AEMET están accesibles todos los procedimientos asociados a los distintos procesos y su gestión documental se apoya en los diferentes controles de configuración.
- Cada proceso se audita y se sigue para cerrar el ciclo PHVA (PDCA) en los grupos de mejora y en la revisión del sistema de calidad por la alta dirección. Además, existen procedimientos de gestión de indicadores y gestión de cuadros de mando para todos los servicios prestados por AEMET.
- AEMET también cuenta con manuales de calidad en los alcances certificados ISO 9001:2015.

4.2.

- AEMET dispone de una Intranet con acceso para la totalidad de la plantilla, incluye todo tipo de documentación científica y de apoyo a la prestación de servicios por lo que funciona como un sistema de gestión del conocimiento organizativo.
- AEMET dispone de un gestor documental.
- AEMET dispone de un repositorio institucional "Arcimís" destinado a reunir, conservar y difundir a través del acceso abierto los documentos resultantes de la actividad científica, institucional y docente de la agencia. También se incluye el patrimonio bibliográfico digitalizado por la biblioteca de AEMET. En 2021 se alcanzaron 12.200 ítems almacenados con 164.353 visitas a páginas.
<http://repositorio.aemet.es>
La biblioteca de AEMET cuenta con puntos de servicio en las distintas delegaciones territoriales y en la sede central. Desde la web institucional se accede al catálogo en línea de la biblioteca donde pueden consultarse sus fondos bibliográficos <http://www.aemet.es/es/conocermas/biblioteca>
- AEMET organiza foros y jornadas con usuarios y participa de forma activa en conferencias y congresos tanto nacionales como internacionales. Acceso público en http://www.aemet.es/es/conocenos/congresos_y_conferencias
- Desde servicios centrales se coordina la participación a nivel nacional. AEMET participa activamente en actividades repartidas por todo el territorio nacional a través de sus delegaciones territoriales en las 17 Comunidades Autónomas. Las más de 100 Oficinas Meteorológicas (en aeropuertos, bases aéreas y observatorios) repartidas por todo el territorio nacional permiten que la actividad de la agencia esté en un proceso de mejora continua y tenga presencia en todo el país.
- En 2021 se ha finalizado la implantación de Microsoft Teams para gestionar el conocimiento organizacional y la organización de foros y conferencias.

4.3.

- AEMET participa activamente en redes de expertos y grupos de trabajo internacionales (OMM, CEPPM, EUMETSAT, GEO, EUMETNET...) http://www.aemet.es/es/conocenos/actividad_internacional
- AEMET participa activamente en redes de expertos y grupos de trabajo nacionales (acciones derivadas de las comisiones mixtas de los convenios en vigor y comités de crisis)
- AEMET mantiene acuerdos con universidades para la colaboración científica, académica y cultural. En 2021 se han suscrito acuerdos con las universidades de Valladolid, Extremadura, Málaga, Rovira i Virgili y Murcia.



- Personal de AEMET de SSCC y Delegaciones Territoriales tutoriza prácticas curriculares y trabajos de fin de grado a través de convenios con distintas universidades. Aunque en 2021, debido al COVID-19 no se ha tutorizado ninguna, se han suscrito nuevos acuerdos con las universidades de Murcia, Málaga y Extremadura. En el Centro de Investigación Atmosférica de Izaña (CIAI), además se tutorizan tesis doctorales.
<https://izana.aemet.es/ciai-publishing/>
- En el marco establecido por el Plan Director de la Cooperación Española del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, AEMET mantiene programas de cooperación al desarrollo con numerosos países, fundamentalmente de América Latina, África Occidental y la Gran Región Mediterránea. Los programas de cooperación de AEMET son participativos, proactivos, alineados con las necesidades identificadas por sus socios y por la Organización Meteorológica Mundial (OMM) y con una orientación regional. Estos programas se coordinan a través de las Conferencias de directores de los servicios meteorológicos e hidrológicos Iberoamericanos (CIMHET) y de África del Oeste (AFRIMET) en las que se identifican las necesidades, se aprueban los planes de acción y ante las que AEMET da cuenta de su cumplimiento.
- AEMET coordina CIMHET Conferencia de directores de los servicios meteorológicos e hidrológicos Iberoamericanos y AFRIMET Conferencia de directores de África del Oeste.
 - <http://www.cimhet.org/>
 - <http://www.afrimet.org/Joomla/>
- El Centro de Investigación Atmosférica de Izaña participa activamente en diferentes programas y proyectos de cooperación: <https://izana.aemet.es/ciai-publishing/>
- AEMET coopera para complementar la oferta de formación en español en Meteorología y Climatología a nivel mundial como Centro Regional de Formación (CRF) de la OMM desde 2018. En apoyo a la creación de capacidad, durante 2021 ha impartido 13 actividades formativas en los ámbitos africano e iberoamericano fundamentalmente. Las materias van desde meteorología hasta habilidades directivas y estratégicas para altos cargos.

Además, promueve la coordinación con los otros CRF de habla hispana, como contribución a la iniciativa del Campus Global de la OMM que tiene por objetivo construir una comunidad global de Educación y Formación, basada en tres principios: Colaborar, Cooperar y Compartir. <https://public.wmo.int/en/resources/training/regional-training-centres>

4.4.

- AEMET distribuye automáticamente su información meteorológica a terceros a través de diversos canales telemáticos: servidores dedicados FTP, líneas dedicadas, etc...
- AEMET dispone del Sistema de Conmutación de Mensajes (SCM) para difundir internacionalmente las observaciones y predicciones realizadas en AEMET y para poner a disposición de las unidades de AEMET y de los sistemas de distribución a las partes interesadas las observaciones y predicciones internacionales.
- AEMET establece convenios de intercambio de datos con otras organizaciones para ampliar sus fuentes de información. En 2021 se firmó uno con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- AEMET dispone de un API REST desarrollado por AEMET "OpenData" que permite la difusión y la reutilización de la información meteorológica y climatológica de la Agencia, en el sentido indicado en la Ley 18/2015, de 9 de julio. <https://opendata.aemet.es/centrodedescargas/inicio>

ÁREAS DE MEJORA

Seguir desplegando herramientas de gestión por procesos y de seguimiento en los servicios que presta AEMET y que no están certificados ISO 9001 (procedimientos, indicadores...).



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	%
5.1. Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: <ul style="list-style-type: none">- Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones.- Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia.- Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	85
5.2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad: <ul style="list-style-type: none">- Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.	70
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 5	78

EVIDENCIAS

- 5.1.
- AEMET colabora con las asociaciones profesionales de sus grupos de interés (COPAC y APROCTA) identificando áreas de mejora y mantiene el seguimiento de las acciones identificadas en las reuniones de la comisión mixta de los convenios que tiene firmados.
 - AEMET intercambia con el resto de los servicios meteorológicos experiencias de mejora de la calidad de los productos.
 - Asistencia a foros y jornadas organizadas por grupos de interés (AESA, AENA, ENAIRE,...)
 - La OMM (Organización Meteorológica Mundial) establece directrices de calidad y elabora guías de referencia para la implantación de sistemas de gestión de la calidad. AEMET, como el resto de miembros, comunica sus valoraciones y remite las correspondientes encuestas de nivel de implantación.
https://library.wmo.int/opac/doc_num.php?explnum_id=4141
 - La responsable de calidad es socio de la Asociación Española de la Calidad (AEC).
 - Las jornadas con partes interesadas se publicitan en la web. El Foro de Usuarios Aeronáuticos de 2021 no se convocó por la COVID-19. El 15 de marzo de 2022 se celebró el último.



5.2.

- Algunos de los convenios vigentes de AEMET suscritos con otras administraciones públicas incluyen referencias a la calidad, si bien ésta no es el objetivo principal de los mismos.
- En los convenios y acuerdos locales suscritos con los grupos de interés aeronáutico, se incluye como punto relevante “mejorar la calidad del servicio, el uso de la información meteorológica y la seguridad operacional”. Además, en estos acuerdos y dentro del marco de la seguridad operacional se fijan análisis de riesgos conjuntos y medidas que ayuden aportar valor a los usuarios principales.
- Dentro del curso “Habilidades directivas y estratégicas para los Directores de los SMHN iberoamericanos” impartido por AEMET en el último trimestre de 2021 se incluyó una acción formativa del sistema de gestión de la calidad.

Convenio AEMET-Ministerio de Defensa (de enero/2020, con una vigencia de 4 años). Dentro de las funciones del comité técnico está determinar los indicadores de rendimiento apropiados.

ÁREAS DE MEJORA

Determinar indicadores de rendimiento apropiados dentro de los convenios en los que proceda.



ASPECTO 6:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
6.1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales.- Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados.- Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	75
6.2. Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- 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.	70
6.3. Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia.- Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	75
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 6	73

EVIDENCIAS

6.1.

- AEMET tiene segmentados todos los grupos de interés en la prestación de servicios meteorológicos a la navegación aérea. Identificadas sus expectativas y el mecanismo de relación (página 35 del plan empresarial 2017-2021 y página 43 del plan empresarial 2022-2026, Servicios Meteorológicos apoyo a la navegación aérea)
http://www.aemet.es/es/conocer/mas/aeronautica/detalles/plan_empresarial
- AEMET realizó una encuesta de satisfacción en diciembre de 2021 dirigida a los distintos grupos de interés identificados dentro del alcance a la prestación de servicios a la navegación aérea civil.



- AEMET realiza encuestas en los foros de usuarios.
- AEMET tiene documentada la medida de la satisfacción:
 - OPCU-PRO-0105: Procedimiento de Medida de Satisfacción del Cliente
 - OPCU-GUI-0115: Guía de elaboración de encuestas
 - OPCU-ANX-GUI-0115a: Encuestas de Satisfacción de Usuarios: directrices generales y preguntas comunes

*Los resultados se incorporan a la revisión por la dirección del sistema de calidad.

6.2.

- AEMET realizó un estudio de reputación en 2015, en el que se analizó su reputación en medios de comunicación, redes online, estudios sociológicos, con plan de acción.
- Dentro del plan empresarial 2017-2021, AEMET identificó las expectativas de todos los grupos de interés en la prestación de los servicios meteorológicos a la navegación aérea. El contexto y las expectativas se revisan a final de año para analizar si es necesario modificar el DAFO con el que arranca la revisión estratégica. Este proceso se repitió en 2021 para el plan empresarial 2022-2026.

6.3.

- AEMET realiza un informe anual en el que además de hacer una exposición resumida de los principales logros alcanzados y actividades desarrolladas a lo largo del último año (2021), tiene por objeto informar a todos los ciudadanos, en el contexto de la evaluación de la eficiencia y efectividad de los servicios públicos, de cuál ha sido la evolución de los principales indicadores de prestación y mejora de la gestión. Además, elabora un informe anual específico para los servicios a la navegación aérea (2021), en el que se incorporan la evaluación de los planes de acción anuales y se incluyen indicadores.
- La alta Dirección de AEMET tiene establecidas revisiones mensuales de los cuadros de mando, trimestrales del plan estratégico y del plan anual aeronáutico, y anuales del sistema de gestión de calidad.

ÁREAS DE MEJORA

Establecer la evaluación de la satisfacción a otros servicios esenciales de AEMET.



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
7.1. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): <ul style="list-style-type: none">- Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios.- Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.)- Desarrollo de mecanismos de “cocreación” “codiseño” “codesarrollo” en los que participen grupos de interés y usuarios.	90
7.2. Quejas y Sugerencias: <ul style="list-style-type: none">- 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.	75
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 7	83

EVIDENCIAS

7.1.

- AEMET participa en foros sectoriales anuales con usuarios aeronáuticos y no periódicos con otros usuarios, en los que se consulta sobre sus necesidades y expectativas.
- El Consejo Rector cuenta con la participación de un profesional de la meteorología de reconocido prestigio.
- Todos los convenios firmados por AEMET cuentan con una comisión mixta de seguimiento, que sirve de cauce para la detección de necesidades y establecimiento de planes de mejora. En la página web de AEMET están los convenios en vigor. http://www.aemet.es/es/conocenos/colaboracion_institucional/convenios
- AEMET cuenta desde 2013 con el sistema de participación ciudadana SINOBAS creado por esta Agencia. Este sistema recoge y pone a disposición de los ciudadanos la información sobre la ocurrencia de ciertos fenómenos que se han denominado singulares, que se caracterizan por ser locales, poco frecuentes, de intensidad significativa y con capacidad de provocar alto impacto



social. La principal fuente de información es la observación visual directa, referenciada y/o documentada por cualquier ciudadano, que posteriormente será validada por AEMET, en la medida de lo posible.

<http://www.aemet.es/es/eltiempo/observacion/sinobas>

SINOBAS tiene una cuenta de twitter https://twitter.com/aemet_sinobas?lang=es

- AEMET ha desarrollado el sistema AEMET Vialidad Invernal (<http://sectores.aemet.es/uvr>) que es un sistema informático de apoyo a las decisiones de la Unidad de Valoración del Riesgo de Protección Civil.
- AEMET dispone del servicio climático S-ClimWaRe para apoyo a la gestión de los embalses en España. Tiene un portal web diseñado conjuntamente por AEMET y los usuarios (actualizado en 2021) y anualmente se celebra un encuentro en forma de taller. <http://embalses.aemet.es/embalses/sclimwareS5.html>
- Se ha desarrollado un prototipo de un servicio de ayuda a la toma de decisión del gestor aeroportuario en situaciones de condiciones adversas invernales en las pistas, evaluado durante la campaña invernal 2019-20 en el aeropuerto de Madrid-Barajas. El servicio proporciona predicciones automáticas de contaminantes en pista (nieve, escarcha, agua, etc.) que se presentan en una aplicación web desarrollada al efecto.
- AEMET está desarrollando guías meteorológicas de aeródromos enfocadas al impacto sobre las operaciones de las condiciones meteorológicas específicas de cada aeropuerto. En el análisis de impacto colabora estrechamente con los grupos de interés de los diferentes aeródromos. En 2021 se han aprobado las guías meteorológicas de aeródromo del aeropuerto de Málaga, Tenerife Norte y Tenerife Sur. http://www.aemet.es/es/conocer/aeronautica/detalles/Guias_aerodromo
- AEMET elaboró en 2020 un catálogo de servicios climáticos en el que se detalla toda la información disponible de clima y cómo acceder a ella, para que sirvan de apoyo a la ciudadanía a la hora de adoptar políticas estratégicas de adaptación al cambio climático en diferentes ámbitos y sectores. Está disponible en la web externa http://www.aemet.es/documentos/es/zona_portada_destacada/catalogo_servicios_climaticos.pdf
- En 2021 se celebró la segunda edición de los Premios Nacionales a la Colaboración con la Agencia Estatal de Meteorología http://www.aemet.es/en/noticias/2021/10/Segunda_edicion_premios_colaboracion_2021

7.2.

- AEMET cuenta con un Programa de Quejas y Sugerencias. El tratamiento de Quejas y Sugerencias está procedimentado, se realiza a través de mecanismos multicanal (presencial, electrónico, telefónico) y se analizan los resultados del mismo. <https://sede.aemet.gob.es/AEMET/es/GestionPeticones/incidenciaIntro>
- En el cuadro de mando integral (CMI) hay tres indicadores mensuales “% Peticiones atendidas en plazo”, “nº medio de días de espera en la atención de peticiones” y “número de quejas”.
- AEMET dispone de la aplicación “Sistema de Gestión de Peticiones e Ingresos” (SGPI) con un módulo específico para la gestión de quejas y sugerencias con los metadatos suficientes para su posterior análisis.
- El SGPI dispone de una funcionalidad que recoge el grado de satisfacción del usuario con la respuesta que AEMET le ha dado a cada queja.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>8.1. Formación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia.- Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia.- La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias.- Existen Sistemas de evaluación de la formación:<ul style="list-style-type: none">▪ Medición de la satisfacción▪ Medición del aprendizaje▪ Medición del impacto de la formación- Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción,...)	90
<p>8.2. Evaluación del desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo.- Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación.- Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	60
<p>8.3. Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta.- Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados.- Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	70
<p>8.4. Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión.- Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa- Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad.	75



- Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.	
8.5. Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.):	
- Desarrollo de las medidas de conciliación. - Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal - Aplicación de fórmulas de teletrabajo - Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.). - Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).	90
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 8	
77	

EVIDENCIAS

8.1.

- AEMET cuenta con una división de RRHH y Formación que gestiona un centro de formación propio con un campus presencial y online.
- AEMET cuenta con un proceso de formación interna, continua y especializada. A partir de la detección de necesidades por las distintas unidades, el centro de formación elabora un Plan Anual de Formación (PAF) que tras ser revisado en el comité de dirección es aprobado por resolución del presidente
- AEMET tiene procedimientos para la acreditación de competencias del personal de servicios a la navegación aérea, las acciones derivadas del mantenimiento de dicha acreditación se incorporan al PAF.
- AEMET dispone de un procedimiento de evaluación de la formación en AEMET (RRHH-PRO-0110) que incluye distintos niveles de evaluación y establece responsabilidades. Hay tres niveles implantados:
 - 1- Evaluación de reacción: se evalúa mediante una encuesta de satisfacción con la acción formativa, incluida la valoración de los formadores.
 - 2- Evaluación de aprendizaje: se evalúa mediante un examen tipo test al alumno al final de la acción formativa.
 - 3- Evaluación de transferencia: se realiza un test al alumno antes de comenzar la acción formativa y se compara con el resultado del test final.
 - 4- Hay un cuarto nivel de evaluación que se está implantando mediante el seguimiento en CMI de indicadores de formación.

* En 2020 se delegaron en AEMET las competencias para llevar a cabo íntegramente los procesos selectivos de sus 3 cuerpos propios (grupos A1, A2 y C1). Por esta razón y por primera vez, los tres procesos selectivos para el ingreso en los cuerpos adscritos a AEMET, convocados en 2021, están siendo gestionados por el personal esta Agencia.

8.2.

- AEMET ha definido los puestos de trabajo clave para los servicios a la navegación aérea y ha elaborado la DPT.
- El seguimiento de las unidades de producción se realiza mediante indicadores de puntualidad/disponibilidad de distintos productos.
- Hay un comité que realiza el seguimiento de los proyectos.
- Existe un complemento de productividad (C2) asociado al cumplimiento de hitos que se consensuan con los representantes sindicales. Los criterios de concesión se regulan por resoluciones de la presidencia y en 2021.



- En la intranet de AEMET se publica la lista con la percepción del complemento C2 (nombre del funcionario, cuantía y motivo).

8.3.

- AEMET dispone de un estudio de riesgos psicosociales (por perfil profesional) en el conjunto de la organización dentro del sistema de gestión de riesgos laborales.
- AEMET tiene constituido un grupo de trabajo de la Mesa Delegada de la Mesa General de negociación de ámbito funcional y laboral en la AGE (MGNAGE) en el MITERD conformado por los responsables de las distintas direcciones de AEMET y las organizaciones sindicales más representativas que se reúnen como mínimo una vez al mes. Las actas de dicho grupo de trabajo donde se especifican los asuntos tratados y los acuerdos alcanzados se publican en la intranet y se difunden a todo el personal.
- AEMET tiene constituida una Comisión de Horarios Especiales de composición paritaria administración-sindicatos para el seguimiento, análisis de discrepancias y propuestas de modificación de la resolución 178/2018, de 22 de octubre, de la Presidencia de AEMET por la que se aprueba el Régimen de Horarios Especiales.
- AEMET dispone de un Servicio propio de Prevención de Riesgos Laborales responsable del sistema de gestión de los mismos. Este servicio cuenta en el ámbito periférico con empleados públicos designados como figuras de colaboración y coordinación en materia de Prevención. El sistema de prevención se despliega a partir de la política de seguridad y salud en el trabajo. Cuenta con un plan de prevención de riesgos laborales, un protocolo de actuación frente al acoso laboral, procedimientos de actuación y evaluación de riesgos. Además, incluye recomendaciones para la promoción de la salud y medidas para la prevención de riesgos.
- AEMET dispone, desde 2021, de un equipo Teams donde se facilita la comunicación interna bidireccional entre la Dirección y el personal.
- AEMET ha comenzado a implantar en 2021 el uso de la red social Yammer para la interacción social entre los trabajadores.

8.4.

- AEMET reconoce la labor de los empleados con rendimiento destacado, participación en grupos de trabajo, etc... a través de felicitaciones por parte del presidente y los directores, reflejándose el reconocimiento en el expediente personal. Entre otros en 2021 se ha reconocido al personal que intervino en la gestión del temporal Filomena, la puesta en marcha del superordenador Cirrus y en el apoyo a la situación de la erupción volcánica de La Palma.
- En resolución 100/2018 del Presidente, de 28 de junio de 2018, se establecen condiciones para la retribución de actividades extraordinarias y para retribución de especial dedicación. La resolución 218/2018, de 20 de diciembre de 2018, modifica la anterior (proyectos de mejora).
- En la resolución 111/2021 se reconoce el complemento C2 para el personal que colabora con el área de Calidad en las auditorías internas de calidad ISO 9001:2015.

