

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

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

Enero 2009



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS

*«La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, presentará un **informe** al Congreso de los Diputados, acerca de la actividad desplegada por las **Agencias Estatales**, y sus compromisos para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.»*

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

sumario

I. El seguimiento del despliegue de la gestión de la calidad en las Agencias Estatales: objeto, objetivos y metodología.	7
II. Las Agencias Estatales y su compromiso con la gestión de la calidad.	11
2.1. La definición de la calidad en los documentos fundacionales.	13
2.2. La concreción organizativa de los compromisos de calidad.	14
III. La integración de la calidad en el sistema de gestión de las Agencias Estatales.	17
3.1. Análisis del desarrollo de las actividades básicas relacionadas con la gestión de la calidad.	17
3.2. Confirmación de la implementación de los programas del Marco General de Calidad de la Administración General del Estado.	19
IV. Conclusiones	23
Cuadros	
I. Contenidos que debe incluir el Contrato de Gestión de las Agencias Estatales.	12
II. Despliegue organizativo típico para el impulso del Plan de Calidad en las Organizaciones Públicas.	14
III. Unidad responsable del Plan de Calidad en cada Agencia.	15
IV. Definición de los programas del Marco General de Calidad de la Administración General del Estado.	20
Datos básicos de las Agencias Estatales.	25

I. El seguimiento del despliegue de la Gestión de Calidad en las Agencias Estatales: objeto, objetivos y metodología

Este informe recoge el análisis de las actividades que en el ámbito de la Gestión de la Calidad, y con la finalidad última de contribuir a la excelencia de la acción pública y a la rendición de cuentas propias de una sociedad democrática, han desarrollado las Agencias Estatales desde su constitución hasta finales del año 2008. En un marco de alta sensibilidad por la calidad de los servicios públicos que los ciudadanos reciben y, por ende, de la calidad de la democracia española, las Cortes Generales han responsabilizado del seguimiento anual de las actividades de las Agencias en materia de calidad a la **Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)**.

Este documento contiene el primer informe que **AEVAL** elabora como parte de tal mandato expresado en la disposición adicional primera de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos. Tal disposición (Autorización para la creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios e Informe anual al Congreso de los Diputados) establece en su punto tercero que AEVAL “presentará anualmente un Informe al

Congreso de los Diputados, acerca de la actividad desplegada por las Agencias Estatales, y sus compromisos para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos”. Como se especifica de forma más detallada en el artículo 6.2.a) del Estatuto de AEVAL, entre sus competencias y funciones, la Agencia deberá “en particular, efectuar el seguimiento de las actuaciones comprendidas en el plan de gestión de calidad de dichas agencias”.

Además, este informe pretende ser de utilidad para las Agencias en estas primeras etapas de su desarrollo. Aunque estas organizaciones públicas se han constituido como tales Agencias recientemente (las últimas en el mes de febrero de 2008), AEVAL, en consonancia con el mandato recibido, ha realizado un análisis exploratorio de sus iniciativas en materia de gestión de la calidad. Sin entrar todavía a evaluar en profundidad el contenido de estas medidas, en este primer informe sí se ha querido proporcionar una panorámica general de ellas, que servirá para que las propias Agencias se ubiquen en el mapa de la calidad. AEVAL estima que los avances que algunas de ellas han realizado en materia de Gestión de Calidad contribuyen ya a generar

un acervo común compuesto por aquellas iniciativas que se perfilan como las mejores, que pueda ser de aprovechamiento mutuo.

La **Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias** autoriza al gobierno a la creación

de doce Agencias. En la actualidad ya han sido constituidas siete de ellas. Según su fecha de creación, las Agencias existentes, y por lo tanto objeto de este informe, son las siguientes:

- **Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)**, cuyo Estatuto fue aprobado mediante el *Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre*. La Agencia, adscrita al Ministerio de Administraciones Públicas, tiene como objeto la promoción y la realización de evaluaciones de las políticas y programas públicos cuya gestión corresponde a la Administración General del Estado, favoreciendo el uso racional de los recursos públicos y el impulso de la gestión de la calidad de los servicios.

- **Agencia de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)**, cuyo Estatuto fue aprobado mediante el *Real Decreto 1403/2007, de 26 de octubre*. Adscrita al Ministerio de Asuntos Exteriores 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 Boletín Oficial de Estado (BOE)**, cuyo Estatuto fue aprobado mediante el *Real Decreto 1495/2007, de 12 de noviembre*. La Agencia está adscrita al Ministerio de la Presidencia y su objeto es la edición, publicación, impresión, distribución, comercialización y venta del Boletín Oficial del Estado y otras publicaciones oficiales.

- **Agencia Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC)**, cuyo Estatuto fue aprobado mediante el *Real Decreto 1730/2007, de 21 de diciembre*. La Agencia Estatal CSIC está adscrita al Ministerio de Ciencia e Innovación y 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 Antidopaje (AEA)**, cuyo Estatuto fue aprobado mediante el *Real Decreto 185/2008, de 8 de febrero*. Adscrita al Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, tiene como finalidad la realización de las actividades materiales de prevención, de protección de la salud y de lucha contra el dopaje en el deporte, así como la ejecución e impulso de una política de investigación en materia de control del dopaje y de la protección de la salud del deportista.

- **Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)** cuyo Estatuto fue aprobado mediante el *Real Decreto 186/2008, de 8 de febrero*. El objetivo de esta Agencia adscrita al Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, es el desarrollo, la implantación y la prestación de los servicios meteorológicos de competencia del Estado y el apoyo al ejercicio de otras políticas públicas y actividades privadas, contribuyendo a la seguridad de bienes y personas y al bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad española.

• **Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)**, cuyo Estatuto fue aprobado mediante el *Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero*. AESA, adscrita al Ministerio de Fomento, debe encargarse 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.

Para la elaboración de este informe se han efectuado diversas actividades. En primer lugar, se ha realizado un análisis documental mediante el cual se trata de observar la *formulación del compromiso con la calidad* de las nuevas Agencias en sus momentos fundacionales así como las *previsiones organizativas* que éstas han hecho en relación con la gestión de la calidad. Para ello, se han analizado los documentos de las Agencias y, en concreto, sus Estatutos y Contratos de Gestión o, en su caso, Memorias iniciales.

Además, se han estudiado las *actuaciones específicas* de las Agencias en materia de gestión de calidad. Para la realización de esta tarea, AEVAL ha efectuado distintas actividades preparatorias con algunas de las Agencias, tales como la determinación de los interlocutores en las organizaciones a las que se realiza el seguimiento y otras actividades de asesoramiento y presentación del Plan de Calidad de la propia AEVAL. Para

el análisis de las actuaciones específicas de estas organizaciones, se han utilizado principalmente las informaciones que las propias Agencias han remitido a AEVAL. Los datos que en su día AEVAL solicitó toman como referencia el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, establecido por el Real Decreto 951/2005 y la propia actuación de la AEVAL en materia de calidad.

En el siguiente apartado de este informe se describen los resultados del análisis sobre el compromiso discursivo y organizativo con la calidad por parte de las Agencias Estatales en el momento de su constitución. El apartado tercero incluye los resultados del examen realizado para conocer el grado de integración de la calidad en el sistema de gestión. El cuarto apartado recoge una síntesis de la situación de la Agencias en relación con la gestión de la calidad y una serie de recomendaciones generales específicas.

II. Las Agencias Estatales y su compromiso inicial con la Gestión de la Calidad.

La Administración General del Estado, como las de las Comunidades Autónomas y los Entes Locales, han avanzado de manera significativa en la mejora de la calidad de los servicios públicos en las últimas décadas. En particular, desde la Administración General del Estado se han puesto en marcha de forma sistemática, numerosas e importantes iniciativas con este propósito al menos desde finales de la década de los años ochenta. Entre algunas de las más recientes coordinadas por el Ministerio de Administraciones Públicas, destacan las implementadas desde 2004 que están siendo reforzadas y completadas en esta nueva legislatura con iniciativas siempre orientadas a alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La prestación de unos servicios públicos eficaces y de calidad, como la que exigen hoy los ciudadanos a sus gobiernos y administraciones públicas en las democracias contemporáneas, requiere asimismo de organizaciones públicas con un enfoque organizativo y funcional moderno. El Gobierno de la Nación ha sido sensible a esta realidad y en los últimos años ha promovido distintas medidas dirigidas a avanzar en esta senda. Sin duda, la aprobación de la Ley 28/

2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos y la posterior y progresiva creación de este tipo de organizaciones, han querido constituir un punto de inflexión en este propósito de mejora tanto de la eficacia y la calidad de la acción de gobierno como de la rendición de cuentas democrática.

El funcionamiento de las Agencias debe basarse en los principios de autonomía, control y responsabilización por resultados. Tanto el control como la responsabilización por los objetivos se vinculan estrechamente con la promoción de una cultura de calidad de servicio a los ciudadanos y a la utilización de las herramientas existentes para la mejora de la calidad. La filosofía de la calidad implica el diseño de procesos y estructuras que garanticen de antemano el exitoso cumplimiento de los objetivos por los que estas organizaciones públicas tendrán que rendir cuentas ante los ciudadanos a través de las Cortes Generales y a través de la prestación directa de los propios servicios.

La Ley de Agencias justifica la utilización de un nuevo enfoque organizativo y funcional, plasmado en las Agencias Estatales, como un mecanismo para “satisfacer las necesidades y las demandas

ciudadanas con el nivel de calidad que en estos momentos la sociedad exige”. La citada Ley expone la necesidad de que “los ciudadanos puedan visualizar de manera clara cuáles son los fines de los distintos organismos públicos y los resultados de la gestión que se ha encargado a cada uno de ellos, así como la forma en que se responsabilizan sus gestores por el cumplimiento de los objetivos que previamente han sido fijados de forma concreta y evaluable”.

El Estatuto y la Memoria, y el Contrato de Gestión pueden considerarse como los documentos fundacionales y de

referencia, respectivamente, de las nuevas Agencias y primera carta de presentación ante la sociedad española. La Ley de Agencias establece en su artículo tercero que “la creación de las Agencias, tras ser autorizada mediante Ley, se produce con la aprobación de su Estatuto por Real Decreto”. Asimismo, en su artículo decimotercero determina que “la actuación de las Agencias Estatales se produce, con arreglo al plan de acción anual, bajo la vigencia y con arreglo al pertinente contrato plurianual de gestión. Este Contrato de gestión debe incluir entre otros asuntos los que se enumeran en el Cuadro I.

Cuadro I Contenidos que entre otros, debe incluir el Contrato de Gestión de las Agencias Estatales

- a) Los objetivos a perseguir, los resultados a obtener y, en general, la gestión a desarrollar;
- b) Los planes necesarios para alcanzar los objetivos, con especificación de los marcos temporales correspondientes y de los proyectos asociados a cada una de las estrategias y sus plazos temporales, así como los indicadores para evaluar los resultados obtenidos;
- c) Las previsiones máximas de plantilla de personal y el marco de actuación en materia de gestión de recursos humanos;
- d) Los recursos personales, materiales y presupuestarios a aportar para la consecución de los objetivos;
- e) Los efectos asociados al grado de cumplimiento de los objetivos establecidos por lo que hace a exigencia de responsabilidad por la gestión de los órganos ejecutivos y el personal directivo, así como el montante de masa salarial destinada al complemento de productividad o concepto equivalente del personal laboral;
- f) El procedimiento a seguir para la cobertura de los déficit anuales que, en su caso, se pudieran producir por insuficiencia de los ingresos reales respecto de los estimados y las consecuencias de responsabilidad en la gestión que, en su caso, deban seguirse de tales déficit; y
- g) El procedimiento para la introducción de las modificaciones o adaptaciones anuales que, en su caso, procedan”.

La Ley prevé que, en tanto no se apruebe su contrato de gestión, la Agencia hará uso del Plan Inicial de Actuación que debe estar contenido en la Memoria que según la Ley, debía acompañar al proyecto inicial de Estatuto. Esta Memoria debe “precisar el objeto de la Agencia Estatal a crear, justificando la previa determinación de aquél por la Ley, y los objetivos perseguidos con su creación. Se indicarán, asimismo, las consecuencias organizativas y económico-financieras derivadas de la creación de las Agencias, así como información sobre el rango orgánico de sus órganos directivos, en su caso; los recursos humanos necesarios, las retribuciones del personal y la propuesta del marco de actuación en materia de recursos humanos”.

El Estatuto y el Contrato de Gestión son, por tanto, la carta de presentación de las Agencias ante los ciudadanos y, en este sentido, es importante que recojan de forma explícita su compromiso con la Calidad y su gestión. En la fecha de cierre de este informe, 15 Enero 2009, de las siete Agencias, dos de ellas, **AEVAL** y **BOE**, tienen aprobado su Contrato de Gestión; en el resto se sigue atendiendo a los Planes Iniciales de Actuación contenidos en sus Memorias respectivas¹. Se realiza aquí un análisis de la presencia y la definición del compromiso con la calidad que las Agencias recogen en tales documentos y de cómo éste se concreta en la estructura organizativa.