8.5.

- AEMET aplica las disposiciones contenidas en el plan CONCILIA.
- AEMET aprueba anualmente su calendario laboral en el que se regula la flexibilidad laboral para facilitar la aplicación de las medidas de conciliación y la formación del personal.
- AEMET cuenta con un plan de acción social anual propio.
- Para facilitar la organización del teletrabajo voluntario y la flexibilidad laboral, se han adquirido 700 ordenadores portátiles, licencias de Microsoft Teams y Microsoft 365 para todos los trabajadores y se ha fortalecido la red privada virtual.
- Se fomenta que todas las reuniones sean virtuales.
- AEMET está incluida en el servicio de guardería y de actividades extraescolares gestionado por el MITERD.
- AEMET sigue teniendo en vigor la resolución 111/2020 por la que se aprueba el régimen y procedimiento de teletrabajo en AEMET, que fue sometido a información pública entre los trabajadores y acordado con el Grupo de Trabajo de AEMET de la Mesa Delegada de MITERD. Esta resolución ha sido prorrogada en 2021.

ÁREAS DE MEJORA



- Realización de una encuesta de clima laboral.
- Establecer un buzón de sugerencias internas.

ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
9.1. Aplicación de las directrices metodológicas: <ul style="list-style-type: none">- 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▪ Inclusión de medidas de compensación/repación/subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.	90
9.2. Seguimiento, Evaluación y Certificación: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio.- Actualización y versiones de las Cartas de Servicios.- Certificación de cartas por parte de una entidad externa.	65
9.3. Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: <ul style="list-style-type: none">- Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia.- Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.	80
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 9	
78	



EVIDENCIAS

9.1.

- En 2020 se publicó la resolución de 11 de mayo de 2020, de la Subsecretaría, por la que se aprueba la Carta de servicios de la Agencia Estatal de Meteorología (BOE 142/2020, de 20 de mayo).
- En 2021 se han aprobado las guías meteorológicas de aeródromo del aeropuerto de Málaga, Tenerife Norte y Tenerife Sur, que se unen a las ya aprobadas de los aeropuertos de Madrid, Barcelona, Gran Canaria, Bilbao, Santiago y Coruña. El objetivo de estas guías es estudiar el aeródromo en un contexto meteorológico orientado a impactos de modo que, a partir de la información meteorológica se extraerá el conocimiento meteorológico que es de interés para los usuarios aeronáuticos. http://www.aemet.es/es/conocerlas/aeronautica/detalles/Guias_aerodromo
- AEMET cuenta con la Guía MET para servicios meteorológicos a la navegación aérea. La edición 14 de la guía fue aprobada en agosto de 2021 (se aprobó también una versión en inglés). Esta guía recoge los servicios para el sector aeronáutico y puede usarse como punto de partida para la elaboración de una carta de servicios sectorial, incorporando a la misma los compromisos e indicadores de calidad que ya se vienen utilizando. http://www.aemet.es/es/conocerlas/aeronautica/detalles/Guia_MET
- AEMET cuenta con otras guías para otros servicios sectoriales: marítima, montaña y aludes.
 - <http://www.aemet.es/es/conocerlas/maritima>
 - <http://www.aemet.es/es/conocerlas/montana>

9.2.

- Para el seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios AEMET cuenta con el procedimiento de gestión de indicadores (GCA-PRO-0106), la definición de cada indicador y toda la información relacionada con su diseño se recoge en la correspondiente ficha del indicador GCA-FRM-PRO-0106a. Además, AEMET tiene un procedimiento de gestión de cuadros de mando (PES-PRO-0021).
- El módulo de quejas y sugerencias del sistema de Gestión de Peticiones e Ingresos permite realizar un seguimiento diferencial de las quejas que responden a los incumplimientos de la Carta de Servicios.
- En 2021 se ha realizado una encuesta a los usuarios de los servicios aeronáuticos y en el foro de usuarios de marzo de 2022 se han presentado los resultados.
- AEMET dispone de un procedimiento para la elaboración y certificación de cartas de servicio aprobado por el Presidente el 30 de julio de 2018.

9.3.

- La Carta de Servicios es accesible en la Sede Electrónica de AEMET.
- Tras la aprobación de la carta de servicios en 2020 se realizó una comunicación interna a toda la organización.
- En la asignatura de gestión de calidad de los cursos selectivos para ingreso en los tres cuerpos se ha incluido una explicación de los programas del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado remarcando la importancia de las cartas de servicio.

ÁREAS DE MEJORA

Elaborar y certificar la nueva carta de Servicios 2023-2025.



ASPECTO 10:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
10.1. Utilización de Modelos de Excelencia: <ul style="list-style-type: none">- Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc. como referencias para la gestión.- Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, Normas ISO, etc.)	85
10.2. Seguimiento y Evaluación: <ul style="list-style-type: none">- Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad.- Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia.- Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	85
10.3. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones): <ul style="list-style-type: none">- Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.- Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad.- Certificaciones a la calidad.	70
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 10	80

EVIDENCIAS

10.1.

- AEMET cuenta con Certificaciones ISO 9001:2015 para los servicios a la navegación aérea (Cámara Certifica) vigente desde el año 2011 y para los procesos de gestión de las redes de observación (SGS) vigente desde el año 2009.



- AEMET tiene el Certificado Cielo Único Europeo habilitante para la prestación de servicios a la navegación aérea desde 2006 (antiguo Instituto Nacional de Meteorología) por resolución del 20-dic-2006 publicada en el BOE de 23 de febrero de 2007. Renovado en 2020. Certificado necesario para la prestación de servicios a la navegación aérea, según normativa europea, que va más allá de un certificado del SGC según ISO y que se verifica de forma continua mediante vigilancia y auditorías.
- AEMET optó en su momento por el modelo EVAM propio de la Administración Pública Española para evaluar a toda la organización.
- Durante 2021 se ha continuado con la adaptación de los sistemas de gestión de la calidad y de la seguridad al reglamento de Ejecución (UE) 2017/373 de la Comisión, de 1 de marzo de 2017, por el que se establecen requisitos comunes para los proveedores de servicios de gestión del tránsito aéreo/navegación aérea que establece requisitos específicos para un sistema de gestión integrado.

10.2.

- En AEMET en su momento se realizaron dos autoevaluaciones conforme a EVAM, la segunda con medios propios.
- AEMET realiza de forma sistemática auditorías internas de calidad con personal propio y dispone de un procedimiento, actualizado en 2020, de auditorías internas de calidad (GCA-PRO-0103) para la prestación de servicios a la navegación aérea.
- AEMET es auditada de forma continua por la Autoridad Nacional de Supervisión Meteorológica (ANSMET) y por entidades de certificación en los alcances ISO 9001:2015.
- Las no conformidades identificadas en las auditorías, en el seguimiento de indicadores, en las revisiones de los grupos de mejora, se resuelven a través de un análisis causal y del establecimiento de acciones de mejora conforme a lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas (GCA-PRO-0104).
- AEMET utilizó la herramienta "AEC AES 9001:2015" para realizar una autoevaluación previa a la implantación de ISO 9001:2015.
- A finales de 2019 se implantó y en 2021 se ha seguido mejorado el portal de producción AEMET PKI (acceso a los indicadores de producción), a través de este portal se puede hacer un seguimiento detallado de los indicadores de producción.
- Desde 2020 se utilizan herramientas web propias que permiten realizar el seguimiento diario de las unidades de producción por los grupos de seguimiento que se crearon expresamente para garantizar la continuidad de la prestación del servicio durante el estado de alarma.

10.3.

- "AEMET OpenData" fue finalista en la categoría accesibilidad de la información pública en la IX convocatoria de premios @aslan a administraciones y organismos públicos http://www.aemet.es/es/noticias/2017/02/Aemet_finalista_Premio_Aslan
- OMM en su 69º Consejo Ejecutivo reconoció oficialmente como parte del patrimonio cultural y científico insustituible de la humanidad a cuatro estaciones centenarias de observación meteorológica en España: Daroca (desde 1909), Tortosa (desde 1905), Izaña (desde 1916) y Madrid-Retiro (desde 1893), siendo éstas de gran importancia para el estudio de la variabilidad climática natural y el cambio climático. http://www.aemet.es/es/noticias/2017/06/Estaciones_centenarias
- Reconocimiento de la OMM del observatorio de Santa Cruz de Tenerife por más de 100 años de observaciones continuadas durante el XVIII Congreso de la Organización Meteorológica Mundial (OMM) http://www.aemet.es/es/noticias/2019/06/Estacion_centenaria_omm_santa_cruz_de_tenerife
- En 2021, AEMET superó las auditorías en los alcances certificados ISO 9001:2015.
- El Ministerio del Interior concedió la Medalla de Oro con distintivo azul al mérito de Protección Civil 2021 a la Agencia Estatal de Meteorología.
- El Ministerio del Interior otorgó la Medalla al mérito de Protección Civil 2021 a la Delegación Territorial de AEMET en Aragón.

ÁREAS DE MEJORA

Utilizar herramientas de los modelos de excelencia en la gestión de AEMET.



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>11.1. Mecanismos formales de rendición de cuentas:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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:<ul style="list-style-type: none">▪ Contribuciones al portal de transparencia▪ Códigos éticos▪ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia- Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción):<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.- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística:<ul style="list-style-type: none">▪ Publicación de perfil del contratante▪ Informe sobre cuentas anuales	95
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 11	95

EVIDENCIAS

11.1.

- AEMET se rige por lo establecido en “Deberes de los empleados públicos. Código de Conducta” (Art. 52, Art.53 y Art. 54) dentro del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- En el marco de la elaboración del Manual de Responsabilidad Social Corporativa, AEMET está trabajando desde 2021 en el establecimiento de un código ético y manual de responsabilidad ante el trabajo que contendrá las obligaciones y los principios éticos y de conducta que enmarcarán la actuación de todos los empleados de AEMET.



- En la nueva política de calidad aprobada el 15 de diciembre de 2020 por el Consejo Rector se incluye el siguiente texto
“Las relaciones que AEMET establece con sus usuarios, colaboradores y con la sociedad en general, se sostienen en el cumplimiento de los principios éticos y de conducta regulados en los artículos 53 y 54 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público”
http://www.aemet.es/documentos/es/conocerma/aeronautica/planes_e_informes_aeronauticos/Politica_Calidad.pdf
- AEMET tiene establecido un registro de revisión de imparcialidad de las auditorías internas. Donde un directivo independiente de la gestión de la calidad deja constancia de que en cada auditoría interna:
 - El equipo auditor no pertenece a la unidad auditada/no es responsable del proceso auditado.
 - No existe ninguna comunicación, tras la recepción del plan de auditoría, del responsable de calidad de la unidad auditada respecto a una posible falta de garantía de objetividad en el proceso de auditoría de las unidades auditadas
 - Una vez revisado el informe de auditoría se infiere que se ha elaborado con objetividad.
- AEMET publica en la página web externa:
 - Informes anuales (general y de servicios a la navegación aérea) con evaluación de resultados e indicadores.
 - Plan anual de servicios a la navegación aérea, con proyectos, indicadores, etc.
 - Planes empresariales de prestación de servicios a la navegación aérea.
 - Planes estratégicos de AEMET.
 - Encuestas satisfacción de los clientes aeronáuticos.
 - Perfil del contratante <http://www.aemet.es/es/perfil/contratacion>
 - Los presupuestos anuales y las cuentas anuales, incluidos los accesos a los informes de auditorías <http://www.aemet.es/es/conocenos/recursos>
- Además, el plan estratégico, el plan empresarial y las cuentas anuales se publican en el Portal de Transparencia:
 - https://transparencia.gob.es/servicios-buscador/contenido/planesprogramas.htm?id=PLANESPROGRAMAS_161&lang=es
 - https://transparencia.gob.es/servicios-buscador/contenido/planesprogramas.htm?id=PLANESPROGRAMAS_174&lang=es
 - <http://www.pap.hacienda.gob.es/VisorXBRL/pagRecibirToken.aspx?modulo=6&refer=E|23301|R|2020>

*En el índice DYNTRA (índice de transparencia dinámico) AEMET se sitúa en el segundo puesto de la AGE junto con el ICEX <https://www.dyntra.org/indices/organismos-publicos-de-la-administracion-general-del-estado/>

ÁREAS DE MEJORA

Impulsar la tramitación del contrato de gestión.



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>12.1. Existencia de Planes de Innovación en las Agencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos.- Participación en proyectos europeos (Horizonte 2021)- Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI)- Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	95
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.- La definición más simple de lo que representa la innovación en el sector público se refiere a ideas nuevas que contribuyen a crear “valor público”. Las ideas tienen que ser nuevas, al menos en parte (más que suponer simplemente mejoras); deben haberse llevado a la práctica (no basta con ser buenas ideas); y tienen que resultar de utilidad”.- Debe tratarse de prácticas llevadas a cabo por las Agencias con el objeto de mejorar los productos o servicios que prestan, y caracterizadas por los siguientes aspectos: Cambio: representar un cambio e impacto cualitativo; Novedad: deben ser nuevas para la organización en cuestión; Acción: deben estar finalizadas, no ser sólo una idea.- No deben referirse, por otro lado, únicamente al uso de las tecnologías, ni a invenciones o cambios drásticos, sino también a mejoras relevantes en los procesos, cuya innovación puede igualmente contribuir a la mejora continua.	62
<p>12.3. Creación de Grupos de trabajos para la innovación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”- Grupos de trabajo para la innovación.- Espacios para el trabajo compartido “coworking”.	92
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 12	83



EVIDENCIAS

12.1.

- AEMET dispone de un Departamento de Desarrollo y Aplicaciones.
- AEMET incluye, en el Plan Estratégico 2019/2021 una línea estratégica sobre Innovación: “Estrategia 2: Fomento de la innovación científico-tecnológica” con cuatro programas y seis objetivos tácticos. http://www.aemet.es/documentos/es/conocenos/a_que_nos_dedicamos/plan_estrategico/Plan_Estrategico_AEMET_2019-2021_v1.pdf
- AEMET participa en proyectos de I+D+i internacionales y nacionales. <http://www.aemet.es/es/idi>
- Establecimiento en abril 2021 (hasta 2025) del convenio entre CSIC, AEMET, UGR, CIEMAT, BSC-CNS, CEAM, INTA, UVA, UMH, UV, UPC para la formalización de la Unidad Mixta de Investigación JRU ACTRIS-Spain para la colaboración en proyectos nacionales y europeos en el ámbito del estudio de aerosoles atmosféricos, nubes y gases reactivos de vida corta, las interacciones entre dichos componentes de la atmósfera, y sus efectos en la calidad del aire, la meteorología y el clima.
- Dentro del proyecto EO-ALERT, liderado por Deimos-Space, integrado en el Horizonte 2020 de la Unión Europea se ha trabajado en la implementación de un algoritmo para detección de tormentas a partir de datos SEVIRI (METEOSAT) y en el diseño de una campaña experimental para evaluación de las tecnologías desarrolladas en el marco del proyecto.
- Desde 2020 se dispone de un visor web de escenarios de cambio climático para Centroamérica en el marco del proyecto EUROCLIMA+, programa insignia de la Unión Europea sobre sostenibilidad ambiental y cambio climático en América Latina. Dicho visor incluye proyecciones de cambio climático regionalizadas para el futuro próximo (2011-2040), futuro medio (2041-2070) y futuro lejano (2071-2100) generadas mediante diferentes técnicas estadísticas. <https://centroamerica.aemet.es>
- En el marco del programa LAIF de la Unión Europea, y financiado por AECID, AEMET ha implementado una red de detección de rayos en Centroamérica en colaboración con los Servicios Meteorológicos e Hidrológicos Nacionales de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. La red cubre toda la región centroamericana donde se producen fenómenos convectivos de alto impacto y formará parte de una red de vigilancia y alerta temprana de tormentas. <https://www.eulaif.eu/es/home>
- Proyectos de innovación en AEMET en 2021:
 - Prototipo de reanálisis regional de alta resolución para la Península Ibérica y Baleares: IBERA (IBerian ReAnalysis). Sistema de reanálisis regional de 2.5 km para la Península Ibérica y Baleares.
 - Mejora de la asimilación de datos utilizando un algoritmo 4DVar
 - Nuevos productos probabilísticos para soporte de la predicción aeronáutica.
 - Proyecto SISPAIR para la mejora de la predicción de calidad del aire a nivel regional
 - Apoyo a la emergencia volcánica de La Palma mediante el modelo de transporte químico y aerosoles MOCAGE en modo Accidente
 - Generación de proyecciones regionalizadas de cambio climático sobre rejillas por diferentes métodos estadísticos
 - Contribución de EC-Earth al informe del Grupo I de Bases Físicas del Grupo Intergubernamental sobre Cambio Climático
 - Prototipo de servicio climático para la mejora del rendimiento de cosechas de cereal en Castilla y León

12.2.

- El repositorio de información institucional, científica y docente de libre acceso (Arcimís) destinado a reunir, conservar y difundir a través del acceso abierto los documentos resultantes de la actividad científica, institucional y docente de la Agencia Estatal de Meteorología. También se incluye el patrimonio bibliográfico digitalizado por la Biblioteca de AEMET. <https://repositorio.aemet.es/>
- El servicio API REST desarrollado por AEMET OpenData que permite la difusión y la reutilización de la información meteorológica y climatológica de la Agencia, en el sentido indicado en la Ley 18/2015, de 9 de julio. <https://opendata.aemet.es/centrodedescargas/inicio>



- AEMET ha desarrollado las herramientas necesarias para suministrar datos georeferenciados e interoperables a los proveedores ATS a partir de los requisitos definidos por los propios proveedores. Se suministran datos de modelos numéricos, radar y productos derivados de satélites meteorológicos.

12.3.

- AEMET utiliza grupos de trabajo para la realización de los proyectos del plan anual y estratégico, la mayoría de los cuales son de innovación y mejora. Debido a la distribución territorial de AEMET la colaboración se apoya en plataformas telemáticas (Owncloud, Webex, Teams,...)
- AEMET representa a España en todos los grupos de trabajo científicos en materia meteorológica y climatológica, en particular en OMM, CEPPM y EUMESAT. y especialmente:
 - Participa en el grupo de reducción de desastres de GEO (Grupo de Observación de la Tierra) y actúa como vicepresidente del subgrupo que trabaja para mejorar la capacidad de la comunidad de GEO para reducir el riesgo de desastres.
 - Ocupa la presidencia del grupo de infraestructuras de la Asociación Regional VI (AR VI) de la Organización Meteorológica Mundial (OMM) cuya misión es la identificar las necesidades de mejora de los miembros de la AR VI en colaboración con la Comisión de Infraestructuras de la OMM.
 - Lidera la sección de Meteorología y Climatología de la Comisión Española de Geodesia y Geofísica reportando las actividades nacionales y apoyando la organización de la Asamblea hispanoportuguesa de Geodesia y Geofísica.
 - El Reglamento (EU) 2021/696 prevé que el programa Copernicus establezca el foro de usuarios como grupo de trabajo y herramienta de asesoramiento. Dentro de este foro de usuarios, AEMET actúa como Delegado Principal ante la Unión Europea.
- AEMET lidera un consorcio de servicios meteorológicos (Francia, Suecia, Austria y Rumanía) para desarrollar el proyecto “SAF de Nowcasting” cuyo objetivo es optimizar el uso de datos de satélite para la Predicción Inmediata y a muy corto Plazo. http://www.aemet.es/es/idi/SAF_Nowcasting
- El consorcio gestionado por AEMET y el Barcelona Supercomputing Center - Centro Nacional de Supercomputación (BSC-CNS) coordina el Centro Regional para el Norte de África, Oriente Medio y Europa SDS-WAS (Sistema de Evaluación y Avisos de Tormentas de Polvo y Arena) creado en 2010. <https://sds-was.aemet.es>
- Desde 2020, AEMET está integrada en el consorcio ARISTOTLE para la prestación de asesoría científica al Centro Europeo de Coordinación de Respuesta ante Emergencias (ERCC) sobre un conjunto de riesgos naturales a nivel global: erupciones volcánicas, terremotos, tsunamis, meteorología adversa, inundaciones e incendios forestales. En particular, AEMET se ha integrado dentro del grupo dedicado a la asesoría sobre los riesgos de los incendios forestales, aprovechando su experiencia en el pronóstico del riesgo de incendios y su seguimiento en territorio nacional.
- En el marco del convenio SISPAIR AEMET- Comunidad de Madrid (BOE de 31 de diciembre de 2019), para la mejora de la predicción de calidad del aire, en 2021 se ha seguido avanzando en la mejora de la calidad de los pronósticos y en la presentación de los mismos.
- AEMET lidera junto con el Servicio Meteorológico de Bélgica el programa SRNWP-EPS de EUMETNET que se desarrollará hasta 2023 analizando las ventajas de la predicción por conjuntos de fenómenos meteorológicos adversos de alto impacto.
- En el marco del proyecto Copernicus IBI-MFC (Iberia-Biscay-Irish Monitoring Forecasting Centre), AEMET ha realizado un nuevo reanálisis en colaboración con Météo-France asimilando la altimetría satelital y abarcando un periodo de tiempo extenso (1993-2019) para disponer de la mejor descripción del estado del mar en aguas europeas, con alta resolución espacial (5 km) y temporal (1 hora). La comparación de los resultados con registros de boyas y satélites no asimilados ha dado como resultado que es mejor que otros productos existentes https://resources.marine.copernicus.eu/?option=com_csw&view=details&product_id=IBI_MULTIYEAR_WAV_005_006
- Desde 2020, España está en la Infraestructura de Investigación Europea ICOS ERIC (Integrated Carbon Observation System) cuya finalidad es proporcionar datos científicos armonizados y de alta precisión de las perturbaciones del ciclo del carbono y los gases de efecto invernadero (GEI) y sus anomalías. En virtud de un convenio firmado con el Ministerio de Ciencia e Innovación, AEMET representará a España en dicha infraestructura y liderará y coordinará técnicamente el consorcio ICOS España. Con la incorporación de España, ICOS cuenta con 13 estados miembros y cerca de 150 estaciones de medición en Europa.