2.1. La definición de la Calidad en los documentos fundacionales

La acepción más frecuente y común en los documentos fundacionales es la que se refiere a la calidad como un atributo de los

servicios que la Agencia presta. Asimismo, la mayoría de las Agencias incluyen en tales documentos la calidad entendida además de como una característica de los servicios que proporcionan a los ciudadanos, como un proceso de gestión. Establecen una vinculación especial entre el fin a conseguir y los medios para hacerlo. Se refieren a ello con términos distintos como “proceso de mejora continua” o “excelencia en la gestión”. Un buen ejemplo, es la definición utilizada por varias Agencias, que recogen en sus Estatutos el principio de calidad entre sus Principios Básicos de Actuación. **AECID** y **AEVAL** incluyen el “principio de calidad y mejora continua, entendido como el compromiso sistemático con la autoevaluación y la utilización de modelos de excelencia que permitan establecer áreas de mejora y prestar sus servicios de forma innovadora”.

Asimismo **AEMET** enumera como Principio de Actuación en su Estatuto “la mejora continua, la calidad...” y en su memoria incluye, entre sus objetivos estratégicos, el de ofrecer un servicio de calidad a los clientes, tanto externos como *internos*.

El **BOE**, por ejemplo, reconoce de forma expresa en su Contrato de gestión que “la programación, la evaluación así como la gestión de la calidad son actividades de tipo horizontal que contribuirán al logro de los objetivos estratégicos de la Agencia”.

Muchas de las Agencias consideran que la calidad implica necesariamente la autoevaluación o la evaluación externa. **AECID** se plantea incorporar la calidad en todas sus actividades de planificación, gestión, al mismo tiempo que reconoce el potencial de la evaluación y el seguimiento; y en su Plan Inicial de Actuación, establece

¹ El Contrato de gestión de la AEVAL fue aprobado por la Orden PRE/2650/2008, de 4 de septiembre. El Contrato tiene una vigencia cuatrienal. El Contrato de gestión del la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado se aprobó por la Orden PRE/3/2009, de 9 de enero.

explícitamente indicadores para medir la calidad de la gestión en la convicción de que estos le conducirán a la calidad del servicio.

AEA tiene por objeto «el impulso de la calidad, excelencia e innovación de la gestión de la protección de la salud y lucha contra el dopaje en el deporte», como uno de los componentes principales de su programa de actuación, así como la verificación y autoevaluación de sus resultados.

La Agencia Estatal **BOE** es sensible a “la utilización de indicadores que hagan posible la medición de los resultados obtenidos”.

Por su parte **AEMET** ha establecido una serie de actuaciones que permitirán, a corto plazo, la implantación del Sistema de Calidad y la realización de las actividades necesarias para lograr su certificación.

BOE, en línea con la idea de que el reconocimiento de que la Gestión de Calidad contribuirá al logro de los objetivos estratégicos de la Agencia, se plantea como objetivos específicos tanto el refuerzo de los programas de calidad existentes, como el diseño de otros nuevos.

En otras ocasiones, se realizan menciones generales a futuros Planes de Calidad, como en el caso de **AEA**, o a alguno de sus elementos, por ejemplo, el sistema de atención al usuario en el caso de **AESA**.

Finalmente, las Agencias reconocen en la calidad una obligación propia de una sociedad democrática vinculada a la rendición de cuentas, a la transparencia y a los intereses generales, entendiendo que el quehacer de las Agencias forma parte integral de la gobernación y del proceso político.

2.2. La concreción organizativa de los compromisos de calidad

El impulso y seguimiento del Plan de Calidad, como instrumento que sistematiza las diferentes actuaciones en esta materia, ha de contar necesariamente con un despliegue organizativo que pueda atender todas las responsabilidades que tal Plan implica. En el Cuadro II se puede observar la estructura organizativa más habitual en materia de calidad en las organizaciones públicas.

Cuadro II Despliegue organizativo típico para el impulso del Plan de Calidad en las organizaciones públicas
<ul style="list-style-type: none">• Órgano Responsable: es el órgano de dirección que asume el liderazgo de la Gestión de Calidad• Comité de Calidad: de carácter técnico, aunque en algunos casos puede estar presidido por el nivel político. Impulsa la gestión de calidad. Realiza labores de evaluación, seguimiento y elaboración de propuestas generales.• Unidad de Calidad: que dinamiza 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 y/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• Grupos de Mejora: que, con carácter eventual, actúan como estructuras de apoyo a la implantación de mejoras y participación de los empleados.• Grupos de Evaluación: constituidos a los efectos de realización de autoevaluaciones.

Fuente: elaboración propia

Las Agencias han avanzado ya en la concreción de sus compromisos con la calidad recogidos en sus documentos fundacionales mediante la atribución de las

responsabilidades y tareas relacionadas con la gestión de la calidad a distintos departamentos de su estructura organizativa (véase Cuadro III).

Cuadro III
Unidad Responsable del Plan de Calidad en cada Agencia

AEVAL	División de Calidad (Departamento de Calidad de los Servicios)
AECID	Área de Calidad (en la Unidad de Organización y Calidad y Asuntos Jurídicos, dependiendo de la Secretaría General)
AE BOE	Departamento de Programación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión
AE CSIC	Vicepresidencia de Organización y Relaciones Institucionales
AEA	Se constituirá en 2009
AEMET	Área de Calidad (depende de la Presidencia, a través de un Vocal Asesor)
AESA	Dirección de Evaluación de la Seguridad y Auditoría Técnica Interna.

Fuente: elaboración propia con datos remitidos por las propias Agencias

La estructura organizativa que se contempla en el propio Plan de Calidad de **AEVAL** incluye un Órgano Responsable que es el Consejo de Dirección, órgano colegiado, en el que bajo la autoridad de la Presidencia se analizan las estrategias de gestión y su implantación por la Agencia. En enero de 2008 se constituyó un Comité de Calidad, dependiente del Consejo de Dirección, encargado de elaborar el plan y de la coordinación de la implantación. En el seno del Comité se ha constituido un Grupo de Evaluación, de carácter temporal, cuyo cometido ha sido la autoevaluación de la Agencia conforme al modelo EVAM. Está prevista la constitución de Grupos de Mejora, a los que se responsabilizará de la ejecución de las acciones de mejora derivadas de la

autoevaluación finalizada en diciembre de 2008.

El Plan Inicial de **AECID**, con vigencia hasta finales del 2008, preveía la creación de una Unidad de Organización, Calidad y Asuntos Jurídicos, dependiente de la Secretaría General de la Agencia, que será el Órgano Responsable del Plan. Esta Unidad consta de un área dedicada a la calidad que cuenta con un Jefe de Área y un Jefe de Servicio y que se encuentra coordinada por el Jefe de la Unidad y dirigida por la Secretaria General de la Agencia. La Agencia ha definido también un Grupo de Autoevaluación cuyo cometido finalizará en marzo de 2009 y servirá de alimento al diseño del Plan de Calidad.

BOE menciona en su propio Estatuto que el Departamento de Programación, Seguimiento y Evaluación de la gestión tendrá la competencia para diseño, impulso y seguimiento de los programas de calidad. Su Comité de Calidad se constituyó en 2000, antes de constituirse como Agencia, habiéndose producido una última modificación en 2008 como consecuencia de la creación del Departamento de Programación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión y otros cambios organizativos en la materia. Está integrado por los directivos de las principales áreas de la institución. Dependiendo del Comité de Calidad están funcionando dos Grupos de Trabajo, uno para cada una de las certificaciones ISO. Dentro de los Grupos de Trabajo, cuando es necesario abordar asuntos concretos, se crean Grupos de Mejora. También pueden considerarse como Grupos de Mejora, los equipos que han participado en procesos de acreditación y certificación.

El Órgano Responsable de la Agencia Estatal **CSIC** es la Vicepresidencia de Organización y Relaciones Institucionales. Se pueden considerar como Grupos de Mejora a aquellos que han participado en procesos de acreditación y certificación así como a la Unidad horizontal de Laboratorios de Calidad.

En **AEMET** el Órgano Responsable es el Vocal Asesor/Área de Calidad. Existe un Comité de Calidad constituido en junio de 2007 que está integrado por los responsables de gestión

de la calidad en la Agencia y por quienes desarrollan sus cometidos en las distintas unidades. Existe, además, la figura del Responsable de Gestión de Calidad en la Agencia. El Grupo de Evaluación desarrolló su labor en 2006, antes de que la organización se transformase en Agencia, realizando una Autoevaluación con el Modelo EVAM. Aunque por su cometido específico se incluyen en la categoría de Grupos de Mejora, existe un Comité de Calidad para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para la prestación de servicios a la Navegación Aérea y hay un segundo Comité de Calidad para el SGC de las Redes Especiales que están certificadas ISO 9001:2000.

En **AESA**, el Órgano Responsable de la calidad es la Dirección de Evaluación, Seguridad y Auditoría Técnica.

Finalmente, debe recordarse de nuevo que la propia Ley de Agencias se refiere a la necesidad de que las Agencias permitan que los ciudadanos puedan observar con facilidad sus objetivos. Algunas Agencias han incorporado sus documentos fundacionales (Estatutos, Memoria y Planes Iniciales de Actuación) y de referencia (Contratos de Gestión y Plan de Acción Anual) y organigramas a sus páginas *web*, donde los ciudadanos pueden conseguir fácilmente la información sobre cuál es el compromiso inicial de cada Agencia con la calidad.

III. La integración de la calidad en el sistema de gestión de las Agencias Estatales

Como ya se ha mencionado en la introducción, en este documento se ha querido realizar una primera aproximación a las actuaciones específicas de las Agencias en materia de gestión de calidad. Para ello, se ha utilizado principalmente la información que fue remitida por las propias Agencias a solicitud de AEVAL.

3.1. Análisis del desarrollo de las actividades básicas relacionadas con la gestión de calidad

a. Planes, Programas de Calidad y Acciones Específicas

El corto espacio de tiempo transcurrido desde la constitución efectiva de la mayoría de las Agencias, así como su distinto grado de desarrollo organizativo –derivado en parte de la preexistencia o no de estructuras para cada una de ellas-, hace que no todas hayan abordado planes de calidad en sentido estricto, aunque sí han puesto en marcha distintas iniciativas.

En el caso de **AEVAL** se parte del compromiso de que “la organización y el sistema de trabajo de la Agencia deben regirse por el principio de calidad y mejora

continua que garantice un nivel estándar en la gestión y prestación de servicios a los destinatarios de su actividad”. La Agencia se comprometió a elaborar un Plan de Calidad con un planteamiento integrado, escalable y orientado a la mejora continua, teniendo en cuenta los programas del Marco General para la Mejora de la Calidad de los servicios y los requisitos aplicables al modelo organizativo de la Agencia. En el Anexo II del Contrato de Gestión de la Agencia se especifican las actividades que integrarán el diseño e implantación del Plan de Calidad de la Agencia. El Plan de Calidad fue aprobado por el Consejo Rector el 17 de julio de 2008 y sancionado en septiembre de 2008 por Resolución de su Presidenta. La versión final del Plan se incluyó en la intranet de la Agencia.

AECID ha definido unas referencias previas, tales como la realización de un diagnóstico de la organización según un modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM), como principal *input* del futuro Plan. Por otra parte, la Agencia está desarrollando algunas iniciativas de mejora mediante la constitución de los siguientes grupos: a) Grupo de Autoevaluación (que llevó a cabo el diagnóstico EVAM); b) Grupo de trabajo

sobre Nuevos Instrumentos de Cooperación Internacional para el Desarrollo; c) Grupo de trabajo sobre eficacia de la Ayuda al Desarrollo; d) Grupo de trabajo sobre Organizaciones no Gubernamentales de Desarrollo.

La Agencia Estatal **BOE** ha diseñado un Plan de Calidad que iniciará su andadura paralelamente con el desarrollo del Contrato de Gestión de la Agencia en enero de 2009. La difusión del Plan entre los empleados está definida y se llevará a cabo mediante la inclusión de cursos al respecto en el proceso formativo previsto para 2009 y a través de la Intranet. El Plan contempla algunas actuaciones específicas en las áreas, tales como: a) el mantenimiento de las certificaciones ISO 9001 de la Imprenta Nacional y del Área de Documentación e Información; b) la revisión de las Cartas de Servicios publicadas; y c) la implantación generalizada de la autoevaluación.

La Agencia Estatal **CSIC** viene desarrollando iniciativas específicas en materia de calidad en áreas concretas de la organización, todas ellas referidas al ámbito de la acreditación y certificación de laboratorios. Una de ellas es el Plan de Calidad de la Unidad Horizontal Laboratorios de Calidad, encuadrado en el Programa de Infraestructura y Gestión de la Calidad de la Red de Laboratorios de la Comunidad de Madrid, en virtud de un Contrato-Programa suscrito por el CSIC y esta Comunidad Autónoma para el periodo 2005-2008. Se tienen como objetivos el de ampliar y mantener las certificaciones existentes de sistemas de gestión conforme a UNE-EN ISO 9001 y el mantenimiento y ampliación de Acreditaciones ENAC para laboratorios de ensayo conforme a UNE-EN ISO 17025.

En el **CSIC** algunos laboratorios poseen acreditaciones según la Norma ISO 17025:2005 (Entidad ENAC) en los centros: Instituto de Investigaciones Químicas y Ambientales (Barcelona) y Centro Nacional de

Investigaciones Metalúrgicas (Madrid). Asimismo, están certificados según la Norma ISO 9001:2000, el Instituto del Frío y laboratorios de los centros: Centro Nacional de Investigaciones Metalúrgicas (Madrid), Instituto de Geología Económica (Madrid), Instituto de Catálisis y Petroleoquímica (Madrid), Instituto de Química Orgánica (Madrid), Instituto de Biología Molecular y Celular del Cáncer (Salamanca) e Instituto de Física de Cantabria (Santander).