- Desde la reorganización en torno al sistema de teletrabajo AEMET facilita la creación de espacios para el trabajo compartido por medio de Teams y Microsoft 365 cuyo uso se ha generalizado desde 2020.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



AEMPS

ASPECTO 1:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>1.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia:</p> <ul style="list-style-type: none">- Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos.- Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. Ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	90
<p>1.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia):</p> <ul style="list-style-type: none">- Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización.- Comparecencias, en su caso.	80
<p>1.3. Norma reguladora/Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora.- Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad.- Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	80
<p>1.4. Órganos/Unidades específicas gestión de la calidad, excelencia (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas):</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad.- Existencia de un Comité de Calidad de carácter técnico y en general interdepartamental. Su labor es la de impulsar la gestión de calidad en la organización pudiendo realizar labores de evaluación, seguimiento y elaboración de propuestas generales.- Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión de Calidad: adscrita a un órgano directivo que dinamiza en el plano operativo la coordinación y desarrollo global de las políticas de calidad, apoyando a las áreas menos desarrolladas. Sus funciones suelen ser las siguientes: coordinación del Plan de Calidad, apoyo al Comité de Calidad, desarrollo o impulso de las iniciativas de carácter general y específico; asesoramiento técnico para contrataciones de consultoras externas y desarrollo de herramientas específicas; coordinación de la difusión externa e intercambio de buenas prácticas.	95



- Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones.
- Existencia de Grupos de mejora que, con carácter eventual, actúan como estructuras de apoyo a la implantación de mejoras concretas, desarrollo de proyectos y canalizan la participación de los empleados.

PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 1

86

EVIDENCIAS

1.1.

Plan Estratégico 2019-2022 que recoge los objetivos estratégicos y tácticos, así como 11 planes de acción. El Plan incluye:

1. Plan de personas.
2. Plan de gestión por objetivos.
3. Implantación de la oficina de innovación y conocimiento sobre medicamentos.
4. Plan de sistemas de información.
5. Plan de comunicación externa.
6. Plan de transferencia del conocimiento a la Red EAMI.
7. Plan de gestión del conocimiento interno.
8. Plan de mejora de los procesos interdepartamentales.
9. Plan de posicionamiento internacional.
10. Plan de garantías de abastecimiento de medicamentos.
11. Plan de refuerzo de la coordinación institucional.

Plan Anual de Trabajo 2021 que incluye los siguientes objetivos tácticos:

- Mejorar la satisfacción de los usuarios.
- Aumentar la transparencia y comunicación.
- Facilitar el acceso de los usuarios a los servicios online.
- Conocer y mejorar la percepción de los grupos de interés.
- Incrementar el apoyo a la I+D+i.
- Mejorar la gestión de la carga de trabajo.
- Simplificar procesos.
- Potenciar los sistemas de información.
- Mejorar la calidad de la gestión.
- Aumentar la satisfacción del personal.

Planes de transformación: impulsan la estrategia de la AEMPS para hacer frente a nuevas necesidades y retos. Estos planes se articulan en siete líneas de trabajo:

1. Innovación
2. Talento



3. Recursos Humanos
4. Mejora de procesos
5. Presencia internacional
6. Ser referente
7. Autoridad administrativa

1.2.

Temas tratados en Consejo Rector:

1. Renovación del modelo CAF.
2. Declaración previa de conflicto de intereses.
3. Principales avances acaecidos a lo largo del año 2021 en la AEMPS.
4. Nuevo Plan Estratégico 2023-2026.
5. Plan de Trabajo 2021.

1.3.

Estatuto de la AEMPS

Art. 3: La Agencia implantará un modelo de gestión destinado a la prestación de los servicios de su competencia con la máxima eficacia y calidad, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación y orientado a la obtención de objetivos claros y evaluables que permitan constatar la responsabilidad de quienes los ejecutan.

Acuerdo de asistencia técnica con la extinguida AEVAL (Julio 2015) para la implantación de un plan de gestión de calidad mediante la realización de una autoevaluación según el **Modelo CAF**.

1.4.

Artículo 14 q) del Estatuto:

Es función de la Dirección definir la Política de calidad de la Agencia y liderar la implantación de sistemas de gestión de calidad mediante el compromiso e implicación activa en la consecución de los objetivos de la Agencia.

Comité de Calidad con representación de todos los departamentos cuyas funciones principales son llevar a cabo propuestas de mejora, elaboración de propuestas y la evaluación y seguimiento de planes.

Área de Calidad en la Unidad de Apoyo a la Dirección, con dependencia directa de la Dirección.

Equipo de autoevaluación para el modelo CAF: Comité de Calidad

Grupos de mejora:

- para el análisis e implantación de mejoras de seis procesos interdepartamentales (Plan de acción número 8 del Plan estratégico 2019-2022).
- para la identificación de oportunidades de mejora a incluir en el contrato de los seguros de viaje en Comisiones de Servicio.
- para agilizar los procesos relacionados directamente con la COVID (Ensayos clínicos y suministro de medicamentos).



- Plan de transformación de mejora de procesos:

- Validación de nuevos medicamentos y variaciones
- Autorización de cultivos de estupefacientes
- Autorización de biocidas
- Certificación de productos sanitarios (mercado CE)

Existencia de un Responsable de calidad de la Agencia y responsables de calidad en 2 Departamentos y 4 Divisiones (DICM, DMV, ON, FV, Laboratorios química y biología).

ÁREAS DE MEJORA

Inclusión de competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora en el nuevo Estatuto de la AEMPS.



ASPECTO 2:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
2.1. Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa): <ul style="list-style-type: none">- Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal.- Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc. tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa.- Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	85
2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios): <ul style="list-style-type: none">- Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia- % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica- Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad- La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés- Planes para la implantación de Administración Electrónica- Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin	90
2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés: <ul style="list-style-type: none">- Servicios integrales de atención a los grupos de interés:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia.▪ Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: news letters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas.▪ Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios.- Otras prestaciones:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.)▪ Supresión de barreras arquitectónicas	95
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 2	
90	



EVIDENCIAS

2.1.

Plan anual de trabajo 2021

Línea estratégica 4:

Mejorar la gestión económica y organizativa:

- Mejorar la gestión de la carga de trabajo.
- Simplificar los procesos operativos.
- Adecuar la gestión presupuestaria a las necesidades de la organización e incrementar la ejecución presupuestaria.
- Mejorar la competitividad en relación a organismos similares.
- Monitorizar los costes de actividad.

Plan de simplificación y reducción de cargas 2021:

1. Implantación de una aplicación informática para el Programa de Acción Social.
2. Implantación de una aplicación informática para la Gestión de Quejas y Sugerencias internas.
3. Creación de una base de datos informatizada para las Declaraciones públicas de intereses y Declaraciones de confidencialidad.
4. Publicación de una guía de ayuda para la notificación de defectos de calidad a través de la aplicación LABOFAR.
5. Publicación directa en la web desde LABOFAR para las retiradas de medicamentos de uso humano por defectos de calidad.
6. Publicación de una guía de ayuda para la solicitud de registro de entidades de intermediación a través de LABOFAR.
7. Conexión entre LABOFAR y la BBDD de muestras del LOCM de la División de Productos Biológicos y Biotecnología para la tramitación de los informes analíticos y técnicos de productos sospechosos de ser medicamentos ilegales.
8. Implantación de una aplicación informática para la concesión del marcado CE de productos sanitarios.
9. Implantación de una aplicación informática para la concesión de la certificación de la norma UNE-EN ISO 13485.
10. Automatización del registro de empresas fabricantes y/o importadoras de productos cosméticos.

Existencia en la Sede Electrónica de **información relativa al uso de cada uno de los trámites o procedimientos**, con documentos de consultas para los solicitantes.

Plan de mejora de los procesos interdepartamentales

**Estandarización de los procesos:**

- Gestión de muestras de laboratorio.
- Toma de requerimientos de usuario para el desarrollo de aplicaciones y gestión de proyectos resultantes.
- Quejas y Sugerencias interpuestas por los grupos de interés externos.
- Ejecución del inventario general.
- Coordinación interdepartamental para la gestión del programa de control de la calidad de los medicamentos en el mercado.
- Quejas y Sugerencias interpuestas por empleados de la Agencia.
- Evaluación de la formación.
- Realización de sesiones informativas.
- Gestión de Proyectos I+D+i.
- Coordinación interdepartamental para el intercambio de información de BPFV en medicamentos veterinarios.

Plan de mejora de procesos:

- Reforzar su eficacia: cumplimiento de objetivos
- Eficiencia: simplificación, liberación de recursos
- Reducción de tiempos de tramitación
- Cultura de mejora basada en datos y hechos

Mejoras en aplicaciones informáticas para mejora del proceso:

- Ver medidas 4, 5, 6, 7 y 10 del Plan de simplificación y reducción de cargas 2021, incluido en este mismo apartado 2.1
- Extender la aplicación informática para la gestión de vales de estupefacientes a todas las comunidades autónomas

2.2.

Sede Electrónica: 97% de los procedimientos de la AEMPS se pueden tramitar por vía telemática.

Implantación de nuevos procedimientos electrónicos:

- Organismo Notificado: CNCps - Centro Nacional de Certificación de Productos Sanitarios: Concesión del marcado CE y certificación de la norma UNE-EN ISO 13485.
- LABOFAR: Solicitud y gestión de Ampliaciones de Certificados NCF
- Cosméticos: Cosmetovigilancia
- Programa de Acción Social.
- Gestión de Quejas y Sugerencias internas.
- Declaraciones públicas de intereses y Declaraciones de confidencialidad.
- Aplicación para la solicitud de Certificado de Libre Venta.
- Desarrollo de aplicación del sistema de vigilancia para el acceso de los agentes económicos directamente desde EUDAMED.
- Desarrollo aplicación para la comunicación de comercialización de PS en aplicación del nuevo reglamento.



Todas las aplicaciones/procedimientos electrónicos de la AEMPS están desarrollados según los **requisitos de seguridad** que establece el Real Decreto 3/2010 que regula el Esquema Nacional de Seguridad, con el fin de garantizar la seguridad en el uso de medios electrónicos.

La AEMPS está inmersa continuamente en varios proyectos que garantizan la **interoperabilidad de los sistemas de información**, tales como el Nomenclátor de medicamentos, Registro Español de Estudios Clínicos (REec) y Centro de Información online de medicamentos autorizados (CIMA y CIMA-vet).

Plan de simplificación y reducción de cargas 2021: Desarrollo evolutivo y correctivo de aplicaciones informáticas.

Redes sociales: **Presencia en twitter**

<https://twitter.com/AEMPSGOB>

Canal youtube

Linkedin

Plan de comunicación externa, con el fin de entre otros objetivos, reforzar la comunicación online a través de la página web, el correo electrónico, Twitter y YouTube.

Principales actividades en 2021:

- Actualización de Campaña de vacunas frente a la COVID-19 incluyendo la Farmacovigilancia de vacunas frente a la COVID-19
- Participación en la redacción de contenidos de la web <https://www.vacunacovid.gob.es/>
- Campaña informativa sobre test de diagnóstico frente a la COVID-19
- Campaña de información de correcto etiquetado de medicamentos
- Registro Renacer
- Campaña de control de mercado de productos de protección solar

2.3.

Información a los Grupos de Interés a través de:

- **Web AEMPS**

- **Redes Sociales**

- **Posibilidad de inscripción a las listas de distribución de la AEMPS**

- **Canal youtube** que permite la visualización en streaming de las Jornadas Informativas organizadas por la Agencia. A su finalización son guardadas en el canal.

Información facilitada a los grupos de interés a través de:

a) Boletines mensuales, trimestrales y anuales sobre productos regulados.



b) Notas informativas

c) Registros e información de acceso público:

- CIMA y CIMA-Vet (Centro “on line” de Información de medicamentos de la AEMPS y versión para dispositivos móviles).
- Nomenclátor de medicamentos.
- Registro Español de Estudios Clínicos (REec).
- Listado de medicamentos con problemas de suministros.
- Informes de posicionamiento terapéutico.
- Observatorio del uso de medicamentos
- Registro de Laboratorios Farmacéuticos
- Registro Unificado de Empresas de Sustancias Activas (RUESA)
- Registro de Entidades de Intermediación de Medicamentos de Uso Humano (Bróker)
- Catálogo de Entidades de Distribución autorizadas
- Registro Estatal de Empresas Fabricantes e Importadoras de Productos Cosméticos
- Casos de sospechas de reacciones adversas notificadas con medicamentos de uso humano o acontecimientos adversos ocurridos después de la vacunación

Sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios:

- Sistema JIRA para gestionar incidencias de las aplicaciones telemáticas con los grupos de interés.

Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)

que incluye un formulario online de consultas generales y otro de quejas y sugerencias.

Todas las consultas y quejas y sugerencias recibidas son gestionadas a través del sistema informático de la OIAC.

Call Center AEMPS

Puntos de contactos publicados en la web que permiten comunicación directa.

Servicios específicos para la COVID-19:

- Atención a consultas de la ciudadanía.
- Respuestas a preguntas frecuentes.
- Consultas y entrevistas a medios de comunicación.
- Ruedas de prensa y materiales específicos para medios de comunicación.
- Bases de datos actualizadas con información agregada (investigación clínica, alertas, farmacovigilancia...).
- Reuniones periódicas con representantes de la industria, profesionales sanitarios y asociaciones de pacientes y usuarios.
- Noticias AEMPS.
- Habilitación de una sección en la página web.
- Campañas de información y concienciación específicas.



- Colaboración con entidades supranacionales para desarrollar mensajes y contenidos armonizados (EMA, HMA, Comisión Europea, OMS, Red EAMI, SEGIB).

Lista de reproducción en el canal youtube con información en lengua de signos.

Notas informativas accesibles y preparadas para ser leídas por los programas especiales para ciegos.

Campañas de comunicación subtituladas.

Implantación del código braille en los cartonajes y embalajes de determinados medicamentos veterinarios que se comercializan en España.

Sin barreras arquitectónicas en el acceso a las instalaciones.

Aseos adaptados a minusválidos.

ÁREAS DE MEJORA

Alcanzar el 100% de los procedimientos administrativos a través de la sede electrónica.



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>3.1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal.- Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios.- Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros.- Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc.- Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc.- Cuadro de mando.	90
<p>3.2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo.- Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio.- Sistemas de medición y redistribución de cargas.	70
<p>3.3. Planes de eficiencia y austeridad:</p> <ul style="list-style-type: none">- % de Autofinanciación de la Agencia- Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto.- Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento.- Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas.- Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	65
<p>3.4. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social:</p> <ul style="list-style-type: none">- Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000, campañas internas con medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc.- Existencia de programas para la protección del medioambiente.- Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura.- Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.	95



PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 3

80

EVIDENCIAS

3.1.

Plan Estratégico 2019-2022

Plan anual de trabajo 2021:

Línea estratégica 4:

Mejorar la gestión económica y organizativa.

Informe Anual de seguimiento de objetivos del Plan de trabajo Anual

Estrategia IT y Plan de implementación 2019-2021 con objetivos tales como:

- Dar soporte a las actividades reguladoras de la Agencia.
- Proporcionar información sobre los productos regulados a profesionales y pacientes.
- Optimizar los procedimientos regulatorios.

Participación de clientes/ grupos de interés para la prestación de servicios:

- BIFAP: base de datos de registros médicos aportados por las CCAA con el fin de investigar la seguridad y efectividad de medicamentos.
- Formulario electrónico para notificar sospechas de reacciones adversas a medicamentos del Sistema Español de Farmacovigilancia de Medicamentos de Uso Humano (SEFV-H).
- Participación de las CCAA en el desarrollo de la presentación electrónica del libro y de los vales de estupefacientes.
-
- Participación de las CCAA en el desarrollo del Portal de notificación de incidentes con productos sanitarios por parte de los pacientes y profesionales sanitarios.
- Sistemas de notificación de Sospechas de Efectos Adversos (SAE) de medicamentos veterinarios (Consejo General de Colegios Veterinarios (CGCV) y Consejo Andaluz de Colegios Veterinarios).
- Convenio con Sociedades Científicas para la distribución de notas Informativas y materiales de Seguridad.
- Aplicación Web para notificar Desabastecimientos
- Convenio con Sociedad Española de Cirugía Plástica, Reparadora y Estética para el registro electrónico de implantes mamarios.
- Convenio con Sociedad Española de Cardiología para el registro de marcapasos.
- Colaboración con el Sistema Nacional de Salud para recibir información de hospitales centinela vía electrónica.
-
- Ampliar información que ofrece CIMA a las CCAA para incorporarlo a los prescriptores.
- Convenio marco con las CCAA para proporcionar un uso adecuado de antibióticos.
- Memorandum de Entendimiento con el Servicio Agrícola Ganadero del Ministerio de Agricultura de Chile para la cooperación interinstitucional
- Convenio marco de colaboración con el Consejo General de Colegios Farmacéuticos.
- Convenio marco de colaboración con el Consejo General de Colegios Oficiales Veterinarios para el desarrollo de acciones de comunicación y formación en materia de medicamentos veterinarios.



- Convenio con la CCAA de Cantabria para la consolidación y desarrollo del programa BIFAP
- Convenio con el Instituto Nacional de Toxicología
- Convenio con la Administración General del Estado (Secretaría General de Administración Digital) para la prestación de los servicios asociados a la utilización de la "gestión integrada de servicios de registro" (GEISER) como aplicación integral de registro
- Convenio con el Consejo General de Colegios Farmacéuticos en materia de medicamentos de uso humano y veterinarios, de productos sanitarios y cosméticos
- Convenio con la consejería de salud y familias de la Junta de Andalucía para la organización de las XV jornadas de inspección farmacéutica
- Convenio con el Instituto Nacional de Estadística para la cesión de información estadística de funciones según causa de muerte para desarrollo proyecto "Optimización y validación puntos de corte riesgo alto, intermedio y bajo para prevención cardiovascular primaria"

Colaboración con FEDIFAR (Federación de Distribuidores Farmacéuticos) para la identificación precoz de posibles problemas de suministro mayorista de medicamentos de uso humano,

Representación de organizaciones de consumidores en Comités que elaboran los Informes de Posicionamiento Terapéutico.

Incorporación de pacientes como observadores en varios Comités (CMH y CSMUH).

Incorporación de representantes de las organizaciones de consumidores y usuarios en el comité CODEM-VET.

Presencia del MAPA en los Comités CODEM-VET, de seguridad, técnico del SEFV y de Disponibilidad de medicamentos veterinarios.

Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, con los Juzgados y con las Comunidades Autónomas para la lucha contra los medicamentos ilegales.

Colaboración con las CCAA para la recogida de muestras del programa de control del mercado de medicamentos.

Colaboración con las áreas de sanidad y política social de las delegaciones y subdelegaciones del gobierno para la autorización de almacenes de medicamentos bajo control o vigilancia aduanera.

Incorporación de una plataforma de representantes de pacientes al Comité de coordinación del PRAN.

Inclusión de representantes de asociaciones de consumidores en el Comité de Productos Sanitarios

Participación de asociaciones del sector de productos sanitarios en la mejora de instrucciones para la tramitación de procedimiento de solicitud de licencia previa de funcionamiento

Plan de Personas incluido en el Plan estratégico 2019-2022, con el fin de:

- Dimensionar las necesidades de la plantilla.
- Potenciar el plan de formación.
- Incentivar la mejora del rendimiento.
- Medir la satisfacción de los empleados.