El Consejo Rector de la **AEA** ha aprobado un plan inicial para la creación y puesta en marcha del organismo que abarcará todo el año 2009. Aún así entre los objetivos estratégicos contemplados en su memoria se citan la elaboración de un Manual de procedimientos y la puesta en marcha de un Plan de Calidad en la Agencia (fase inicial), aunque su diseño está supeditado a la aprobación del Contrato de Gestión.

La **AEMET** ha desarrollado durante 2008 un programa de actividades para lograr la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Agencia y la prestación de servicios a la navegación aérea conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001. Pese a que el Plan de Calidad de AEMET, entendido como un documento sistemático y estructurado, está en fase de borrador, sí se puede afirmar que existen suficientes elementos de partida, entre los que se puede citar su referencia al Marco para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado y la Norma ISO 9001-2000.

Finalmente, **AESA** está diseñando su Plan de Calidad en la actualidad.

b. La Gestión por procesos

Durante el primer semestre de 2008, el Comité de Calidad de la **AEVAL** procedió a la identificación y definición de los procesos de la Agencia. Éstos constituyen las grandes líneas de actuación que representan de forma transversal el conjunto de actividades realizadas. Este trabajo culminó con la

elaboración del Mapa de Procesos de la Agencia. La designación de propietarios para cada uno de los procesos identificados está incluida entre las actividades del Plan de Calidad para 2009.

En **AECID** se han puesto en marcha dos iniciativas para el desarrollo de la Gestión por procesos. La primera de ellas, ya finalizada, ha consistido en una descripción de los procedimientos y de los procesos existentes en la Agencia y en la elaboración de un catálogo de los mismos. En segundo lugar, se cuenta ya con un mapa de procesos. Ambas actuaciones son la base para iniciar un proceso de simplificación de los procedimientos.

En la Agencia Estatal **BOE** se han puesto en marcha dos iniciativas para el desarrollo de la gestión por procesos como consecuencia del mantenimiento de las certificaciones ISO 9001 de la Imprenta Nacional y del Área de Documentación e Información. De esta forma se han documentado once procesos en la Imprenta Nacional y doce en el Área de Documentación.

AEMET ha desarrollado un mapa de procesos con un alcance limitado a su prestación de servicios a la navegación aérea. En este ámbito, la Agencia ha logrado identificar siete procesos clave y ha documentado y descrito cinco procesos.

c. Identificación de los principales grupos de interés y alianzas

AEVAL ha realizado, en el marco de Plan de Calidad, una identificación de sus principales grupos de interés y clientes. Entre los primeros se encuentran sus propios clientes, los propios empleados, los denominados principales (los Ministerios de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda), los partidos políticos, las asociaciones empresariales, los sindicatos, los usuarios de los servicios públicos y las organizaciones del tercer sector. Entre los clientes se encuentran los decisores políticos, los directivos públicos, las organizaciones

administrativas, los institutos de formación de empleados públicos, los profesionales de la evaluación, las Secretarías Generales Técnicas y el Congreso de los Diputados. **AEVAL** también ha identificado sus alianzas potenciales. Entre ellas se hallan las instituciones homólogas nacionales, las universidades, las administraciones de los tres niveles de gobierno, las entidades profesionales y las sociedades de evaluación.

AECID ha procedido a identificar, mediante su Grupo de Autoevaluación, los grupos de interés pero la información no estará disponible hasta que concluya el proceso de autoevaluación.

En el caso de la Agencia Estatal **BOE**, la identificación se ha limitado a los requerimientos y especificaciones de la certificación UNE-EN- ISO 9001-2008 para dos áreas de prestación. En el caso de la Imprenta Nacional, los clientes son la propia administración pública, los ciudadanos y usuarios del servicio, los proveedores, el personal de la Agencia y la sociedad en su conjunto, en la medida en que ésta puede verse afectada por la publicidad de las normas, la difusión de la legislación y la protección del medio ambiente. En el caso del Área de Documentación, se mencionan a los ciudadanos, los suscriptores y los proveedores.

3.2. Confirmación de la implementación de los programas del Marco General de Calidad de la Administración General del Estado

Como ya se ha mencionado, el análisis de la integración de la calidad en el sistema de gestión de cada Agencia incorpora un seguimiento del inicio o, en su caso implementación, de los programas de los programas del Marco General para la Mejora de la Calidad de la Administración General del Estado recogidos en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (véase el Cuadro III).

Como ya se ha advertido, este análisis se ha realizado a partir de la información remitida por las propias Agencias a solicitud de AEVAL.

Cuadro IV Definición de los Programas del Marco General de Calidad de la Administración General del Estado

Programa de Análisis de la Demanda y de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios

Cuya finalidad es conocer la opinión de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios para lo que se realizarán estudios para identificar las expectativas y percepción de los usuarios con respecto a los servicios de cuya prestación las Agencias Estatales sean responsables, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

Programa de Cartas de Servicios

Constituyen un instrumento a través del cual las Agencias Estatales informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación. Las cartas de servicios pueden ser relativas al conjunto de los servicios que gestionan o referirse exclusivamente a un servicio concreto prestado por el organismo público.

Programa de Quejas y Sugerencias

Las Agencias Estatales, al menos, deberán haber determinado la unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad. Dicha unidad deberá, asimismo, ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

Programa de Evaluación de la Calidad de la Gestión

A partir de modelos de gestión de calidad reconocidos, la evaluación de las Agencias Estatales se puede articular en dos niveles: autoevaluación y evaluación externa. En la evaluación se analizan los procesos y resultados de gestión concluyendo en la identificación de los puntos fuertes y las deficiencias para determinar consecuentemente los oportunos planes de mejora. Existen varios modelos que pueden servir de referencia para la evaluación (por ejemplo el EFQM, EVAM o CAF). En función de los resultados de cada ejercicio periódico de evaluación, las organizaciones elaborarán sus planes o programas de mejora.

Participación en Programas de Reconocimiento

Este programa tiene la finalidad de contribuir, mediante el reconocimiento de las organizaciones, a la mejora de la calidad y a la innovación en la gestión pública, a través de dos subprogramas o acciones. El subprograma de reconocimiento a la excelencia consiste en la certificación, por parte del Ministerio de Administraciones Públicas, de las organizaciones conforme a los modelos de gestión de calidad y la concesión de un sello, según el nivel de excelencia comprobado. Podrán solicitar esta certificación aquellas organizaciones que hayan realizado su correspondiente autoevaluación y así lo soliciten. El subprograma de premios a la calidad e innovación en la gestión pública están destinados a reconocer y galardonar a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en alguno de los siguientes ámbitos: a) la excelencia de su rendimiento global por comparación a modelos de referencia reconocidos; b) la innovación en la gestión de la información y del conocimiento, así como de las tecnologías.