Plan de Transformación de Recursos Humanos cuyos objetivos son:

- Aumentar la satisfacción laboral y la calidad del trabajo.
- Implantar políticas de RRHH que respondan a las demandas de los profesionales del siglo XXI

Plan de Transformación de Talento que tiene como objetivos:

- Establecer planes de desarrollo profesional
- Implantar acciones de atracción y mantenimiento del talento



- Incentivar el talento y los resultados

Procedimiento de Planificación estratégica y elaboración del presupuesto: Conecta el seguimiento del Plan Anual anterior con la planificación de la estrategia y la elaboración del presupuesto futuro, a través del seguimiento del cumplimiento de los objetivos anuales.

Desarrollo de un Mapa y una Priorización de riesgos organizativos, operativos, de sistemas de información, reputacionales, legales y financieros.

Procedimiento de Gestión de Crisis por el que se establece un Plan de Gestión de Crisis de la AEMPS para identificar y gestionar las situaciones calificadas como crisis referentes a los productos regulados por la Agencia que exceden las situaciones de alerta que se resuelven aplicando los procedimientos rutinarios.

Identificación de las tareas esenciales y sus responsables para garantizar la actividad de la Agencia durante la crisis sanitaria COVID-19.

Plan de reincorporación del personal COVID-19 y publicación del Código de Buenas Prácticas de Seguridad en el centro de trabajo.

Procedimiento de gestión de riesgos en las Unidades con Sistemas de Gestión de Calidad implementados.

Reasignación de recursos humanos a determinadas áreas para garantizar las actividades prioritarias frente a la COVID-19.

Crear procedimientos de la nueva Unidad de Productos Sanitarios de Diagnóstico in vitro para hacer frente a la crisis por COVID.

Planificación de la prórroga automática de los contratos de servicios

Manual del Sistema de Control Interno de la Información Financiera

Cuadro de Mando Integral: sistema de información actualizado para ayudar a medir y controlar los principales aspectos para una mejor toma de decisiones estratégicas y operativas.

Implantación de una gestión integral del personal mediante el **uso de la herramienta informática SIGP**.

Sistema de Contabilidad analítica implantado de forma integral en AEMPS que permite conocer ingresos, costes y márgenes por servicios y actividades.

Seguimiento del grado de ejecución presupuestaria de ingresos y de gastos mediante el cuadro de mandos.

Gestión de ingresos mediante NAVISION.

3.2.



Plan de Personas incluido en el Plan estratégico 2019-2022, que pretende aumentar la orientación de la función de recursos humanos a las necesidades de los departamentos potenciando las fortalezas y contribuyendo a superar las debilidades identificadas.

Movilidad de personal entre diferentes Unidades para cubrir necesidades por COVID-19, como, por ejemplo:

- Evaluación de Ensayos Clínicos.
- Tramitación de Medicamentos especiales.
- Importación de Productos Sanitarios.
- Control de stock de medicamentos críticos COVID-19.
- Control de Declaración Responsable de empresas para la fabricación de geles hidroalcohólicos.
- Farmacovigilancia y Farmacoepidemiología.

Plan de gestión por objetivos del Plan estratégico 2019-2022 para conseguir una implantación de una dinámica de gestión por objetivos y de medición de resultados.

Plan de Transformación de Talento: desarrollo de un sistema de evaluación de desempeño con el fin de fijar productividades según rendimiento individual

Análisis de la dedicación de personas a procesos y actividades (Informe nº 25 del Cuadro de Mando).

Análisis de costes de procesos y actividades (Informe nº 68 del Cuadro de Mando).

Análisis de la carga de trabajo y de las tramitaciones por persona del DMUH (Informe nº 74) y del DMV (Informe nº 84).

3.3.

Autofinanciación AEMPS: 165%

Aplicación de medidas CORA: compras centralizadas.

Establecimientos de acuerdos marco: suministro de papelería, material informático, etc.

Instrucción de Contratación de la AEMPS cuyo objetivo es conseguir una adecuada planificación económico – financiera.

Plan de simplificación administrativa y reducción de cargas 2021; previsión de ahorro de 130.650 euros.

Reestructuración de la Unidad de productos sanitarios más acorde con los requisitos del nuevo reglamento.

Creación de un área para productos sanitarios de diagnóstico in vitro.

Captación de financiación a través de expedientes EMA.

Procedimiento de reintegro de Comisiones de Servicio nacionales de inspectores.



3.4.

Aplicación ORDEN PRE/116/2008, de 21 de enero “*Plan de Contratación pública verde*”

Medidas implantadas:

- Reducción de papel como consecuencia de la gestión telemática de los servicios y de otras medidas como la implantación del portafirmas de la AEMPS y una aplicación telemática para la valoración de funcionarios interinos y becarios/as.
- Sectorización de espacios para el alumbrado.
- Limitación de climatización en el interior de edificio.
- Ahorro de agua mediante cambio de grifos con temporizador.
- Equipos de oficina nuevos con etiqueta *Energystar*.
- Suscripciones a revistas en formato electrónico.
- Bombillas de bajo consumo.
- Exigencia de certificación ISO 14001 (Sistemas de Gestión ambiental) al proveedor de la ruta de autobuses, al servicio de recogida de residuos biosanitarios y químicos peligrosos y al proveedor de gases comprimidos.
- Cumplimiento de la normativa medioambiental y de seguridad de los laboratorios.
- Reciclaje de tóner, cartón, papel confidencial, equipos eléctricos, vidrio, plástico y pilas.
- Sustitución de los vasos de plástico de las fuentes de agua por vasos de cartón.
- Sustitución de palos de plástico por palos de madera en las máquinas de café.
- Reparto de bolsa de tela, botella de cristal y vaso de corcho reutilizable entre el personal de la AEMPS.
- Ampliación del comedor por COVID-19.
- Campaña para concienciar sobre el uso responsable de papel y tóner en la impresión.

Conciliación de la vida laboral y personal:

- Medidas previstas en el EBEP.
- En caso de paternidad o maternidad se permite retrasar la toma de posesión de personal interino y la incorporación de becarios.
- Ampliación de la jornada de verano para personal con hijos menores de 12 años.
- Autorización a todos los empleados de la Agencia, independientemente de la naturaleza de su nombramiento, de la excedencia por cuidado de hijos menores de 3 años.
- Trabajo no presencial debido a COVID-19.

Participación en la Semana de la Ciencia por tercer año consecutivo. En 2021 se ha realizado

una sesión informativa:

- Escarabajos y medicamentos: una historia de biodiversidad

Curso del “Diploma Experto Universitario en PROA” (Programas de Optimización del Uso de Antibióticos: formación entre la AEMPS y UNED de de más de 750 sanitarios para frenar la resistencia a los antibióticos.



Donación a ONG's de los medicamentos y productos sanitarios del depósito estratégico próximos a caducar.

Aportación de medicamentos, productos sanitarios y material sanitario para la operación paso del estrecho.

Campaña anual de recogida de alimentos en colaboración con la Fundación Banco de Alimentos de Madrid.

Participación en carreras populares benéficas.

Participación en la Campaña de donación de sangre con la Cruz Roja.

Celebración del día internacional de la mujer con una campaña informativa realizada por trabajadoras de la AEMPS en twitter y web de la Agencia sobre la visibilidad de la mujer en la sociedad.

Visita de alumnos de institutos de enseñanza a la Agencia

ÁREAS DE MEJORA

Descripción de Puestos de Trabajo de todos los puestos de la Agencia con el fin de establecer planes de desarrollo profesional.

Formalizar un Plan de Compromiso Social.



ASPECTO 4:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
4.1. Gestión por procesos: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un mapa con los macroprocesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo).- Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos.- Catálogo de procedimientos asociados a los procesos.- Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia.- Existencia de un Manual de Calidad.	70
4.2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: <ul style="list-style-type: none">- Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental,...- Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs,...- 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.	85
4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes: <ul style="list-style-type: none">- Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia.- Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales.- Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	80
4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones: <ul style="list-style-type: none">- 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.).- Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.)- Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	95
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 4	83



EVIDENCIAS

4.1.

Mapa de los procesos de la Agencia.

Ficha de cada uno de los procesos operativos que recoge entre otros aspectos, la misión, entradas, participantes, salidas, indicadores de actividad y de resultado.

El 60% de procesos están descritos y documentados en PNT's.

Formalización de la estrategia revisada, con objetivos operativos y tácticos (Plan anual de trabajo).

El **cuadro de mandos** automatiza los principales indicadores de gestión y actividad de la AEMPS.

Seguimiento de los **indicadores de actividad** anualmente.

Manuales de Calidad en 2 Departamentos y 4 Divisiones.

4.2.

Plan de gestión del conocimiento interno para ponerlo al servicio de los empleados, así como al de los profesionales y pacientes.

Se comparte información a través de **carpetas comunes**.

Acceso desde intranet a revistas científicas, aplicaciones informáticas, instrucciones y procedimientos de la AEMPS, así como cualquier otra información relevante.

Realización de Sesiones Informativas Internas para conocer más en profundidad el trabajo que lleva a cabo la Agencia.

Participación en **proyectos de Benchmarking** con otras Agencias europeas de medicamentos (BEMA). Previsión de participación en BEMA V para 2024.

Realización de Jornadas informativas y participación en Congresos en ámbitos relacionados con la actividad de la Agencia

Campañas institucionales

Reuniones de trabajo con los diferentes **Comités** donde se comparte información.

4.3.

Participación en **Redes europeas:**

HMA (Head Medicines Agency), EMA, Consejo de Europa, Comisión Europea e **Iberoamericanas** (EAMI).



Participación en **numerosos grupos de trabajo europeos** (más de 56) e **Iberoamericanos** (5). [Ver memoria de actividades 2018](#)

Participación en el International Medical Device Regulators Forum (IMDRF).

Coordinación y/o participación en **grupos de trabajo con las CCAA y áreas de Sanidad** de las Delegaciones de Gobierno, a través de los Comités (Ver apartado 5.2)

Participación en el programa BEMA.

Participación en el Grupo de responsables de calidad de la red Head of Medicines Agencies (HMA) denominado Working Quality Managers Group.

Asistencia a la conferencia de calidad de la DGGP.

4.4.

Interoperabilidad a través de los siguientes sistemas de información:

Industria: CIMA y CIMA-vet, RAEFAR y RAEVET, Nomenclátor de medicamentos de uso humano y veterinarios, VIGIA-VET REec, Labofar, CTIS, Eudamed, Cosmet 2 DR, Entidades de distribución autorizadas, Laboratorios fabricantes e importadores, etc.

CCAA: plataforma de intercambio de información "eroom", Cosmet 2 CPNP, InfoLabofar, Cosmet2 DR, IPS, etc.

Áreas de Sanidad: "e-room", SIFAEX, InfoLabofar, Cosmet2 DR e IPS.

Interoperabilidad con grupos de interés para **pago de tasas** (pasarela bancaria).

Integración de INSIDE para la remisión de expedientes electrónicos a la Subdirección General de Recursos y Publicaciones del MS.

Utilización del servicio de **validación de certificados electrónicos** del MS.

Interoperabilidad con Europa (Agencias reguladoras, Comisión Europea, Consejo de Europa y HMA) a través de múltiples herramientas informáticas para gestión de información y documentación (EUDAMED, EUDRAVIGILANCE, EUDRAGMDP, EUDRACT, EPITT, PSUR-repository, VIGIA-VET, etc).

Interoperabilidad con organismos /autoridades internacionales (JIFE, Uppsala).

Interoperabilidad con Iberoamérica:

-Sistema FALFRA:

Sistema de intercambio rápido y confidencial de información sobre medicamentos falsificados y fraudulentos.



-Observatorio de lucha contra los medicamentos falsificados y fraudulentos.

-Transferencia tecnológica del sistema FEDRA (Farmacovigilancia Española, Datos de Reacciones Adversas) a su equivalente para Centroamérica, FACEDRA (Farmacovigilancia Centroamérica, Datos de Reacciones Adversas).

ÁREAS DE MEJORA

Aumentar el número de procesos documentados.

Centralización y coordinación de los procesos comunes de SGC (auditorías internas, gestión de la documentación, etc.).



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	%
5.1. Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: <ul style="list-style-type: none">- Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones.- Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia.- Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	80
5.2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad: <ul style="list-style-type: none">- Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.	80
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 5	80

EVIDENCIAS

5.1.

Participación en el Grupo de responsables de calidad de la red Head of Medicines Agencies (HMA) denominado Working Quality Managers Group: foro para la promoción de sistemas de gestión de calidad y contribución para el desarrollo y benchmarking de las mejores prácticas relacionadas con sistemas de calidad.

Intercambio de buenas prácticas mediante:

- Benchmarking BEMA (EMA).
- Mutual Joint Audits con Laboratorios.
- Joint Audit Program de la HMA.
- Exchange Program de Farmacovigilancia Humana como resultado del SCOPE.
- Auditorías de control a Autoridades Designadoras de Organismos Notificados.

Participación en comités técnicos de normalización para el desarrollo de normas UNE de productos sanitarios.



Grupos de trabajo internacionales: EAMI.

5.2.

Colaboración con la Dirección General de Gobernanza Pública para la certificación por el modelo CAF.

Benchmarking con Red de Agencias europeas (HMA):

Desde 2004 la AEMPS participa de forma continua en el programa de Benchmarking de Agencia Europeas de Medicamentos (BEMA). Previsión de la participación en BEMA V en 2024.

Colaboración con los servicios de inspección de las CCAA en las auditorías internas a los SGC conforme a la norma ISO 9001.

Grupos de trabajo:

1. Calidad:

- Sistemas de Gestión de Calidad en Servicios de Inspección del Comité Técnico de Inspección (CTI); para la coordinación de actuaciones y criterios entre la AEMPS y CCAA.
- Laboratorio y Calidad del grupo de Control de Drogas del Comité de Coordinación de Servicios Farmacéuticos Periféricos (CCSFP) de las Áreas de Sanidad y Política Social que tiene como objetivo la implementación de un sistema de gestión de calidad en estos laboratorios con base en la ISO 17025.

2. Formación:

- Grupo de Formación y Coordinación del CTI para la promoción de la formación del personal de las CCAA y de la AEMPS.
- Grupo de Formación y Coordinación del CCSFP para la promoción de la formación del personal de los Servicios Farmacéuticos Periféricos de las Áreas de Sanidad y Política Social.

ÁREAS DE MEJORA

Participación en programas y foros para el desarrollo de la gestión de la calidad.



ASPECTO 6:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
6.1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales.- Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados.- Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	95
6.2. Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- 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.	75
6.3. Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia.- Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	80
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 6	
83	

EVIDENCIAS

6.1.

Realización de la encuesta de satisfacción con los servicios prestados a los grupos de interés para el desarrollo de un Plan de mejora:

- Industria.
- Organizaciones de consumidores, usuarios y pacientes.
- Centros de Farmacovigilancia de las CCAA.
- Red de expertos.
- Áreas de Sanidad de las Delegaciones del Gobierno (servicios periféricos).
- Sociedades científicas.



- Organizaciones profesionales.
- Servicios de Inspección de las CCAA.
- Comités Técnicos.
- PRAN.

Realización de la encuesta de satisfacción a los empleados públicos y becarios con el posterior análisis y evaluación de los resultados mediante **grupos focales** compuestos por empleados, con el fin de realizar un Plan de mejora.

Realización de encuestas específicas como la del uso de CIMA o la encuesta de satisfacción sobre la información publicada en la web y PRAN (Plan Nacional frente a la Resistencia a los Antibióticos). A partir de los resultados obtenidos de las encuestas del PRAN se han identificado nuevos objetivos y acciones entre las que destacan: en relación a la salud humana mejorar las herramientas de indicadores hospitalarios y mapas de consumo, su desagregación por grupos de edad y población, la elaboración de un marco de trabajo en centros sociosanitarios, desarrollar acciones específicas de trabajo en colaboración con otros profesionales de la salud como enfermeros y odontólogos, así como una nueva organización de los grupos de trabajo relacionados con la sanidad animal.

Realización de Encuesta de satisfacción a los empleados sobre los servicios transversales (cliente interno).

Incorporación de los resultados de las encuestas en el cuadro de mandos para permitir su evolución y comparación.

Reuniones de Comités donde participan grupos de interés como los Centros Autonómicos de Farmacovigilancia o Servicios Periféricos donde se recoge su feed-back.

Reuniones con agentes del sector farmacéutico como Farmaindustria, Fedifar, etc.

6.2.

Organizaciones de consumidores, usuarios y pacientes se incluyen en la Encuesta de satisfacción.

Evaluación periódica de las necesidades de información y la satisfacción de los usuarios con la información facilitada a través de la página web así como medición del número de accesos.

Análisis y evaluación de las **quejas y sugerencias** presentadas por la ciudadanía a través de la Oficina de información y atención al ciudadano con el fin de implantar medidas de mejora.

6.3.

Informe Valoración del cumplimiento del Plan de Trabajo 2021.

Informe semanal de acciones relevantes frente a la COVID-19 durante el 2020.

Informes sobre las Campañas de control de mercado de medicamentos autorizados, productos sanitarios y cosméticos.

Informe sobre la actividad de los Laboratorios Oficiales de Control.

Informe del comité de disponibilidad de medicamentos veterinarios (CODI-VET) sobre vacíos terapéuticos y otras necesidades prioritarias.



Informes de Farmacovigilancia, incluyendo los [Informes sobre Vacunas COVID-19](#).

Informe de los planes anuales de inspección.

Informes anuales de los planes coordinados de inspección y de los planes de inspecciones conjuntas con las CCAA.

Informe semestral sobre actuaciones desarrolladas en el plan de garantías de abastecimiento de medicamentos 2019-2022.

Informe de Revisión por la Dirección de la AEMPS en aquellos Departamentos y Áreas que cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad implantado.

Informe Quejas y Sugerencias externas e internas 2021.

Informe de evaluación de la satisfacción de la formación.

Informe satisfacción reconocimiento médico general y específico.

Seguimiento de las actuaciones del Área de Calidad.

ÁREAS DE MEJORA

Desarrollo de grupos focales para medir la satisfacción y valorar necesidades específicas de determinados clientes.



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
7.1. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): <ul style="list-style-type: none">- Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios.- Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.)- Desarrollo de mecanismos de "cocreación" "codiseño" "codesarrollo" en los que participen grupos de interés y usuarios.	95
7.2. Quejas y Sugerencias: <ul style="list-style-type: none">- 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.	80
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 7	
88	

EVIDENCIAS

7.1.

Foros estables de participación para coordinar procesos y actividades: **Comités AEMPS** (ver organigrama AEMPS, Estatuto AEMPS, Memoria 2021).

Reuniones periódicas con los siguientes grupos de interés (Industria, CCAA, Profesionales Sanitarios), Agencias Europeas y Agencias Internacionales.

Convenio marco de colaboración entre el MS y la plataforma de organizaciones de pacientes que incluye actividades desarrolladas por la AEMPS.

Realización de la encuesta de satisfacción con los servicios prestados a los grupos de interés

Ver apartado 3.1.



Evaluación periódica de las necesidades de información y satisfacción de las personas usuarias con la información facilitada a través de la página web.

- **Representación en el Consejo Rector de la AEMPS** de las personas consumidoras y usuarias, instituciones públicas de la Administración General del Estado y comunidades autónomas.

- **Integración en diferentes actividades de la AEMPS**, como, por ejemplo:

- Incorporación de pacientes, personas consumidoras y usuarias, asociaciones de profesionales e instituciones públicas, como miembros en determinados comités técnicos de asesoramiento y coordinación.
- Participación de asociaciones de profesionales, sociedades científicas, comunidades autónomas e instituciones públicas de la Administración General del Estado a través de convenios encaminados al diseño de sistemas de la información y al fomento de la colaboración en la prestación de servicios.
- Incorporación de pacientes como miembros de los comités de ética de la investigación con medicamentos (CEIm) de los ensayos clínicos.
- Participación de pacientes en la elaboración de los informes de posicionamiento terapéutico de medicamentos.
- Incorporación de una plataforma de representantes de pacientes en el comité de coordinación del PRAN.

7.2.

Informe anual de Grado de Cumplimiento:

- Contestadas: 95%
- Contestadas en el plazo de 20 días hábiles: 77%
- Contestadas fuera de plazo: 18%

Aplicación informática para gestión, seguimiento y consulta de Q y S.

Procedimiento de gestión de todas aquellas quejas y sugerencias recibidas como consecuencia de los servicios prestados por la AEMPS.

Inclusión de indicadores en el cuadro de mandos para monitorización de resultados.

Informe anual QyS con análisis de datos y mejoras implantadas como por ejemplo las investigaciones de control de mercado, y adaptación de aplicaciones a navegadores web

ÁREAS DE MEJORA

Medición del grado de satisfacción con la respuesta proporcionada.



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>8.1. Formación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia.- Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia.- La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias.- Existen Sistemas de evaluación de la formación:<ul style="list-style-type: none">▪ Medición de la satisfacción▪ Medición del aprendizaje▪ Medición del impacto de la formación- Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción...	90
<p>8.2. Evaluación del desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo.- Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación.- Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	55
<p>8.3. Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta.- Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados.- Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	85
<p>8.4. Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión.- Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa- Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad.- Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.	70



8.5. Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.): <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de las medidas de conciliación.- Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal- Aplicación de fórmulas de teletrabajo- Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.).- Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).	80
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 8	76

EVIDENCIAS

8.1.

Ud. Responsable de formación: Servicio de RRHH de la Secretaría General en colaboración con el Área de Calidad.

Plan de Formación interna, continua y especializada.

Formación externa para cursos de desempeño de actividades específicas

Análisis de necesidades formativas por los representantes de formación de cada Departamento que integran el **grupo de formación de la AEMPS**.

Encuestas de evaluación de satisfacción con la formación recibida.

Informe de evaluación de la satisfacción, donde además se proponen oportunidades de mejoras.

Evaluación de la eficacia de la formación en aquellos Departamentos que cuentan con SGC implantados.

Información anual de ejecución del Plan de formación facilitada en el seno del grupo de trabajo de formación del MS.

Manual de bienvenida para los nuevos empleados.

Plan de bienvenida a los becarios.

Grupos de Formación: ver apartado 5.2.

8.2.

Descripción de los puestos de trabajo en el DMV, DICM, ON, División de Farmacovigilancia y laboratorios de QTF y Biológicos.



Plan de gestión por objetivos:

Implantación de una dinámica de gestión por objetivos y de medición de resultados.

Recompensar tanto los esfuerzos como de los resultados en cuanto a eficiencia, cumplimiento de plazos e incremento del nivel de actividad.

Plan de transformación de Talento:

- Diseño de una plantilla y una instrucción de trabajo para definir los puestos de trabajo

- Desarrollo de un sistema de evaluación del desempeño, con la realización de dos proyectos piloto.

Determinación de la productividad semestral en función de la evaluación semestral del cumplimiento de objetivos.

Reparto del incentivo económico obtenido por el modelo CAF en 2019 a todos los empleados, conforme a su desempeño y compromiso.

8.3.

Realización de la encuesta de satisfacción a todos los empleados públicos (Nivel de respuesta 68%) **y a becarios** (Nivel de respuesta 79%).

Realización de encuestas de procesos transversales (cliente interno).

Política de “puertas abiertas” en la AEMPS.

Correo de RRHH para consultas generales de empleados.

Aplicación informática para permitir la gestión de las quejas y sugerencias recibidas.

PNT Quejas y sugerencias internas de empleados.

Implantación de mejoras tras la evaluación de las QyS recibidas:

- Identificación del personal mediante fotos en el directorio.

- Disposición de medios adecuados para recibir formación en inglés.

- Mejora de los recursos disponibles para las reuniones telemáticas.

Implantación de mejoras tras la realización de la encuesta de satisfacción a empleados de 2020:

- Sesiones informativas:

o Publicar la presentación conjuntamente con la grabación

o Impartir sesiones para dar mayor publicidad a los proyectos de cooperación de la AEMPS (AECID, OMS, EAMI, etc)

o Impartir sesiones de campañas de control de medicamentos

- Reinstaurar la formación de inglés face to face

Servicio de PRL para recibir quejas, sugerencias, denuncias, peticiones, consultas, etc.



En caso necesario, implantación de acciones de mejora tras su evaluación.

Desayunos con la Directora para compartir sugerencias y reflexiones entre ambas partes, fomentando la escucha activa y la implementación de las ideas surgidas.

8.4.

Felicitaciones y reconocimiento sistemático de la Directora y del Consejo de Dirección por correo electrónico y en jornadas de diversa índole a empleados por el éxito en el cumplimiento de sus funciones.

Reconocimiento al esfuerzo y trabajo a los empleados públicos por la pandemia en la felicitación de Navidad de la Dirección.

Felicitaciones y agradecimiento de clientes y usuarios (Industria).

Reconocimientos de grupos de interés a la labor de los trabajadores de la AEMPS compartidos a través de la web:

1. En la XX edición de los Premios Fundamed & Wecare-u, en la que la AEMPS fue reconocida como “Figura Pública Sanitaria del Año”.
2. Medalla de Oro concedida por la Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética (Stanpa).
3. En la IX edición de los Premios Fundación para la Excelencia y la Calidad de la Oncología (ECO) por su contribución trascendental frente a la pandemia por COVID-19.
4. Reconocimiento de SIGRE a la Red de Autoridades de Medicamentos de Iberoamérica (Red EAMI) coordinada por la AEMPS.
5. Reconocimiento a la labor de la Red EAMI en la XXVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno por su labor durante la crisis sanitaria.

Reconocimiento del esfuerzo y dedicación por el trabajo y desempeño en las actuaciones llevadas a cabo por los trabajadores de la AEMPS durante los meses de pandemia COVID-19, de la representación de los consumidores y usuarios y de los expertos de reconocido prestigio en el Consejo Rector.

Incentivo económico a los miembros del grupo de calidad.

Reparto del incentivo económico obtenido por el modelo CAF en 2019 a todos los empleados.

Reconocimientos AEMPS 2021 con el fin de poner en valor el trabajo desempeñado por los empleados públicos y reconocido por nuestros grupos de interés:

- Reconocimientos externos que proceden de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a los grupos de interés.
- Reconocimientos internos que provienen de los resultados de la encuesta de satisfacción sobre los procesos transversales (cliente interno), así como de la valoración del personal a determinadas actividades internas de la Agencia, donde se reconoce a la mejor sugerencia interna recibida, curso y ponente de formación, sesión informativa y servicios transversales.

8.5.

Aplicación normativa AGE de carácter general en la materia.

Ver medidas adoptadas en punto 3.4.

Plan de acción social de ayudas a empleados que incluye ayudas sociales, al transporte y a estudios.

Otras ayudas;

Subvención para el comedor, ayudas para promover la formación, autobuses gratuitos para el transporte, servicio médico, de fisioterapia en el lugar de trabajo, campaña para el diagnóstico precoz de patologías dermatológicas, campaña de vacunación contra la gripe estacional y campaña para reconocimiento ginecológico y urológico.



Flexibilidad laboral: existe un horario de presencia fijo, pero para el tiempo restante, se permite completar la jornada semanal en horario flexible, entre las 7:00 y las 9:00 de lunes a viernes y entre las 14:30 y las 18:00 de lunes a jueves, así como entre las 14:30 y las 15:30 horas los viernes.

Posibilidad de **trabajo remoto en el 100% de la jornada laboral** debido a la pandemia COVID-19 y posterior aplicación de la normativa sobre teletrabajo en la Función Pública.

ÁREAS DE MEJORA

Definición de puestos de trabajo a nivel global.

Medición del aprendizaje e impacto de la formación a nivel global.

Diseño de una plataforma para la realización de la formación online.



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
9.1. Aplicación de las directrices metodológicas: <ul style="list-style-type: none">- 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▪ Inclusión de medidas de compensación/repación/subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.	100
9.2. Seguimiento, Evaluación y Certificación: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio.- Actualización y versiones de las Cartas de Servicios.- Certificación de cartas por parte de una entidad externa.	75
9.3. Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: <ul style="list-style-type: none">- Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia.- Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.	100
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 9	
92	

EVIDENCIAS

9.1.

Actualización de la carta de servicios:

Carta de Servicios AEMPS 2018-2021 en dos formatos: comunicativo (tríptico) y completo.



9.2.

Seguimiento anual del cumplimiento compromisos Carta de Servicios.

En la encuesta de satisfacción a los grupos de interés, se ha preguntado por el **conocimiento de la carta de servicios**.

Publicación en la web del grado de cumplimiento con los compromisos adquiridos.

9.3.

Enlace a Carta de Servicios desde web AEMPS.

Disponibilidad de los soportes en papel en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, en la recepción de la Agencia y reparto en diferentes jornadas y congresos.

ÁREAS DE MEJORA

Carta de servicios electrónicos.

Certificación de la carta de servicios.



ASPECTO 10:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
10.1. Utilización de Modelos de Excelencia: <ul style="list-style-type: none">- Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc. como referencias para la gestión.- Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, Normas ISO, etc.)	95
10.2. Seguimiento y Evaluación: <ul style="list-style-type: none">- Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad.- Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia.- Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	95
10.3. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones): <ul style="list-style-type: none">- Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.- Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad.- Certificaciones a la calidad.	85
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 10	92

EVIDENCIAS

10.1.

Adopción sucesiva de modelos: EVAM (2011-2015), y modelo CAF (2019).

Adopción de la norma ISO 9001, en el DICM y DMV (2001 y 2006 respectivamente).

Implantación en 2012 de un **sistema de gestión de calidad en la Unidad de Farmacovigilancia** (Reglamento 520/2012).



Certificación AENOR según Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 del proceso de Puesta en Mercado de lotes de Medicamentos Hemoderivados y Vacunas (en vigor desde 2011).

Acreditación ENAC en base a la Norma UNE-EN-ISO/IEC 17025 Laboratorios Oficiales de Control de la AEMPS (en vigor desde 2004).

Acreditación ENAC al Organismo Notificado 0318, de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17021 como organismo certificador de la Norma 13485 de Sistemas de Gestión de Calidad de Productos Sanitarios.

Participación en el programa BEMA.

10.2.

Programa anual de Auditorías internas de calidad conforme a Norma ISO 9001, ISO 17025, ISO 17021 y requisitos regulatorios a los Departamentos o Divisiones con Sistemas de Calidad implantados.

Inclusión de objetivos operativos en el Plan de trabajo Anual tras la evaluación de resultados de las certificaciones y auditorías.

Seguimiento de Planes de Acciones Correctivas y Preventivas.

Inclusión en el plan de trabajo de propuestas de mejora detectadas en el programa BEMA IV.

Plan de acción CAF con las oportunidades de mejora detectadas tras la certificación.

10.3.

Certificación EVAM (AEVAL).

Certificación CAF (DGGP).

Certificación y Acreditación de normas ISO (ver punto 10.1).

Participación en 2021 a los Premios de Calidad e Innovación en la Gestión Pública con “Agilización de la autorización de ensayos clínicos con medicamentos para la covid-19”

Participación en 2018 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”.

Obtención del incentivo al rendimiento por la certificación del modelo CAF (artículo 31 RD 951/2005).

Sello de Cristal AEVAL por el modelo EVAM (2015).

Sello de Cristal DGGP por el modelo CAF (2020).



Premios Calidad AEVAL 2015 (Innovación y de Ciudadanía) por la aplicación CIMA.

ÁREAS DE MEJORA

Utilización de normas de referencia en otras áreas.



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>11.1. Mecanismos formales de rendición de cuentas:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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:<ul style="list-style-type: none">▪ Contribuciones al portal de transparencia▪ Códigos éticos▪ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia- Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción):<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.- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística:<ul style="list-style-type: none">▪ Publicación de perfil del contratante▪ Informe sobre cuentas anuales	80
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 11	80

EVIDENCIAS

11.1.

[Acceso al Portal de Transparencia desde Web](#)

Tramitación de 153 expedientes de solicitudes de acceso a la información a través de dicho portal.

Declaración de conflicto de intereses y confidencialidad para los miembros del Consejo Rector, Consejo de Dirección, miembros de los comités técnicos, expertos externos de la red AEMPS y ON y personal externo.

Publicación en web:

- Información institucional.
- Plan estratégico 2019-2022.



- Plan de Trabajo Anual.
- Programas de trabajo (PRAN, Plan de Control de mercado de medicamentos de uso humano y veterinario, Plan de garantías de abastecimiento de medicamentos 2019-2022, informes semestrales sobre situación de problemas de suministros, etc.).
- Memoria Anual.
- Cuenta anual.
- Perfil del Contratante.
- Informe de seguimiento de los compromisos de calidad recogidos en la carta de servicios.

ÁREAS DE MEJORA

Publicación del grado de cumplimiento del plan de trabajo.

Código de conducta y de la política de valores.

Política de participación de participación de empleados en Congresos y Jornadas en representación de la AEMPS

Política de aceptación de regalos.



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>12.1. Existencia de Planes de Innovación en las Agencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos.- Participación en proyectos europeos (Horizonte 2021)- Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI)- Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	90
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.- La definición más simple de lo que representa la innovación en el sector público se refiere a ideas nuevas que contribuyen a crear “valor público”. Las ideas tienen que ser nuevas, al menos en parte (más que suponer simplemente mejoras); deben haberse llevado a la práctica (no basta con ser buenas ideas); y tienen que resultar de utilidad”.- Debe tratarse de prácticas llevadas a cabo por las Agencias con el objeto de mejorar los productos o servicios que prestan, y caracterizadas por los siguientes aspectos: Cambio: representar un cambio e impacto cualitativo; Novedad: deben ser nuevas para la organización en cuestión; Acción: deben estar finalizadas, no ser sólo una idea.- No deben referirse, por otro lado, únicamente al uso de las tecnologías, ni a invenciones o cambios drásticos, sino también a mejoras relevantes en los procesos, cuya innovación puede igualmente contribuir a la mejora continua.	70
<p>12.3. Creación de Grupos de trabajos para la innovación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”- Grupos de trabajo para la innovación.- Espacios para el trabajo compartido “coworking”.	60
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 12	73



EVIDENCIAS

12.1.

Objetivo táctico 3.3 del Plan de Trabajo: **Incrementar el apoyo a la I+D+i, mediante la asesoría, las consultas y la investigación propia.**

Estrategia TIC y Plan de implementación 2019-2021.

Participación de la Agencia en proyectos I+D+i:

▪ **Proyectos europeos Horizonte 2021:**

- UNICOM
- GRAVITATE-HEALTH
- HARMONY
- HARMONY-PLUS
- STARS

▪ **Participación en 3 proyectos FIS del Instituto de Salud Carlos III.**

▪ **Participación en diferentes proyectos europeos:**

- Novel Therapies Working Party para dispositivos de seguridad de la Comisión Europea (antiguo ADVENT)
- JAMS (Joint action market surveillance of medical devices).
- Joint Audit Programme (JAP).
- EU-JAMRAI (Joint Action on Antimicrobial Resistance).
- Proyecto EUnetHTA 21
- TENDER (Investigación farmacoepidemiológica).
- ACCESS ("vACCine Covid-19 tracking readinESS").
- "Early-Covid-Vaccine-Monitor".
- Repurposing
- EU4health: joint actions
- Proyecto Horizon Scannig (HS)
- Proyecto MIXOLEPUS
- Proyecto SNSA (Asesorías científicas Nacionales simultáneas)
- Liderazgo en la EMA en relación a: Anexo 21 de Normas de correcta fabricación, Anexos de medicamentos veterinarios, terapias avanzadas e inspecciones remotas.
- Comité organizador de la PIC/s para los grupos de trabajo de APIS y Buenas prácticas de distribución.
- Dos ITF (Innovation taskforce-briefing meetings) para facilitar el desarrollo de nuevas terapias en veterinaria.
- Aplicación de la normativa de Dispositivos de seguridad y colaborar con los grupos de expertos de Safety features.



Participar con la red EAMI en la lucha contra los medicamentos falsificados y fraudulentos a través del sistema FALFRA (sistema on-line de intercambio rápido de información y alertas sobre medicamentos falsificados y fraudulentos en Iberoamérica.

Desarrollo de proyectos de innovación:

- PRAN: Plan Nacional de resistencia a los Antibióticos.
- Inclusión de nuevos procesos gestionados a través de LABOFAR: libro y vales de estupefacientes
- Proyecto de investigación sobre linfomas anaplásicos en la comisión asesora de productos sanitarios.
- Información de sospechas de reacciones adversas a medicamentos de uso humano.
- Aplicaciones informáticas y acceso telemático para los procedimientos sobre asesoramientos científicos y autorización y seguimiento de medicamentos veterinarios en investigación y ensayos clínicos veterinarios.
- Adaptación de las aplicaciones y bases de datos de medicamentos veterinarios a la Base de Datos de la UE (UPD).
- Realización de campañas de control de mercado sobre productos sanitarios en base al riesgo, a la información, o al interés poblacional.
- Realización de **Jornadas de Investigación Terapéutica**.

12.2.

Valoración de la presentación de las siguientes prácticas:

- Agilización de la autorización de ensayos clínicos con medicamentos para la covid-19.
- Validación de nuevos medicamentos y variaciones
- Certificación de productos sanitarios (marcado CE)
- Identificación precoz de posibles problemas de suministro mayorista de medicamentos de uso humano,
- Reducción del plazo de autorización de fichas técnicas, prospectos y envases para facilitar la llegada de medicamentos a los pacientes.

12.3.

Oficina de innovación y soporte a la investigación para dar apoyo y asesoramiento.

Plan de transformación de Innovación con el objetivo de:

- Ampliar el apoyo a la innovación a todas las áreas
- Estudio y seguimiento: horizon scanning
- Disponer de perfiles expertos en la AEMPS
- Atraer a agentes innovadores: Expertos, regulación y consultas



Colaboración activa en la red de Oficinas de Innovación de la Unión Europea (EU Innovation Network).

ÁREAS DE MEJORA

Desarrollo de las mejoras detectadas por el Plan de transformación de innovación.



AESA

ASPECTO 1:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>1.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia:</p> <ul style="list-style-type: none">- Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos.- Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. Ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	90
<p>1.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia):</p> <ul style="list-style-type: none">- Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización.- Comparecencias, en su caso.	70
<p>1.3. Norma reguladora/Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora.- Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad.- Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	70
<p>1.4. Órganos/Unidades específicas gestión de la calidad, excelencia (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas):</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad.- Existencia de un Comité de Calidad de carácter técnico y en general interdepartamental. Su labor es la de impulsar la gestión de calidad en la organización pudiendo realizar labores de evaluación, seguimiento y elaboración de propuestas generales.- Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión de Calidad: adscrita a un órgano directivo que dinamiza en el plano operativo la coordinación y desarrollo global de las políticas de calidad, apoyando a las áreas menos desarrolladas. Sus funciones suelen ser las siguientes: coordinación del Plan de Calidad, apoyo al Comité de Calidad, desarrollo o impulso de las iniciativas de carácter general y específico; asesoramiento técnico para contrataciones de consultoras externas y desarrollo de herramientas específicas; coordinación de la difusión externa e intercambio de buenas prácticas.	75



- Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones.
- Existencia de Grupos de mejora que, con carácter eventual, actúan como estructuras de apoyo a la implantación de mejoras concretas, desarrollo de proyectos y canalizan la participación de los empleados.

PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 1

76

EVIDENCIAS

1.1.

-Proyecto de desarrollos informáticos i-AESA, plan de inspección y proyecto de implantación de sistema de gestión de la Calidad según ISO 9001.

-Tras la certificación total de todas las actividades de AESA de acuerdo a la norma ISO 9001 en AESA, el Comité de Dirección se compromete a mantener la certificación y contribuir a la mejora continua del Sistema de Gestión.

-Presencia en el Marco estratégico plurianual 2021-2023 se incluyen capítulos específicos dedicados al Sistema de gestión y a la orientación de la Agencia al ciudadano, así como en las acciones del plan de acción de 2021.

1.2.

-En el Marco estratégico Plurianual 2021-2023, aprobado por el Consejo Rector, hay capítulos específicos dedicados al Sistema de gestión, y a la orientación de la Agencia al ciudadano.

-Nada reseñable

1.3.

El estatuto recoge principios de actuación:

"2. La Agencia orientará la prestación de los servicios de su competencia hacia la mejora de la eficacia, la calidad y la productividad...

e) Desarrollar sus competencias atendiendo a las necesidades de la aviación civil, en términos de calidad, eficacia y eficiencia y competitividad".

-Compromiso de la Dirección para la implantación y mejora en AESA de un Sistema de Gestión acorde con la norma internacional ISO 9001:2015.

1.4.

AESA asigna a la Dirección de Evaluación de Seguridad y Auditoría Técnica Interna (DESATI) el liderazgo en la Gestión de la Calidad.

-Desde el año 2012 dispone de un Comité de Gestión (antes llamado comité de calidad) interdepartamental con representantes de todas las Direcciones. En él se tratan periódicamente temas relacionados con el Sistema de Gestión y su mejora.

-La dinamización de las funciones de las funciones de Gestión de Calidad se desarrollan desde la División de Calidad y Planificación Estratégica.