Fuente: elaboración propia tomando como referencia el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

a. Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios

En el año 2008, **AEVAL**, a través de su Comité de Calidad, ha diseñado un programa para el análisis de la demanda y la evaluación de la satisfacción de los usuarios de sus servicios. Para ello, en primer lugar, se ha iniciado el proceso de identificación del público objetivo. Además, se ha elaborado un cuestionario para llevar a cabo el análisis de la demanda de los clientes (actuales y potenciales) de la Agencia.

La Agencia Estatal **BOE** tiene implementado un programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios en dos ámbitos concretos: sus servicios de Imprenta y Documentación. En el Servicio de Imprenta se utiliza la encuesta a los clientes, con una escala de valoración tanto de los atributos del servicio como de su satisfacción con el mismo (dicha escala es similar al modelo SERVQUAL). En el Área de Documentación se encuesta a los suscriptores de los Servicios de Alerta y a los usuarios de los Servicios de Información y Bases de Datos. La encuesta sobre los Servicios de Alerta se lleva a cabo en el último trimestre del año y la de los Servicios de Información y Bases de Datos se efectúa de forma continua a lo largo del año, realizando su evaluación a final del mismo.

La aplicación del programa de análisis de la satisfacción de los usuarios de **AEMET** se realiza mediante reuniones periódicas con usuarios institucionales (defensa, protección civil, UME). En el caso específico de la prestación de servicios de navegación aérea, se llevan a cabo reuniones periódicas de consulta con usuarios aeronáuticos (la última reunión se celebró el 4 de diciembre de 2008). En 2007 se realizó una encuesta a los distintos colectivos de usuarios aeronáuticos y su análisis es la base para la

planificación de las distintas actividades de mejora del servicio. Respecto a esto último, se encuentra en fase de creación un foro cuya previsión de entrada en funcionamiento es para el segundo trimestre del 2009.

AESA está actualmente planificando las actuaciones a llevar a cabo para una efectiva implementación del programa de evaluación de la satisfacción de los usuarios de sus servicios.

b. Programa de Cartas de Servicios

El diseño de la carta de servicios de **AEVAL** es uno de los compromisos adquiridos para el año 2009 en el Plan de Calidad.

Antes de convertirse en Agencia Estatal, el organismo autónomo **BOE** diseñó en 2000 una primera carta de servicios referida a “Anuncios y suscripciones” y una segunda en 2004 sobre los servicios electrónicos, “Servicios Web”, que prevé revisar en los próximos meses.

AEMET cuenta con una carta de servicios publicada 2000, antes de convertirse en Agencia. Esta Agencia confirma que está en proceso de renovación de la carta de servicios prestados y para ello el 27 de noviembre de 2008 se constituyó un equipo de trabajo multidisciplinar.

AESA está en proceso de desarrollo de su propia carta de servicios.

c. Programa de Quejas y Sugerencias

AEVAL dispone de una unidad responsable de la gestión y tramitación de las quejas y sugerencias. Esta responsabilidad ha sido atribuida al Departamento de Calidad.

En **AECID**, la unidad responsable del servicio de tramitación de quejas y sugerencias, es el Centro de Información,

dependiente del Gabinete Técnico del Director de la Agencia.

La Agencia Estatal **BOE** dispone de un sistema de gestión de quejas y sugerencias, que incluye un mecanismo de respuesta y análisis de las mismas.

AEMET tiene establecido un sistema de recogida y tramitación de las quejas y sugerencias.

d. Programa de Evaluación de la Calidad de la gestión

En el segundo semestre de 2008, **AEVAL** ha desarrollado la autoevaluación según el modelo EVAM.

AECID está llevando a cabo una autoevaluación que finalizará en marzo de 2009.

AEMET también ha llevado a cabo la autoevaluación de su organización, utilizando para ello el modelo EVAM.

e. Participación en programas de reconocimiento

La Agencia Estatal **BOE** tiene en su haber un premio de calidad a las “Mejores prácticas en la Administración General del Estado” en 2001.

AEMET fue certificada según la ISO9001:2000, en diciembre de 2006 con validez hasta el mismo mes de 2009. Se han certificado con este sistema las Redes Especiales, en concreto, los procesos de gestión de red radiometría nacional en banda ancha, la red de espectrofotómetros (*Brewer*), la red de fotómetros solares (*CimeI*) y de ozono-sondeos.

IV. Conclusiones

Este informe recoge el resultado del análisis de las actividades que en el ámbito de la Gestión de la Calidad han desarrollado las siete Agencias Estatales desde su constitución hasta finales del año 2008. Según su fecha de creación tales Agencias son las siguientes: la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, la Agencia de Cooperación Internacional para el Desarrollo, la Agencia Estatal Boletín Oficial de Estado, la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas, la Agencia Estatal Antidopaje, la Agencia Estatal de Meteorología y la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

El informe pretende dar cumplimiento al mandato recogido en la disposición adicional primera de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos según la que “La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, presentará anualmente un Informe al Congreso de los Diputados, acerca de la actividad desplegada por las Agencias Estatales, y sus compromisos para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos”. Además, este documento aspira a ser de utilidad para las Agencias en estas primeras etapas de su desarrollo. El análisis realizado sugiere que los

avances que algunas de ellas han realizado en materia de Gestión de Calidad contribuye ya a generar un acervo común compuesto por aquellas iniciativas que se perfilan como las mejores, que pueda ser de aprovechamiento mutuo. Finalmente, este informe puede servir para orientar a las Agencias en sus actuaciones futuras en el desarrollo de sus compromisos de calidad. En este primer análisis de la actividad de las Agencias, AEVAL ha creído que evidenciar las buenas prácticas de las Agencias es la mejor estrategia para el aprendizaje y el perfeccionamiento mutuo.

Para la elaboración de este informe se han efectuado diversas actividades. En primer lugar, se ha realizado un análisis documental de los Estatutos, Contratos de Gestión y, en su caso, Memorias o Planes Iniciales de las siete Agencias. Mediante tal análisis se ha tratado de valorar el compromiso con la calidad de las nuevas Agencias en sus momentos fundacionales. En segundo lugar, se han estudiado las actuaciones específicas de las Agencias en materia gestión de calidad. Para ello AEVAL ha utilizado principalmente la información que las propias Agencias le han remitido previa petición, relativa a las actividades realizadas alrededor de los programas incluidos en el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración

General del Estado establecido por el Real Decreto 951/2005 y otras actuaciones.