-Como grupos de mejora existen distintos comités permanentes: Comité de Gestión, Comité de Seguridad de la Información Corporativa, Comité de Sistemas y Tecnologías de la Información.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 2:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>2.1. Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa):</p> <ul style="list-style-type: none">- Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal.- Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc. tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa.- Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	80
<p>2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios):</p> <ul style="list-style-type: none">- Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia- % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica- Garantía de los servicios que se ofrecen sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad- La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés- Planes para la implantación de Administración Electrónica- Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin	90
<p>2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés:</p> <ul style="list-style-type: none">- Servicios integrales de atención a los grupos de interés:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia.▪ Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: news letters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas.▪ Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios.- Otras prestaciones:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.)▪ Supresión de barreras arquitectónicas	70
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 2	
80	



EVIDENCIAS

2.1.

- Durante la implantación de la norma ISO 9001 se han ido racionalizando los procesos. Se van incorporando tramitaciones de procedimientos a través de la Sede Electrónica lo que implica su simplificación.
- En la Web de AESA y en su Sede Electrónica, se facilita al ciudadano información de los trámites para cursar solicitudes.
- Debido a que se están produciendo cambios normativos, la mayoría provenientes de la UE, se están actualizando la mayoría de los procedimientos y se ha aprovechado a simplificarlos.
- Se ha elaborado un nuevo procedimiento de Gestión documental y un nuevo procedimiento de planificación estratégica.

2.2.

- La Agencia Estatal de Seguridad Aérea ha renovado su Sede electrónica, establecida de conformidad con el artículo 38 de la Ley 40/2015, para facilitar el acceso a la ciudadanía a la información sobre los procedimientos y servicios en el ámbito de las competencias de la Agencia, así como a la tramitación electrónica de éstos. La nueva versión de la Sede electrónica está estructurada en ámbitos, igual que la web de AESA.

Se ha simplificado el acceso al catálogo de procedimientos administrativos de la organización, permitiendo visualizar a través del mismo a toda la información relativa al trámite seleccionado.

Se ha desplegado la Carpeta Ciudadana de la agencia según lo indicado en el Real Decreto 203/2021

- Durante el 2021 se han implantado 67 procedimientos administrativos más con acceso electrónico a los ciudadanos. Se han habilitado servicios electrónicos para permitir la tramitación electrónica con los ciudadanos del 100% de los trámites de la Agencia.
- En 2021 se han llevado a cabo una serie de actuaciones para continuar la adaptación de la organización al Esquema Nacional de Seguridad. Se han implantado medidas contempladas en el ENS tanto en el marco organizativo (revisión de varias políticas), como en el marco operacional (análisis de riesgos) así como medidas de protección (acciones de concienciación y monitorización de sistemas).
- Se ha puesto en producción el sistema de claves concertadas e4F (eSignature for Foreigners) que habilita la identificación, autenticación y firma electrónica de los ciudadanos extranjeros comunitarios y no comunitarios que no dispongan del acceso en el sistema Cl@ve. Dicho sistema está disponible en los procedimientos administrativos de AESA para los que se haya autorizado su uso en la sede electrónica de la Agencia.
- Se ha implantado un “chatbot” para la atención de los ciudadanos, actualmente programado con información relativa a dudas sobre Trámites de Drones y Firma Electrónica, que se irá alimentando con información de otros ámbitos de actuación de la Agencia en los próximos meses
- Se han ejecutado correctamente las acciones del Plan TIC para la transformación digital de AESA 2021-2023 correspondientes al año 2021 y se ha puesto en producción el Archivo Electrónico con documentos y expedientes electrónicos según el Real Decreto 3/2010 del Esquema Nacional de Interoperabilidad. Durante 2021 se han creado 150.547 expedientes y 985.917 documentos electrónicos interoperables según el ENI
- El canal de YouTube lanzado en 2018 cuenta con 3070 suscriptores en diciembre de 2021. En lo que respecta a los vídeos divulgativos, en la actualidad hay diecinueve Esos vídeos cuentan con un total de 82.390 reproducciones. El perfil de AESA en Twitter se lanzó en marzo de 2019 y a 31 de diciembre de 2021 contaba con un total de 12.918 seguidores.

2.3.

- AESA dispone de los siguientes servicios integrales de atención a los grupos de interés:
 - Notas de prensa de su página Web.
 - Noticias e información a través de redes sociales (Twitter y YouTube)
 - Portales de comunicación con grupos de interés.



- Reuniones técnicas (de técnicos de AESA) con los representantes de los grupos de interés que así lo soliciten.
 - Boletines en el ámbito del Programa Estatal de Seguridad Operacional (PESO) en la web de AESA.
 - Nueva web corporativa con información segmentada y categorizada entre los distintos ámbitos de los grupos de interés.
 - Buzones creados para comunicación con los usuarios: drones, servidumbres aeronáuticas, licencias, etc. para consultas técnicas y dudas de cualquier usuario.
 - Formulario de Consulta General en la web de AESA para tramitar desde la página peticiones diversas.
 - Formulario de Consulta Específico para cada uno de los grupos de interés en la web de AESA para tramitar desde la página peticiones diversas.
- Se han puesto en producción los procedimientos administrativos de “Solicitud de información accesible y quejas” y “Reclamaciones en materia de accesibilidad”, como se recoge en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público

Por otro lado, el edificio de la nueva sede de AESA cuentan con accesos para PMRs.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>3.1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal.- Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios.- Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros.- Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc.- Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc.- Cuadro de mando.	80
<p>3.2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo.- Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio.- Sistemas de medición y redistribución de cargas.	40
<p>3.3. Planes de eficiencia y austeridad:</p> <ul style="list-style-type: none">- % de Autofinanciación de la Agencia- Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto.- Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento.- Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas.- Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	80
<p>3.4. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social:</p> <ul style="list-style-type: none">- Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000, campañas internas con medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc.- Existencia de programas para la protección del medioambiente.- Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura.- Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.	75



EVIDENCIAS

3.1.

- AESA dispone de un Marco Estratégico Plurianual 2021-2023 con objetivos, que están de acuerdo con los objetivos generales y directrices del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y de otros organismos de los cuales depende esta estratégica. El propósito es proporcionar los parámetros generales que deben guiar las actividades propuestas para el sector aéreo, partiendo de una visión integral y armonizada.

Estos objetivos estratégicos se desarrollan en objetivos de más bajo nivel (tácticos y operativos), de los cuales dependen actuaciones/actividades con un responsable y un plazo de consecución para cada una. Muchos de estos objetivos tácticos y operativos del Marco Estratégico Plurianual 2021-2023 de AESA están orientados a la mejora en la Gestión.

- AESA impulsa la organización y participación en diversos comités y foros, para establecer y fortalecer los lazos con los principales grupos de interés.

A nivel nacional, forma parte de múltiples grupos de trabajo y de estudio sobre temas relacionados con las competencias que ejerce:

- Comité de expertos en seguridad de aeronaves
- Comisión asesora de RPAS (drones)
- Comité Nacional de Seguridad de la Aviación Civil
- La Comisión de CIDETMA junto con sus ponencias (PREA/PNA).
- Comité Estatal de Slots.
- Foro Nacional de Aviación y Fauna
- Foro nacional FDM (Flight Data Monitoring).
- Foro de Seguridad Operacional en pista
- Comité Español de Facilitación del Transporte Aéreo
- Foros en el ámbito Security: Cadena de suministro; proveedores acreditados de provisiones de a bordo y compañías aéreas

Además de múltiples grupos de estudio sobre temas más específicos:

- Grupo de trabajo sobre la Implantación PBN
- Grupo de trabajo de Helicópteros y trabajos aéreos (GEHTA)
- Grupo de trabajo de Aviación general y deportiva.
- Grupo de trabajo de Formación Básica en Seguridad Operacional (AVSAF)
- Mesa de seguridad de la carga aérea y logística.
- Mesa de seguridad de compañías aéreas.
- Grupo de trabajo del Reglamento U-space
- Grupo nacional de zonas geográficas UAS
- Grupo de trabajo para la implantación Free Route



A nivel internacional, AESA mantiene una presencia activa en más de 190 paneles, grupos de trabajo, comités y foros similares de OACI, la CEAC, la Unión Europea, EASA y Eurocontrol.

- AESA dispone de un Manual de la Organización, donde se describe el Organigrama, sus interrelaciones, los servicios y la definición de funciones.
- AESA mantiene un Plan Presupuestario, con una contabilidad de costes, que todos los años resume en su Informe de Contabilidad de Costes.
- No.

- Se hace un seguimiento de tesorería y un control de las previsiones de gastos e ingresos para anticipar riesgos económico-financieros.

Se cuenta con sistemas informáticos que sirven al propósito de la gestión económica: los son principalmente los sistemas Sic3, Sorolla II y Canoa (Contabilidad analítica).

- Dentro del proyecto del cuadro de mando integral de AESA, durante el año 2021, se ha implementado el módulo correspondiente a la Dirección de Aeropuertos y diferentes mejoras y actualizaciones en los ya existentes.

3.2.

- En AESA existe un Procedimiento común a todas las unidades para elaborar su Plan de Producción en base a plantillas comunes. De este modo, se puede consolidar la información de todas las unidades. Actualmente, todas las unidades disponen de Planes de Producción (carga de trabajo). Durante 2021 se ha aprobado el nuevo modelo que se va a utilizar en los años venideros.

- Concursos de traslado y promociones internas.

3.3.

--AESA se ha autofinanciado al 100% hasta el 2020 gracias a distintas tasas, en especial la Tasa de Seguridad Aérea y ese continúa siendo su objetivo.

El tráfico aéreo disminuyó como consecuencia de la pandemia del Covid19 y con éste, los ingresos que percibe AESA por las tasas del sector. Adicionalmente, en 2020 AESA realizó una transferencia al Tesoro de 96.585.969,00 €. Por esta circunstancia el remanente de tesorería ha ido disminuyendo por la necesidad de financiar los gastos recurriendo a él. A inicios de 2021 se percibió que la recuperación del sector era más lenta de lo previsto, lo que llevó a solicitar una transferencia desde el MITMA por importe de 13.106.411,10 € para complementar la financiación de AESA. No obstante, cierta recuperación del tráfico desde el verano de 2021 unida a ingresos coyunturales inusualmente altos (en concreto por sanciones) permitieron cerrar el año sin necesidad de recurrir a esta cantidad, que continúa en el Tesoro como un crédito comprometido con AESA al que ésta puede recurrir en caso de necesidad. Por tanto, a efectos prácticos, la situación de 2021 también fue de autofinanciación del 100%. En 2021, los ingresos netos fueron 49.902.799,77 € y los gastos de 65.122.875,03 €, con lo que el déficit de 15.220.075,26 € fue sostenido con el remanente de tesorería. El remanente real de saldo en bancos con el que se cerró el año fue de 21.331.439,77 €.

- El gasto presupuestario se ha reducido en torno a un -12% en 2021 con respecto del ejercicio anterior

- Fruto del seguimiento de tesorería y las previsiones de ingresos y gastos, se han activado iniciativas para mejorar la financiación. Ello ha llevado a que junto con la línea de financiación de en torno a 13 MEUR activada en 2021, se haya presupuestado en los PGE 2022 una partida para transferir a AESA desde el MITMA hasta 11.934.180,00 €. Se continúan haciendo seguimientos para comprobar la necesidad de estas líneas de financiación. Por otro lado, se está mejorando la contabilidad analítica con vistas a que la organización pueda tomar las mejores decisiones considerando la eficiencia en costes.

3.4.

-La sede de AESA es un edificio inteligente, que dispone de tecnología para ajustar de manera eficiente los niveles de iluminación necesarios. Así mismo, se dispone de depósitos específicos para el reciclado de envases y papel y recogida de tóner de impresora usados.

Se continúa el esfuerzo iniciado hace unos años para digitalizar todos los procedimientos administrativos y servicios que la organización ofrece a la ciudadanía y también los procesos internos para reducir el consumo de papel, y permitir el trabajo en movilidad.

Durante el año pasado se han implantado servicios TIC (herramientas e infraestructuras internas) para tramitar procedimientos y gestionar la operativa de la organización digitalmente, permitiendo la colaboración.

- Colaboración con empresas del sector en programas de protección al medio ambiente.



Se ha desarrollado un mapa de aviación y fauna accesible a través de la web de AESA que ofrece información a los usuarios de la aviación (compañías aéreas, gestores de aeropuertos, proveedores de servicios de navegación aérea, pilotos privados, etc.) sobre la fauna susceptible de afectar a las operaciones aéreas.

- AESA incorpora distintas medidas del Programa CORA (Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas) para favorecer la igualdad y la conciliación.

Se ha creado una unidad de Igualdad dentro del Gabinete de la Dirección de AESA.

A lo largo de 2021, debido a la situación sanitaria provocada por la Covid19, la Directora de AESA firmó dos resoluciones (de 26 de abril y 30 de septiembre de 2021) para adaptar las jornadas de trabajo a una modalidad mixta (presencial y no presencial), según los requerimientos establecidos en cada momento por la Secretaría de Estado de Función Pública, garantizando los niveles de calidad de los servicios prestados por AESA y la protección de sus empleados.

Se ha establecido una aportación por parte de AESA del 85% del importe del abono de transporte del Consorcio de Transportes de Madrid para todos los empleados públicos que lo soliciten, incompatible con el uso del parking, incentivando de esta forma el uso del transporte público.

- Colaboración con el Banco de Alimentos a través de Operación Kilo de recogida de alimentos.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



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	%
4.1. Gestión por procesos: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un mapa con los macroprocesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo).- Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos.- Catálogo de procedimientos asociados a los procesos.- Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia.- Existencia de un Manual de Calidad.	90
4.2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: <ul style="list-style-type: none">- Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental,...- Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs,...- 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.	85
4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes: <ul style="list-style-type: none">- Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia.- Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales.- Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	85
4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones: <ul style="list-style-type: none">- 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.).- Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.)- Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	82
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 4	86



EVIDENCIAS

4.1.

- AESA ha aprobado su Manual de Calidad que mantiene actualizado. En él se recoge el mapa de macroprocesos. Estos macroprocesos se van desarrollando, de modo que se han identificado y documentado el 100% de los procesos operativos de AESA y parte de los estratégicos y de apoyo. Cada proceso que se ha documentado dispone de una ficha donde se relacionan los procedimientos asociados y los indicadores asociados para su control.
- AESA dispone de un Servicio de Auditoría interna que en 2021 ha llevado a cabo 33 auditorías.

4.2.

- AESA posee distintos canales de Gestión y difusión del conocimiento. La principal vía de difusión es la formación, con 185 acciones formativas internas ejecutadas en 2021. Además, en 2021 la formación en AESA se ha adaptado a las circunstancias derivadas de la crisis sanitaria impartándose las formaciones, en la medida de lo posible, en formato e-learning a través de la plataforma Microsoft Teams.
 - La segunda gran herramienta es la Intranet corporativa. En ella se publica toda la documentación formal, donde encontramos procedimientos y guías para inspectores.
 - El Comité de Dirección utiliza varias herramientas de difusión de la información:
 - Canal de noticias en la intranet denominado “Comité de Dirección informa” a través del cual la Dirección traslada a toda la organización los temas y asuntos que les atañen de forma directa.
 - Boletines informativos periódicos de distintas unidades de AESA donde se exponen conocimientos relevantes sobre el trabajo realizado en los distintos departamentos de AESA.
 - Dado el carácter internacional de la aviación, es necesario homologarse entre los distintos inspectores europeos, y por eso AESA participa en distintos programas como son el Programa de intercambio de inspectores SAFA y Security. De igual forma siguiendo el carácter supranacional del tráfico aéreo, se hacen Inspecciones conjuntas con la Autoridad portuguesa (SW-FAB).
 - También es reseñable la Biblioteca Técnica de AESA donde se proporciona información técnica de aviones necesaria para el correcto desarrollo de la inspección.
 - Existe una constante participación del personal de AESA en distintos foros, conferencias, etc. tanto a nivel nacional como internacional (ver apartado 3.1).
- Relacionados con la calidad y la búsqueda de la excelencia desde 2015, AESA es socio de la Asociación Española de la Calidad.

4.3.

- Ver punto 3.1
- Programa de cooperación educativa para la formación de estudiantes en prácticas en la Agencia en el marco del convenio suscrito con la Universidad Politécnica de Madrid.

4.4.

- AESA posibilita el acceso a distintas bases de datos como por ejemplo la de matrículas de aeronaves, a la Guardia Civil, al Servicio Aéreo de Rescate, a ENAIRE, al Ministerio del Interior y al Ministerio de Justicia.
- En otro orden, está implantado el pago de tasas electrónico a través de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).
Se han realizado los trabajos para permitir la conexión con el repositorio de datos europeo de RPAs (drones).
- AESA ha firmado un convenio de colaboración con el Registro de Bienes Muebles, para el intercambio de información entre éste y el Registro de Matrículas de Aeronaves Civiles, que gestiona AESA.
 - Se está realizando la remisión de expedientes electrónicos a Justicia a través de INSIDE, implantación del uso de APODER@ para la gestión de apoderamientos, mejoras en la integración con los diferentes servicios de la AGE (CI@ve, CI@ve firma, Notifica, DEHú, Carpeta Ciudadana, SIR...).



ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



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	%
5.1. Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: <ul style="list-style-type: none">- Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones.- Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia.- Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	80
5.2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad: <ul style="list-style-type: none">- Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.	60
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 5	
70	

EVIDENCIAS

5.1.

-AESA participa en la Comisión Técnica de Seguimiento de la Calidad de los Servicios y de la Atención al Usuario del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (CTSCS), junto con otros organismos como por ejemplo AENA o Renfe. Esta Comisión pretende mejorar los servicios en todos los organismos del Grupo Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

- Dentro del CTSCS, se participa en varios grupos de trabajo como son los relacionados con quejas y sugerencias, Portal de los Servicios de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, encuestas y estudios, etc.

- AESA es socio de la Asociación Española para la Calidad (AEC) ostentando una vicepresidencia en el comité aeroespacial..

5.2.

- Creada la CTSCS en marzo de 2013 por acuerdo de varios organismos dependientes del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana como AENA, ENAIRE, SENASA, ADIF, RENFE, etc., además de varias Áreas del propio Ministerio. Dentro de éste, se trabaja en los grupos de desarrollo del Portal de los Servicios de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, de realización de estudios, y de quejas y sugerencias.



AESA como organismo perteneciente al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, forma parte de la plataforma RQS, aplicación informática que soporta el registro único de las quejas, reclamaciones y sugerencias de este Ministerio.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 6:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
6.1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales.- Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados.- Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	85
6.2. Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- Análisis de las actitudes de otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia estatal y de sus necesidades y expectativas respecto de los servicios públicos que presta.	1
6.3. Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia.- Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	92
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 6	
59	

EVIDENCIAS

6.1.

- AESA ha realizado en años anteriores un Análisis de la Demanda (Julio 2010- Febrero 2011) y dos estudios de análisis de la satisfacción de los principales usuarios de la Agencia (2012 y 2018). Estos estudios globales se repetirán cada 4 o 5 años.

Además, y a partir del estudio global realizado en 2018, se repite anualmente el estudio orientado a los servicios de los pasajeros del transporte aéreo.

- Todos los estudios se realizaron con metodologías que permite la comparación de resultados.

6.2.

6.3.

- Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia:



- Memoria de cierre de los presupuestos, en concreto las aportaciones al Programa 455M de los PGE.
- Remisión anual al Tribunal de Cuentas de las relaciones certificadas comprensivas de toda la contratación y demás negocios jurídicos que se detallan en el epígrafe II.1 de la Resolución de 6 de abril de 2009, de la Presidencia del Tribunal de Cuentas, que aprueba la instrucción General.

- AESA elabora informes anuales de cumplimiento del Plan Estratégico, del Plan de formación y de otros planes operativos como el Plan de actuaciones inspectoras de AESA y el de auditorías internas. Estos informes incorporan indicadores que permiten ver de una manera sencilla el grado de cumplimiento de los planes.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
7.1. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): <ul style="list-style-type: none">- Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios.- Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.)- Desarrollo de mecanismos de "cocreación" "codiseño" "codesarrollo" en los que participen grupos de interés y usuarios.	85
7.2. Quejas y Sugerencias: <ul style="list-style-type: none">- 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.	90
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 7	
88	

EVIDENCIAS

7.1.

- Los Términos de Referencia de todos los Grupos y Comités promovidos por AESA regulan el intercambio de información entre los participantes.
- Existencia de múltiples foros (ver descripción de los mismos en el punto 3.1) en los cuales se intentan adaptar los procesos y servicios a los requisitos del sector.

7.2.

AESA puso en marcha en 2011 el Sistema de quejas y sugerencias, teniendo en cuenta todos los aspectos reseñados en el Real Decreto, excepto la medición del grado de satisfacción con el tratamiento y respuesta de las quejas.

Durante el año 2021 se han recibido en la Unidad de Quejas y Sugerencias de AESA un total de 134 formularios de los cuales 125 eran quejas mientras que los 9 restantes proponían sugerencias

ÁREAS DE MEJORA



No identificadas.

ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>8.1. Formación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia.- Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia.- La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias.- Existen Sistemas de evaluación de la formación:<ul style="list-style-type: none">▪ Medición de la satisfacción▪ Medición del aprendizaje▪ Medición del impacto de la formación- Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción...	90
<p>8.2. Evaluación del desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo.- Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación.- Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	70
<p>8.3. Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta.- Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados.- Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	65
<p>8.4. Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión.- Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa- Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad.- Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.	30



8.5. Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.): <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de las medidas de conciliación.- Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal- Aplicación de fórmulas de teletrabajo- Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.).- Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).	85
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 8	68

EVIDENCIAS

8.1.

- AESA da una gran importancia a la formación de sus empleados, por lo que dispone de una unidad específica para la gestión de la formación, adscrita a la Secretaría General.
- Se dispone de un Plan Anual de Formación anual, aprobado en el Comité de Dirección, ejecutándose durante 2021 un total de 185 acciones formativas internas y 22 acciones formativas externas.
- Se realiza un estudio de la formación requerida en base a los requisitos establecidos en los perfiles de cualificación de los empleados de AESA. El Plan de Formación se orienta a cumplir con los perfiles de cualificación asignados a cada persona permitiendo, asimismo, solicitudes voluntarias que faciliten el desarrollo personal y profesional de los empleados. Todo ello se controla informáticamente para garantizar que el personal cumple los requisitos definidos.
- La eficacia y aplicabilidad de la formación se mide a través de encuestas a los alumnos de los distintos cursos. En ellas se incluyen tres preguntas para evaluar la aplicabilidad de los cursos al puesto de trabajo, el cumplimiento con los objetivos personales del alumno sobre conocimientos y el desarrollo personal y profesional.

8.2.

- Sí, se han definido perfiles de cualificación con los requisitos formativos para desarrollar las actividades de la Agencia.
- Se ha implantado para todo el personal funcionario adscrito a las Direcciones el modelo de evaluación del desempeño ligado al cumplimiento de los objetivos productivos y a los factores asociados a la actitud.
- Si, modelo indicado en el punto anterior conlleva un impacto directo en el complemento de productividad. A tal efecto, se establecen objetivos de unidad y facultativamente personales para el semestre.

8.3.

- Se han realizado encuestas de clima psicosocial periódicamente en años anteriores.
- AESA tiene implantado un buzón de sugerencias internas a disposición de todos sus empleados, donde se recogen sus propuestas de mejora. Estas son analizadas y se responde al empleado con las acciones tomadas.
- En 2021 se han realizado cursos de técnicas de comunicación de formadores y herramientas de información de AESA para los empleados.
- Por otra parte, se facilita la asistencia al Máster universitario en liderazgo y Dirección Pública del INAP y otros cursos dentro de la administración.

8.4.

- Propuesta del Comité de Dirección de AESA para la concesión de condecoraciones con la Orden al Mérito Civil.



Publicación en intranet y/o página web de los logros significativos alcanzados por los empleados o departamentos de la Agencia, tales como participación u organización en eventos señalados, premios o reconocimientos de otros organismos, servicios prestados en situaciones excepcionales, etc.

- Productividad basada en la gestión del desempeño.
- Cartas personales de felicitación de la Dirección a los empleados con ocasión de logros destacados y/o dedicación extraordinaria.
- Homenaje a los empleados jubilados durante el año en curso en los que la Directora les agradece sus años de servicio.

8.5.

- De acuerdo a la legislación vigente.
- La normativa de personal contempla la flexibilidad laboral.
- Existe un convenio con el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana que da acceso a la Escuela Infantil del mismo a los empleados públicos de AESA.
- A lo largo de 2021, debido a la situación sanitaria provocada por la Covid19, la Directora de AESA firmó dos resoluciones (de 26 de abril y 30 de septiembre de 2021) para adaptar las jornadas de trabajo a una modalidad mixta (presencial y no presencial), según los requerimientos establecidos en cada momento por la Secretaría de Estado de Función Pública, garantizando los niveles de calidad de los servicios prestados por AESA y la protección de sus empleados.
- Existe jornada flexible con horas fijas de presencia y cómputo mensual de la jornada laboral, pudiéndose acumular las horas correspondientes a las jornadas de tarde en 2 días a la semana.
- Plan de Acción Social (ayudas a educación infantil y por familiares discapacitados).
- Se ha establecido una aportación por parte de AESA del 85% del importe del abono de transporte del Consorcio de Transportes de Madrid para todos los empleados públicos que lo soliciten.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
9.1. Aplicación de las directrices metodológicas: <ul style="list-style-type: none">- 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▪ Inclusión de medidas de compensación/repación/subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.	50
9.2. Seguimiento, Evaluación y Certificación: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio.- Actualización y versiones de las Cartas de Servicios.- Certificación de cartas por parte de una entidad externa.	50
9.3. Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: <ul style="list-style-type: none">- Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia.- Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.	100
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 9	67

EVIDENCIAS

9.1.

- Se han desarrollado bajo esta normativa 3 cartas de servicio, aunque no están vigentes a 31/12/2021:

- Licencias del personal aeronáutico de vuelo,
- Servicio de atención al usuario del transporte aéreo
- Servicio de autorizaciones de servidumbres aeronáuticas.



9.2.

- En la Revisión del Sistema de la calidad por la Dirección, se evalúa el cumplimiento de las cartas publicadas

9.3.

- Las Cartas de Servicio están publicadas en la web de AESA.

- En la sede central de AESA, en el Registro de entrada hay dispensadores donde están disponibles trípticos divulgativos de las Cartas de Servicio.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 10:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
10.1. Utilización de Modelos de Excelencia: <ul style="list-style-type: none">- Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc. como referencias para la gestión.- Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, Normas ISO, etc.)	85
10.2. Seguimiento y Evaluación: <ul style="list-style-type: none">- Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad.- Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia.- Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	85
10.3. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones): <ul style="list-style-type: none">- Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.- Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad.- Certificaciones a la calidad.	55
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 10	75

EVIDENCIAS

10.1.

- En septiembre de 2018 se culminó la certificación bajo la norma ISO 9001 de todas las actividades de AESA. En 2021 se renovó la certificación por otros tres años.
- Certificado del sistema de calidad de AESA en base a la norma ISO 9001:2015 con alcance de un 100% de las actividades de la Agencia.

10.2.

- Realización sistemática de auditorías internas de calidad, así como externas de organismos internacionales (EASA, OACI, etc.).
- En el Informe de Revisión del Sistema de Gestión (SdG) por la Dirección, se relacionan una serie de propuestas de mejora como consecuencia del análisis de los datos del SdG.
- Se realiza seguimiento de implantación, de estas acciones de mejora y de su eficacia que se incorporan en el Informe de Revisión del SdG por la Dirección del siguiente año.



10.3.

- En 2021, un trabajador de AESA fue condecorado con la Cruz al Mérito Policial con distintivo Blanco concedida por los servicios y méritos en el desempeño de sus funciones y la colaboración que llevan a cabo de manera conjunta en pro de la seguridad aérea en el ámbito de Security. Por otro lado, el trabajo de Balance4AESAs fue reconocido por la organización del Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia. Asimismo, la división de UAS de AESA tutorizó el trabajo fin de grado ganador del premio José Ramón López Villares, de la Fundación ENAIRE.
- Certificado ISO 9001 con alcance al 100% de las actividades de AESA.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>11.1. Mecanismos formales de rendición de cuentas:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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:<ul style="list-style-type: none">▪ Contribuciones al portal de transparencia▪ Códigos éticos▪ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia- Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción):<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.- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística:<ul style="list-style-type: none">▪ Publicación de perfil del contratante▪ Informe sobre cuentas anuales	80
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 11	80

EVIDENCIAS

11.1.

- Publicación en el Portal de Transparencia de la información requerida para cumplir la norma.
- Mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión:
 - Publicación en la web de AESA de información institucional, del Plan de acción anual y plurianual y su Política de Gestión
 - Presentación al Consejo Rector, para su aprobación de los informes de actividad y cuentas anuales.
 - La Intervención General del Estado (IGAE), bajo la modalidad de control financiero permanente y auditoría pública, realiza el control interno de la gestión económico financiera de AESA a través de la Intervención Delegada del Departamento. AESA remite a ésta cuanta información precise para el ejercicio de dicho control mediante la aprobación de las cuentas de anticipos de caja fija y la reposición de los importes que se vaya a efectuar, enviando para el examen de ésta aquellas cuentas que se le requieran.
 - Remisión a la IGAE de información semanal respecto a la información de su sistema de contabilidad financiera pública, información mensual y un avance anual, referente a los estados de ejecución del presupuesto de gastos, del de ingresos de las modificaciones presupuestarias y del estado de tesorería.
 - Presentación telemática a la IGAE de las Cuentas Anuales.



- Remisión al Tribunal de Cuentas de las Cuentas Anuales.
 - Remisión anual al Tribunal de Cuentas de las relaciones certificadas comprensivas de toda la contratación y demás negocios jurídicos que se detallan en el epígrafe II.1 de la Resolución de 6 de abril de 2009, de la Presidencia del Tribunal de Cuentas, que aprueba la instrucción General.
- Publicación del perfil del contratante, de las cuentas anuales y del informe de gestión en la web de AESA, en el portal de transparencia y en la plataforma de contratación del Estado.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>12.1. Existencia de Planes de Innovación en las Agencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos.- Participación en proyectos europeos (Horizonte 2021)- Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI)- Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	55
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.- La definición más simple de lo que representa la innovación en el sector público se refiere a ideas nuevas que contribuyen a crear “valor público”. Las ideas tienen que ser nuevas, al menos en parte (más que suponer simplemente mejoras); deben haberse llevado a la práctica (no basta con ser buenas ideas); y tienen que resultar de utilidad”.- Debe tratarse de prácticas llevadas a cabo por las Agencias con el objeto de mejorar los productos o servicios que prestan, y caracterizadas por los siguientes aspectos: Cambio: representar un cambio e impacto cualitativo; Novedad: deben ser nuevas para la organización en cuestión; Acción: deben estar finalizadas, no ser sólo una idea.- No deben referirse, por otro lado, únicamente al uso de las tecnologías, ni a invenciones o cambios drásticos, sino también a mejoras relevantes en los procesos, cuya innovación puede igualmente contribuir a la mejora continua.	1
<p>12.3. Creación de Grupos de trabajos para la innovación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”- Grupos de trabajo para la innovación.- Espacios para el trabajo compartido “coworking”.	70
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 12	42



EVIDENCIAS

12.1.

- Participación en el Programa europeo para el intercambio y análisis de datos de seguridad aérea denominado Data4Safety, liderado por la Agencia Europea de Seguridad Aérea (EASA), cuya visión es que las partes interesadas de la comunidad aeronáutica establezcan una relación cooperativa para compartir datos, información y conocimiento a fin de obtener resultados que mejoren el rendimiento de seguridad operacional. El programa estará enmarcado dentro de las 5 etapas principales del ciclo de Gestión de Riesgos de Seguridad Operacional Europeo (European Safety Risk Management) y en particular dará soporte en las fases de identificación y evaluación de los problemas de seguridad operacional, así como a la medición del rendimiento en materia de seguridad operacional.

- Participación en programas SESAR (Single European Sky ATM Research) que aglutina, acompaña y armoniza todas las iniciativas en la Unión Europea, fundamentalmente actividades de investigación y desarrollo, encaminadas a la modernización y desarrollo del futuro sistema de la Gestión de Tránsito Aéreo en Europa.

AESA participa en Proyectos de biocombustibles para la aviación.

AESA forma parte del grupo de trabajo establecido en EASA para iniciar el desarrollo de un repositorio central de información, que permita el intercambio de información (drones, exenciones,) entre los países miembros de EASA.

12.2.

12.3.

- Centros de Excelencia impulsados desde AESA

AESA, en 2021, ha recuperado la actividad de los centros de excelencia tras la crisis del Covid-19. La crisis puso de manifiesto la necesidad de crear el Centro de Excelencia de Factores Humanos con el fin de afrontar los retos identificados en esta área derivados de los avances tecnológicos en el sector de la aviación. Este tercer centro inició su actividad en octubre 2021 y en él se aúna la visión de los investigadores (universidad), los usuarios, los médicos y psicólogos aeronáuticos con AESA actuando de moderador. Su primer objetivo es la elaboración del Libro Blanco en Factores Humanos.

Por otro lado, los Centros de Excelencia de Drones (RPAS/UAS) y Sostenibilidad, ya iniciados en años anteriores, han revisado los objetivos preparando nuevas versiones de sus libros blancos de I+D+i, a la vez que han ido avanzando en las acciones identificadas para impulsar iniciativas alineadas con los objetivos.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



AESF

ASPECTO 1:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>1.1. Integración de la calidad, innovación y modernización en estrategias de la Agencia:</p> <ul style="list-style-type: none">- Presencia de los proyectos de modernización y calidad en los Planes Estratégicos, Contratos de Gestión, Planes de acción anuales de las Agencias o en los Planes Operativos de los distintos departamentos.- Declaraciones expresas en forma de compromisos o de actuaciones a desarrollar en materia de calidad, innovación o modernización contenidas en el último Plan de Acción o en el Plan de trabajo. P. Ej. apartados o capítulos específicos, referencias al buen gobierno, a la calidad y excelencia en los servicios, a la modernización e innovación, a una Agencia al servicio de una democracia de calidad, a la participación de los grupos de interés de la Agencia.	60
<p>1.2. Compromisos/Acuerdos de los Órganos de Gobierno de la Agencia (Consejo Rector, Presidencia):</p> <ul style="list-style-type: none">- Compromisos expuestos en el Consejo Rector con referencias explícitas al desarrollo de la gestión de calidad, innovación o modernización.- Comparecencias, en su caso.	55
<p>1.3. Norma reguladora/Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si en el Estatuto se contempla una asignación específica de las competencias relacionadas con la gestión de calidad y proyectos de mejora.- Si existen resoluciones de la Presidencia para la asignación de competencia en materia de calidad.- Instrucciones sobre gestión y mejora de la calidad, existencia de programas temporales de inicio de herramientas de calidad o de acuerdos de niveles de servicios para su prestación.	50
<p>1.4. Órganos/Unidades específicas gestión de la calidad, excelencia (a escala de Agencia o de sus departamentos o áreas):</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un Órgano de Dirección en la Agencia que asume el liderazgo de la gestión de calidad.- Existencia de un Comité de Calidad de carácter técnico y en general interdepartamental. Su labor es la de impulsar la gestión de calidad en la organización pudiendo realizar labores de evaluación, seguimiento y elaboración de propuestas generales.- Existencia de una Unidad dedicada a la Gestión de Calidad: adscrita a un órgano directivo que dinamiza en el plano operativo la coordinación y desarrollo global de las políticas de calidad, apoyando a las áreas menos desarrolladas. Sus funciones suelen ser las siguientes: coordinación del Plan de Calidad, apoyo al Comité de Calidad, desarrollo o impulso de las iniciativas de carácter general y específico; asesoramiento técnico para contrataciones de consultoras externas y desarrollo de herramientas específicas; coordinación de la difusión externa e intercambio de buenas prácticas.- Existencia de Equipos de Autoevaluación: constituidos con carácter temporal a los efectos de realización de autoevaluaciones.	65



- 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.

PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 1

58

EVIDENCIAS

1.1.

- Estatuto AESF (Art. 17.1. b)
- Memoria de creación de la AESF
- Plan de acción plurianual 2021-2023
- Planes de Acción anuales

1.2.

- Aprobación del pan de actuaciones plurianual 2021-2023
- Aprobación de los Planes de Acción anuales
- Aprobación del Manual del Sistema de Gestión (Nov. 2015)
- Aprobación de procedimientos de desarrollo.
- Resolución de creación del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión y de Calidad. (Resolución de la AESF de 14/12/15).
- Continuación de la actividad del Grupo de trabajo de autoevaluación de la AESF constituido (14/03/2017)
- Aprobación del Código de conducta de la AESF (03/07/2020)

1.3.

- Estatuto AESF (Art. 17.1. b)
- Comité de Coordinación del Sistema de Gestión y de Calidad. (Resolución de la AESF de 14/12/15).
- Actividad del Grupo de trabajo de autoevaluación de la AESF (14/03/2017).

1.4.

- Consejo Rector (Art. 17.1. b Estatuto AESF).
- Comité de Coordinación del Sistema de Gestión y de Calidad (Resolución de la AESF de 14/12/15).
- Plan de Acción Plurianual 2021-2023 (Actividad SOP-8)
- **Plan de Acción** 2021 (Actividad SOP-8)
- Actividad del **equipo interno** de autoevaluación de la AESF.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 2:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>2.1. Simplificación administrativa (Aplicación de Planes de Simplificación o de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora de la Normativa):</p> <ul style="list-style-type: none">- Aplicación de los planes de Simplificación, análisis de procedimientos, identificación y medición de cargas administrativas al ámbito de la Agencia Estatal.- Existencia en la web institucional de manuales, metodologías, repositorios de documentos, etc. tendentes a facilitar la aplicación de la simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora normativa.- Mejora de los procedimientos de actuación de la Agencia Estatal.	60
<p>2.2. Acceso electrónico de Grupos de Interés de la Agencia Estatal a los servicios prestados por la Agencia (desarrollo de la sede electrónica, tramitación electrónica de procedimientos y servicios):</p> <ul style="list-style-type: none">- Disponibilidad y desarrollo de la Sede electrónica de la Agencia- % de procedimientos que permiten su tramitación completa a través de la Sede Electrónica- Garantía de los servicios que se oferten sobre administración electrónica, en base al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad- La interoperabilidad que facilite el acceso a los grupos de interés- Planes para la implantación de Administración Electrónica- Presencia de la Agencia en Redes Sociales: twitter, linkedin	60
<p>2.3. Instrumentos innovadores de información y atención a los Grupos de Interés:</p> <ul style="list-style-type: none">- Servicios integrales de atención a los grupos de interés:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios integrales de atención a los grupos de interés de la Agencia.▪ Información a los Grupos de Interés a través de diferentes canales: news letters, correo electrónico, alertas sms, redes sociales, plataformas electrónicas.▪ Planificación integrada de la gestión de las relaciones con los grupos de interés: bases de datos o sistemas informáticos de soporte a la atención de usuarios.- Otras prestaciones:<ul style="list-style-type: none">▪ Servicios de atención a discapacitados (ciegos, sordomudos, etc.)▪ Supresión de barreras arquitectónicas	70
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 2	
63	



EVIDENCIAS

2.1.

- Manual del Sistema de Gestión de la AESF (25/11/15).
- Procedimiento para la elaboración y aprobación del sistema de gestión (25/11/15).
- Procedimientos internos de actuación.
- Guías de uso del ciudadano.
- Página web de la AESF, con secciones de normativa aplicable y trámites a realizar.
- Procedimientos electrónicos a través de la web de la AESF.
- Uso de buzones electrónicos para la realización de trámites de audiencia.
- Formulación de Modelos de instancias y documentos.

2.2.

- Sede electrónica a través de la web de la AESF.
- Las personas jurídicas se relacionan exclusivamente con la AESF de forma electrónica.
- Puesta a disposición de los grupos relacionados con la AESF de documentación e información a través de la web.

2.3.

- Publicación de avisos en la web de la AESF.
- Difusión de información a través de grupos de correo electrónico personalizados a los grupos de interés.
- Existencia del Buzón de "Avisos Normativos"
- Atención a los interesados y guías y modelos de presentación.
- Grupos de trabajo y de retorno de experiencia con los diferentes grupos de interés (empresas ferroviarias, centros de formación, centros médicos...).
- Sede de la AESF totalmente adaptada sin barreras arquitectónicas
- Registro accesible

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 3:

UNA AGENCIA ECONÓMICAMENTE EFICIENTE Y SOSTENIBLE

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>3.1. Sistemas integrales de planificación, gestión y control:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes Estratégicos internos enfocados a la mejora de la gestión de la Agencia Estatal.- Aplicación de fórmulas de gestión colaborativa y cooperación con grupos de interés para la producción de prestaciones y servicios.- Planificación de los recursos de la organización: sistemas de planificación de recursos económicos, planes de optimización, de reasignación de recursos, gestión de riesgos, gestión de centros.- Sistema integral de gestión de personal: planes de RRHH, gestión de plantillas, etc.- Sistema integral de gestión económica: evaluación de riesgos económico-financieros, evaluación de costes, contabilidad analítica, gestión patrimonial, gestión de ingresos, etc.- Cuadro de mando.	60
<p>3.2. Racionalización de estructuras administrativas y reasignación de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Análisis funcional y racionalización de los puestos de trabajo.- Movilidad de efectivos entre las diferentes unidades orgánicas según la demanda, en función de la estrategia, los procesos definidos y las necesidades del servicio.- Sistemas de medición y redistribución de cargas.	45
<p>3.3. Planes de eficiencia y austeridad:</p> <ul style="list-style-type: none">- % de Autofinanciación de la Agencia- Aplicación de programas o planes para implantación de medidas para la racionalización y la reducción de gasto.- Instrucciones (cuando proceda) o programas sobre financiación y endeudamiento.- Racionalización o simplificación de Unidades Orgánicas.- Programas o iniciativas de captación de financiación, cultura de coste, etc.	55
<p>3.4. Marcos de Sostenibilidad / Responsabilidad Social:</p> <ul style="list-style-type: none">- Incorporación de marcos para la sostenibilidad (GRI, ISO 26000, campañas internas con medidas encaminadas a implantar buenas prácticas medioambientales, reducción del consumo de papel, iluminación, calefacción, fotocopias, etc.- Existencia de programas para la protección del medioambiente.- Programas o medidas para favorecer la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida profesional y personal y la colaboración con la formación y la cultura.- Cooperación con Organizaciones No Gubernamentales o proyectos sociales.	55

**EVIDENCIAS**

3.1.