En el análisis que se ha realizado en este primer informe se ha detectado una situación desigual en materia de calidad en estos momentos iniciales tras la constitución de las Agencias. Todas las Agencias están comprometidas con hacer efectiva la calidad. Sin embargo, el significado, la forma y el grado en que esta preocupación se materializa son distintos, en ocasiones vinculados al bagaje previo de la institución. La mayoría de las Agencias entienden la calidad como un atributo de los servicios que prestan a los ciudadanos y, en general, la mayoría de ellas considera que sólo un proceso de gestión de calidad les conducirá a tal fin. En cuanto al esfuerzo por pasar de los compromisos discurso-retóricos recogidos en sus documentos fundacionales a la atribución de las responsabilidades relacionadas con la gestión de la calidad en estructura organizativa, la mayoría de las Agencias ha asignado al menos un órgano responsable de la Gestión de la Calidad.

En general, todas las Agencias se hallan en la etapa de diseño de sus Planes de Calidad. La mayoría de ellas ha realizado alguna actividad en relación con tales Planes. La situación es más desigual en lo que respecta a la Gestión por procesos. Mientras que algunas Agencias han documentado ya un número elevado de procesos, otras todavía no han iniciado ninguna actividad en este sentido. Algo similar ocurre en relación con el proceso de identificación de los principales grupos de interés y asociados clave.

En este documento también se incluye un análisis de seguimiento del inicio o, en su caso implementación, de los programas del Marco General de Calidad de la Administración General del Estado (programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios, programa de cartas de servicios, programa de quejas y sugerencias, programa de evaluación de la

calidad de la gestión y, por último, participación en programas de reconocimiento) recogidos en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, realizado a partir de la información remitida por las propias Agencias. Algunas continúan con programas de los que ya disponían antes de convertirse en Agencias que, sin embargo, deberán actualizar. Además, han realizado actividades que les conducirán a implementar los programas del Marco General en los próximos años.

El que las Agencias se encuentran en el inicio de su andadura representa una oportunidad para interiorizar su visión de la calidad y los compromisos, recursos y esfuerzos que van a realizar para trasladar la idea de excelencia tanto a todos los agentes implicados en su actividad como a los ciudadanos. La propia naturaleza de las Agencias, como organizaciones dotadas de mayor autonomía y flexibilidad en la gestión que otras organizaciones públicas tradicionales, representa una oportunidad en este sentido. Las Agencias Estatales poseen un régimen jurídico que puede servir de partida para el establecimiento de un modelo de gestión propio y diferenciado que evidencie las ventajas de esta fórmula organizativa. El establecimiento de un marco compartido para el intercambio de experiencias, puede contribuir a generar sinergias entre las diferentes Agencias Estatales en los procesos de ensayo y error de nuevas metodologías o fórmulas innovadoras en la gestión de la calidad.

La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, con el fin de contribuir a la efectividad de los compromisos de mejora de las Agencias Estatales y, al propio tiempo, para facilitar el seguimiento y análisis de la actividad desplegada por las mismas, contempla en su Plan de Acción 2009 el objetivo de *Establecer de manera consensuada con las Agencias Estatales un Sistema de Información* que comprenda los indicadores, formatos y periodicidad de envío de los datos a AEVAL.

Datos básicos de las Agencias Estatales

Fecha creación RD: 1/12/06 BOE: 14/12/06

OBJETO La promoción y la realización de evaluaciones de las políticas y programas públicos cuya gestión corresponde a la Administración General del Estado, favoreciendo el uso racional de los recursos públicos y el impulso de la gestión de la calidad de los servicios.

ADSCRIPCIÓN Ministerio de Administraciones Públicas

ÓRGANOS DE GOBIERNO Presidente
El Consejo Rector

ÓRGANO EJECUTIVO Presidenta de la Agencia

CONSTITUCIÓN 5/2/2007

COMPOSICIÓN Presidente de la Agencia que lo será del Consejo Rector.

CONSEJEROS:

2 Ministerio de Administraciones Públicas:

Secretaría de Estado para la Administración Pública
Subsecretario

2 Ministerio de Economía y Hacienda:

Secretario General de Presupuestos y Gastos
Inspector General

1 Ministerio de Presidencia:

Secretario General Técnico

1 Ministerio Asuntos Exteriores y Cooperación:

Subsecretaría de Asuntos Exteriores y de Cooperación

3 profesores universitarios expertos en evaluación

1 nombrado por cada una de las Comunidades autónomas que celebren convenios con la Agencia.

1 designado por el conjunto de organizaciones sindicales más representativas.

1 Secretario (sin voto)

COMISIÓN PERMANENTE Presidente de la Agencia que lo será de la Comisión Permanente
4 Consejeros:

COMISIÓN DE CONTROL 3 miembros del Consejo Rector

ESTRUCTURA ORGÁNICA

- Presidente
- Departamento de Gerencia
- Departamento de Evaluación
- Departamento de Calidad de los Servicios.

CONTRATO DE GESTIÓN Aprobado por Orden de la Presidencia del Gobierno PRE/2650/2008, de 4 de septiembre. (BOE 20/09/08)
Por 4 años.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS. PLAN INICIAL DE ACTUACIÓN

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

Fecha creación RD: 12/11/2007 BOE: 13/11/2007

CONSEJO RECTOR

- OBJETO** La edición, publicación, impresión, distribución, comercialización y venta del Boletín Oficial del Estado y otras publicaciones oficiales.
La Agencia se considera como medio propio instrumental de la AGE y sus organismos y entidades de derecho público en las materias que constituyen sus fines.
- ADSCRIPCIÓN** Ministerio de la Presidencia
- ÓRGANOS DE GOBIERNO** Presidente
El Consejo Rector
- ÓRGANO EJECUTIVO** Director de la Agencia
- CONSTITUCIÓN** 14/02/2008 (3 meses desde el día siguiente a la publicación en el BOE del R.D.)
- COMPOSICIÓN** Presidente de la Agencia que lo será del Consejo Rector (es el Subsecretario del Ministerio de la Presidencia)
Vicepresidente es el Director de la Agencia
- CONSEJEROS:**
- 4 Ministerio de la Presidencia (El Secretario Gral. Técnico y 3 Directores)
 - 1 MiNisterio deAdministraciones Públicas
 - 1 Ministerio de Economía y Hacienda
 - 3 nombrados por el titular del Ministerio de la Presidencia
 - 1 designado por el conjunto de organizaciones sindicales más representativas
 - 1 Secretario (sin voto)
- COMISIÓN DE CONTROL** 3 miembros del Consejo Rector
- ESTRUCTURA ORGÁNICA**
- Director de la Agencia
 - Secretaria 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
- CONTRATO DE GESTIÓN** Aprobado por Orden PRE/3/2009, de 9 de enero (BOE 13/01/09)
Por 4 años
- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS. PLAN INICIAL DE ACTUACIÓN**
- Constitución del Consejo Rector y convocatoria de su primera reunión en la 2ª quincena de octubre/2007.
 - Elaboración y aprobación del primer contrato de gestión
 - Implementar las medidas técnicas necesarias para que la validez jurídica de la edición electrónica del "BOE" se soporte en los medios materiales adecuados.
 - Consolidar el proceso de modernización de los productos y procesos del BOE.
 - Adecuar la distribución de productos del BOE a las nuevas exigencias de mercado

Fecha creación RD: 26/10/2007 BOE: 26/11/2007

OBJETO 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 y de Cooperación

ÓRGANOS DE GOBIERNO Presidente
El Consejo Rector

ÓRGANO EJECUTIVO Director de la Agencia

CONSTITUCIÓN 9/01/2008 (45 días desde el día siguiente a la publicación en el BOE del R.D.)