- El Plan de actuaciones plurianual 2021-2023 contiene las líneas estratégicas y principales objetivos.
- Los Planes de Actuación anuales, en desarrollo del plan plurianual, contienen la programación de las actuaciones anuales de la AESF.
- Existencia de un plan estratégico en materia de personal que se encuentra aprobado en 2021.
- La AESF se ha dotado de programas de gestión presupuestaria de la IGAE incluida la contabilidad analítica.
- Gestión de personal y económica a través de los programas de AAPP y la IGAE.
- La gestión económica se realiza integralmente a través de los programas de la IGAE.
- Las cuentas anuales se rinden electrónicamente.

3.2.

- Movilidad de efectivos en función de la estrategia y la necesidad de distribuir cargas.
- Colaboración entre las Subdirecciones para la ejecución de competencias.
- Se incrementa el número de actividades de la AESF en la que participa personal de más de una Unidad.
- Los procedimientos internos contienen la definición de los puestos de trabajo y las competencias necesarias.

3.3.

- En 2021 se ha incrementado el porcentaje de autofinanciación de la AESF respecto a 2020.
- Medidas implantadas para control de gasto:
 - Control de fotocopias a través de tarjetas de impresión.
 - Control en solicitud de material de oficina.
 - Control centralizado de temperatura en el edificio.
 - Aplicación de medidas CORA.
 - Control de espacios vacantes mediante el cierre de despachos que reduce gastos.



3.4.

- Aplicación de las medidas de conciliación y Aplicación Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Aplicación de los planes de trabajo a distancia.
- La sede de la AESF es un edificio inteligente. Los plafones de luz disponen de reguladores, y se toman medidas mediante fotómetros de los niveles de luz en los distintos puestos de trabajo, ajustando la luz a lo necesario para un correcto desempeño visual. Así mismo, se dispone de depósitos específicos para el reciclado de papel y recogida de tóner de impresora usados.
- Aplicación ORDEN PRE/116/2008, de 21 de enero “Plan de Contratación pública verde”.
- En 2021 se mantiene la tramitación electrónica de procedimientos, siendo la mayor parte de ellos 100% electrónicos.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



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	%
4.1. Gestión por procesos: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de un mapa con los macroprocesos de la Agencia Estatal (estratégicos, operativos y de apoyo).- Identificación y documentación de los principales procesos y subprocesos.- Catálogo de procedimientos asociados a los procesos.- Mecanismos para el control y seguimiento de los procesos en la Agencia.- Existencia de un Manual de Calidad.	61
4.2. Sistemas de Gestión y Difusión del conocimiento: <ul style="list-style-type: none">- Se gestiona el conocimiento organizacional y humano desde la intranet, plataforma de trabajo colaborativo, gestor documental,...- Se gestiona el capital relacional: intercambios y benchmarking, bancos de buenas prácticas, foros de trabajo, blogs,...- 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.	70
4.3. Equipos/grupos de Mejora y Redes: <ul style="list-style-type: none">- Participación en Redes de expertos relacionadas con la actividad de la Agencia.- Participación en grupos de trabajo, nacionales o internacionales.- Participación en comunidades de prácticas y de aprendizaje.	85
4.4. Interoperabilidad con otras organizaciones: <ul style="list-style-type: none">- 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.).- Interoperabilidad con otras entidades (Entidades Financieras, Oficinas notariales, Colegios profesionales, etc.)- Integración de los sistemas corporativos de información y gestión de trámites.	50
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 4	67



EVIDENCIAS

4.1.

- Mapa de procesos, incluido en el Manual del Sistema de Gestión de la AESF (25/11/15).
- Procedimiento para la elaboración y aprobación del sistema de gestión (25/11/15).
- Incorporación de procedimientos electrónicos.
- La AESF dispone un Comité de Control de la Calidad en la elaboración de los procedimientos y de un comité de autoevaluación.

4.2.

- Trabajo a través de carpetas compartidas.
- Herramienta de gestión documental interno (Pixelware).
- Externalización de la documentación (SEGIPSA).
- A través de la INTRANET se ponen a disposición del personal modelos de documentos.
- Buzón interno de avisos normativos y documentos de interés.
- Participación de foros, conferencias y congresos.

4.3.

- Organización de grupos de trabajo para intercambio de conocimientos y planificación de actuaciones en los foros europeos. (Agencia Ferroviaria Europea, Comité RISC, OTIF...
- Organización de grupos de retorno de experiencias.

4.4.

- Conexión del Registro Especial Ferroviario (REF) con los Registros Europeos, las empresas ferroviarias y ADIF.
- Conexión a través de la web de la AESF con las webs de las entidades del sector ferroviario.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



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	%
5.1. Participación en programas marco/iniciativas comunes en el ámbito de la modernización y calidad: <ul style="list-style-type: none">- Intervención y colaboración en programas en los que se elaboren estrategias comunes orientadas a impulsar actuaciones conjuntas en materia de calidad de los servicios públicos con otras instituciones.- Participación en asociaciones y foros para el desarrollo de la gestión de Calidad en el sector de referencia para la Agencia.- Participación en diferentes grupos de trabajo que aborden cuestiones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia: implementación de normas y protocolos de calidad, redefinición de procedimientos, transferibilidad de resultados y buenas prácticas.	50
5.2. Cooperación interadministrativa en materia de calidad: <ul style="list-style-type: none">- Suscripción de Convenios y Acuerdos de colaboración o cooperación bilaterales y multilaterales en materia de calidad.	30
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 5	
40	

EVIDENCIAS

5.1.

- Acuerdo de colaboración con la Agencia Ferroviaria Europea para desarrollo de métodos de trabajo comunes y con las Autoridades Nacionales de Francia y Portugal.
- Acuerdo con ENAC para intercambio de informaciones.
- Coordinación con ADIF en materia de seguridad.

5.2.

- Acuerdo con ENAC para intercambio de informaciones.

ÁREAS DE MEJORA



No identificadas.

ASPECTO 6:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
6.1. Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (segmentación clientes) en relación con los servicios públicos prestados por la Agencia (encuestas u otros sistemas): <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de actividades de medición de la satisfacción de los clientes (y su segmentación) de la Agencia en relación con los servicios prestados mediante paneles, encuestas y grupos focales.- Uso de metodologías homologables que permitan comparación de resultados.- Incorporación de resultados de los estudios realizados sobre los grupos de interés como acciones de mejora implantadas por la Agencia Estatal.	1
6.2. Estudios sobre otros grupos de interés (sociedad) a los que afecte la actividad de la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- 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.	15
6.3. Evaluación de Planes y Programas propios de la Agencia, tanto orientados a la gestión interna como aquellos que despliegan las políticas que ejecuta la Agencia: <ul style="list-style-type: none">- Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia.- Informes de cumplimiento de Planes de acción anuales, Evaluación del Plan de Calidad, Evaluación de Plan Estratégico, Evaluación de planes operativos, planes de formación, etc.	80
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 6	
32	

EVIDENCIAS

6.1.

6.2.

-Evaluación de entidades del sector ferroviario.

6.3.

- Informes de evaluaciones de las políticas o programas públicos que ejecuta la Agencia:



- La AESF como Organismo adscrito al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA) participa en los objetivos estratégicos del Ministerio enmarcada a largo plazo dentro del Plan de Infraestructuras, Transporte y Vivienda (PITVI). Con carácter bienal la Secretaría de Estado de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana elabora un informe de seguimiento del plan, donde la AESF aporta los datos referentes a la situación de los diferentes objetivos y programas que el PITVI atribuye a la AESF.
- Memoria de cierre de los presupuestos, en concreto las aportaciones al Programa 453N de los PGE.
- Remisión anual al Tribunal de Cuentas de las relaciones certificadas comprensivas de toda la contratación y demás negocios jurídicos que se detallan en el epígrafe II.1 de la Resolución de 6 de abril de 2009, de la Presidencia del Tribunal de Cuentas, que aprueba la instrucción General.
- La AESF elabora informes anuales de cumplimiento del Plan Estratégico, del Plan de formación y de otros planes operativos como el Plan de actuaciones de la AESF.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 7:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES Y USUARIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
7.1. Sistemas estructurados para participación dirigidos a grupos de interés y usuarios de la Agencia (Comités, foros): <ul style="list-style-type: none">- Existencia de mecanismos estables para la consulta a grupos de interés y usuarios.- Existencia de foros estables para la participación efectiva de los grupos de interés y usuarios (comités, foros de participación, etc.)- Desarrollo de mecanismos de "cocreación" "codiseño" "codesarrollo" en los que participen grupos de interés y usuarios.	70
7.2. Quejas y Sugerencias: <ul style="list-style-type: none">- 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.	40
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 7	55

EVIDENCIAS

7.1.

- Reuniones habituales con entidades y asociaciones durante el desarrollo de nuevas normativas.
- Grupos de trabajo ("Grupo Espejo") y de retorno de experiencia con los diferentes grupos de interés (empresas ferroviarias, centros de formación, centros médicos...).
- Correo electrónico de la AESF en la web para consultas.
- En algunas actividades, se está incorporando la realización de encuestas a los grupos de interés afectados por la actividad de la AESF sobre sus expectativas: por ejemplo, en la realización de estudios (para que emitan sugerencias) o para que transmitan a la AESF su percepción sobre determinadas prestaciones de otras entidades supervisadas por la AESF.

7.2.

- La AESF tiene un sistema presencial de presentación de quejas.



- Tramitación electrónica de quejas y sugerencias de forma conjunta con el MITMA.
- Los ciudadanos pueden realizar consultas a la AESF a través de la web de la Agencia

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 8:

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>8.1. Formación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una unidad responsable de la gestión de la formación en la Agencia.- Se dispone de un Plan de Formación específico para la Agencia.- La elaboración de los planes formativos se ha realizado según las necesidades de los empleados públicos y las unidades destinatarias.- Existen Sistemas de evaluación de la formación:<ul style="list-style-type: none">▪ Medición de la satisfacción▪ Medición del aprendizaje▪ Medición del impacto de la formación- Sistemas de evaluación de la aplicabilidad de la formación (para el desarrollo profesional, la movilidad, la promoción...	80
<p>8.2. Evaluación del desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe una definición de puestos de trabajo y los perfiles para el desempeño de los puestos de trabajo.- Se realiza una evaluación del desempeño siguiendo una metodología o herramienta de evaluación.- Existe un sistema de distribución del complemento de productividad ligado al rendimiento de los empleados de la Agencia.	40
<p>8.3. Mecanismos de retroalimentación del personal (encuestas de clima laboral, sugerencias internas) / Mejoras implantadas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Realización de encuestas de clima laboral. Porcentaje de personal a las que se dirige e índice de respuesta.- Existencia de canales informales de presentación y gestión de las sugerencias de los empleados.- Implantación de acciones de mejora en materia de gestión de las personas.	35
<p>8.4. Reconocimiento/incentivos a la implicación del personal en la mejora continua de la calidad en la gestión:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de convocatorias de premios (individuales o a grupos) por las sugerencias internas de mejora de la gestión.- Posibilidad de traslación del reconocimiento al expediente personal y proyección en la carrera administrativa- Existencia de incentivos económicos (productividad) o no económicos relacionados con participación en iniciativas de mejora de la calidad.- Felicitación y otros mecanismos formales de reconocimiento a los empleados.	30



8.5. Fórmulas de flexibilidad laboral (teletrabajo, flexibilidad horaria, conciliación de la vida laboral y personal, etc.):	
<ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de las medidas de conciliación.- Aplicación de las medidas de flexibilidad laboral al personal- Aplicación de fórmulas de teletrabajo- Regulación del horario: flexibilidad que permite (horas fijas de presencia, horas de libre disponibilidad, jornadas partidas impuestas, etc.).- Mejoras, sobre la normativa básica, en materia de conciliación (Planes o programas de acción social, líneas de ayudas, etc.).	55
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 8	
48	

EVIDENCIAS

8.1.

- La Unidad responsable de la formación es el Área de Actuaciones Administrativas.
- Existen Planes anuales de formación de la AESF y Convenios con el MITMA para participar en la formación impartida por el Ministerio.
- Se realiza una encuesta anual sobre preferencias del personal en materia de formación.
- El personal puede hacer propuestas de formación a través de la INTRANET de la AESF durante el ejercicio.
- Participación de las Unidades en la elaboración del Plan de Formación.
- Encuestas de satisfacción en todos los cursos realizados.
- Participación del personal en cursos de las entidades ferroviarias.
- El Plan incluye la posibilidad de asistencia a cursos de interés del interesado, no planificados, siempre que se autorice por la AESF.

8.2.

- Se aplican los sistemas y programas de Administraciones Públicas.
- Se está trabajando en la definición de los perfiles de los puestos de trabajo.
- En los procedimientos aprobados se establece la definición de los perfiles necesarios y sus competencias.

8.3.

- Posibilidad del personal de presentar sugerencias a través de la INTRANET.
- Posibilidad de presentar quejas a través del Canal creado en el Código de Conducta.

8.4.

- Aplicación de la productividad por objetivos.
- Propuestas de concesión de medallas en reconocimiento de la vida laboral.

8.5.

- Aplicación normativa AGE de carácter general en la materia.
- La normativa de personal contempla la flexibilidad laboral.
- Existe jornada flexible con horas fijas de presencia y cómputo mensual de la jornada laboral, pudiéndose acumular las horas correspondientes a las jornadas de tarde en 2 días a la semana.
- Plan de Acción Social (ayudas a educación infantil y por familiares discapacitados).
- Aplicación del régimen de trabajo a distancia.



ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 9:

ELABORAR Y DIFUNDIR CARTAS DE SERVICIOS

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
9.1. Aplicación de las directrices metodológicas: <ul style="list-style-type: none">- 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▪ Inclusión de medidas de compensación/repación/subsanación en caso de incumplimiento de compromisos.	1
9.2. Seguimiento, Evaluación y Certificación: <ul style="list-style-type: none">- Existencia de procesos internos de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos aprobados en la Carta (cuadros de mando).- Existencia de un sistema de consulta a los usuarios o grupos de interés de la Agencia acerca del grado de conocimiento de las Cartas y de la calidad del servicio.- Actualización y versiones de las Cartas de Servicios.- Certificación de cartas por parte de una entidad externa.	1
9.3. Difusión y accesibilidad de las Cartas. Publicación en Web: <ul style="list-style-type: none">- Publicación de la Carta de Servicios en la Sede electrónica de la Agencia.- Disponibilidad de los soportes en papel o en cartelería de las Cartas en servicios de tipo presencial o en las instalaciones de las unidades prestadoras de servicios dirigidos a colectivos sin acceso a Internet.	1
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 9	1

EVIDENCIAS

9.1.

9.2.

9.3.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 10:

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

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
10.1. Utilización de Modelos de Excelencia: <ul style="list-style-type: none">- Adhesión o adopción de marcos, modelos, normas, etc. como referencias para la gestión.- Utilización de modelos o normas de referencia (EFQM, CAF, EVAM, Normas ISO, etc.)	1
10.2. Seguimiento y Evaluación: <ul style="list-style-type: none">- Realización de Autoevaluación y/o auditorías de calidad.- Incorporación de los resultados de la autoevaluación o de la certificación ISO a la implantación de acciones de mejora por la Agencia.- Existencia de mecanismos de seguimiento de las mejoras implantadas.	41
10.3. Fórmulas de reconocimiento a organizaciones: Programas de reconocimiento (Premios, certificaciones): <ul style="list-style-type: none">- Participación en Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.- Participación de unidades, departamentos o la propia Agencia en otros programas nacionales o internacionales de Premios a la Calidad.- Certificaciones a la calidad.	1
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 10	
14	

EVIDENCIAS

10.1.

10.2.

- Realización de un proceso de autoevaluación del desempeño de la AESF según modelos de evaluación de Autoridades de seguridad
- Integración de medidas en los Planes de Acción de la AESF como consecuencia de los resultados de los procesos de autoevaluación.
- Realización de auditorías internas de los procedimientos de la AESF.

10.3.



ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 11:

RENDIR CUENTAS A LA SOCIEDAD

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>11.1. Mecanismos formales de rendición de cuentas:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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:<ul style="list-style-type: none">▪ Contribuciones al portal de transparencia▪ Códigos éticos▪ Medidas para el Buen Gobierno desarrolladas en la Agencia- Existencia de mecanismos para la rendición de cuentas y resultados en la gestión. Publicación de Información institucional, evaluación resultados de planes, organizativa, información relativa a la calidad de los servicios prestados (por ejemplo, mediante encuestas de satisfacción):<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.- Publicación de Información económica, presupuestaria y estadística:<ul style="list-style-type: none">▪ Publicación de perfil del contratante▪ Informe sobre cuentas anuales	90
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 11	90

EVIDENCIAS

11.1.

- Aprobación del Código Ético de la AESF y constitución de un Comité Ético de seguimiento de su aplicación y un canal electrónico de denuncias de su cumplimiento, publicado en la web.
- Aportación de datos para el portal de Transparencia y conexión al mismo
- Conexión al perfil del contratante.
- Aplicación de las normas de buen gobierno, independencia y código ético.
- Elaboración anual del informe a remitir a la ERA (Agencia Europea de Seguridad Ferroviaria) y publicación en la web.



- Presentación al Consejo Rector, para su aprobación, el Plan de Acción Anual y Plurianual, informes de actividad, cuentas anuales, anteproyecto de presupuestos e inventario de bienes y derechos de la Agencia.
- Remisión mensual al MITMA del estado de ejecución presupuestaria de gastos, ingresos e inversiones.
- Remisión de información a la IGAE.
- Remisión de información al Tribunal de cuentas.
- Planes de Acción (publicación en web)
- Memorias de ejecución de los Planes de Acción.
- Las cuentas anuales se publican en la web.
- En la web y en el perfil del contratante se publica la relación de contratos.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.



ASPECTO 12:

ESTABLECER LOS MECANISMOS ADECUADOS PARA LA INOVACIÓN

CUESTIONES A CONSIDERAR	%
<p>12.1. Existencia de Planes de Innovación en las Agencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Existencia de Planes de Innovación en las Agencias o programas específicos.- Participación en proyectos europeos (Horizonte 2021)- Participación en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE (OPSI)- Desarrollo de proyectos de innovación en las unidades o áreas.	1
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.- La definición más simple de lo que representa la innovación en el sector público se refiere a ideas nuevas que contribuyen a crear “valor público”. Las ideas tienen que ser nuevas, al menos en parte (más que suponer simplemente mejoras); deben haberse llevado a la práctica (no basta con ser buenas ideas); y tienen que resultar de utilidad”.- Debe tratarse de prácticas llevadas a cabo por las Agencias con el objeto de mejorar los productos o servicios que prestan, y caracterizadas por los siguientes aspectos: Cambio: representar un cambio e impacto cualitativo; Novedad: deben ser nuevas para la organización en cuestión; Acción: deben estar finalizadas, no ser sólo una idea.- No deben referirse, por otro lado, únicamente al uso de las tecnologías, ni a invenciones o cambios drásticos, sino también a mejoras relevantes en los procesos, cuya innovación puede igualmente contribuir a la mejora continua.	1
<p>12.3. Creación de Grupos de trabajos para la innovación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Laboratorios de innovación en las Agencias Estatales “innovation Labs”- Grupos de trabajo para la innovación.- Espacios para el trabajo compartido “coworking”.	1
PUNTUACIÓN GLOBAL ASPECTO 12	1



EVIDENCIAS

- 12.1.
- 12.2.
- 12.3.

ÁREAS DE MEJORA

No identificadas.