CONSEJO RECTOR

COMPOSICIÓN Presidente de la Agencia que lo será del Consejo Rector.

CONSEJEROS:

Director de la Agencia
5 Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación
(3 Directores y 2 Subdirectores)
2 Ministerio de Economía y Hacienda
1 Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
1 Ministerio de Administraciones Públicas
2 designados por las organizaciones sindicales más representativas
1 Secretario (sin voto)

COMISIÓN PERMANENTE Presidente de la Agencia
Director de la Agencia
1 Consejero
1 Secretario (sin voto)

COMISIÓN DE CONTROL Entre 4 y 6 miembros

ESTRUCTURA ORGÁNICA

- Director de la Agencia
- Dirección de cooperación para América Latina y el Caribe
- Dirección de cooperación para África, Asia y Europa Oriental
- Dirección de cooperación sectorial y multilateral
- Dirección de relaciones culturales y científicas
- Secretaría general Oficina del Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento

CONTRATO DE GESTIÓN No aprobado todavía

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS. PLAN INICIAL DE ACTUACIÓN

- Poner en funcionamiento la nueva Agencia en el Marco de la Ley de Agencias
- Adaptar la Agencia a la Declaración de París sobre la eficacia de la ayuda
- Adaptar la AECID a los compromisos establecidos en el Plan Director de la Cooperación Española 2005-2008
- Gestionar y ejecutar la programación anual de la AECID
- Apoyar al personal y a las distintas unidades de la AECID en el proceso de cambio
- Fomentar las relaciones de colaboración y coordinación
- Reforzar la acción humanitaria
- Aumentar la transparencia en la gestión y la rendición de cuentas al ciudadano
- Obtener el análisis del sistema de información integral de la Agencia

Fecha creación RD: 21/12/2007 BOE: 14/01/2008

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.

ADSCRIPCIÓN Ministerio de Ciencia e Innovación

ÓRGANOS DE GOBIERNO Presidente
El Consejo Rector

ÓRGANO EJECUTIVO Presidente de la Agencia

CONSTITUCIÓN 15/02/2008 (1 mes desde el día siguiente a la publicación en el BOE del R.D.)

COMPOSICIÓN Presidente de la Agencia que lo será del Consejo Rector.

CONSEJEROS:

- 4 Ministerio de Educación y Ciencia
- 1 Ministerio de Economía y Hacienda
- 1 Ministerio de Administraciones Públicas
- 1 Ministerio de Industria, Turismo y Comercio
- 1 Ministerio de Sanidad y Consumo
- 1 Ministerio de Medio Ambiente
- 5 nombrados por el Ministro de Educación y Ciencia entre profesionales de prestigio en la investigación y desarrollo tecnológico
- 2 entre vocales del Comité Inter territorial
- 3 designados por las organizaciones sindicales más representativas
- 1 Rector designado por el Consejo de Universidades
- 1 Secretario (sin voto).

COMISIÓN DE CONTROL Entre 3 y 5 miembros del Consejo Rector

ESTRUCTURA ORGÁNICA

- Presidente
- Vicepresidencia de Investigación Científica y Técnica
- Vicepresidencia de Organización y Relaciones Institucionales
- Vicepresidencia de Relaciones Internacionales
- Vicepresidencias Adjuntas
- Secretaria General
- Secretarías Generales Adjuntas

CONTRATO DE GESTIÓN No aprobado todavía

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

PLAN INICIAL DE ACTUACIÓN

- Promover y ejecutar investigación científica de excelencia
- Fomentar la transferencia de conocimiento al sector productivo
- Formar investigadores altamente cualificados
- Fomentar y transmitir la cultura científica a la sociedad
- Implantación en el ámbito internacional

CONSEJO RECTOR

Fecha creación RD: 08/02/2008 BOE: 14/02/2008

OBJETO El desarrollo, la implantación 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.

ADSCRIPCIÓN Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino

ÓRGANOS DE GOBIERNO Presidente
El Consejo Rector

ÓRGANO EJECUTIVO Presidente de la Agencia

CONSTITUCIÓN 15/08/2008 (6 meses desde el día siguiente a la publicación en el BOE del R.D.)

COMPOSICIÓN Presidente de la Agencia que lo será del Consejo Rector.

CONSEJEROS:

- 7 Ministerio de Medio Ambiente
- 1 Ministerio de Defensa
- 1 Ministerio del Interior
- 1 Ministerio de Fomento
- 1 Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación
- 1 Ministerio de Administraciones Públicas
- 1 Ministerio de Economía y Hacienda
- 2 designados por las organizaciones sindicales más representativas
- 1 Secretario (sin voto).

COMISIÓN PERMANENTE Presidente de la Agencia
3 Consejeros
1 Secretario (sin voto)

COMISIÓN DE CONTROL 3 miembros del Consejo Rector

ESTRUCTURA ORGÁNICA

- Presidente
- Dirección de Producción e Infraestructuras
- Dirección de Planificación, Estrategia y Desarrollo Comercial
- Dirección de Administración
- Departamento de Coordinación de las Delegaciones Territoriales

CONTRATO DE GESTIÓN No aprobado todavía

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS. PLAN INICIAL DE ACTUACIÓN

- Transformar en Agencia Estatal de Meteorología
- Adaptar a Reglamentos de Cielo Único Europeo
- Mejorar de actuaciones ante fenómenos adversos
- Apoyar a políticas medioambientales
- Mejorar la comunicación y la atención a usuarios
- Modernizar la tecnología y nuevo modelo de producción
- Modernizar la gestión
- Fortalecerse internacionalmente
- Realizar actividades de I+D+i

CONSEJO RECTOR

Fecha creación RD: 08/02/2008 BOE: 14/02/2008

CONSEJO RECTOR

OBJETO La realización de las actividades materiales de prevención, de protección de la salud y de lucha contra el dopaje en el deporte, así como la ejecución e impulso de una política de investigación en materia de control del dopaje y de la protección de la salud del deportista.

ADSCRIPCIÓN Ministerio de Educación, Política Social y Deporte

ÓRGANOS DE GOBIERNO Presidente
El Consejo Rector

ÓRGANO EJECUTIVO Director de la Agencia

CONSTITUCIÓN 14/04/2008 (60 días desde el día siguiente a la publicación en el BOE del R.D.)

COMPOSICIÓN Presidente de la Agencia que lo será del Consejo Rector.

CONSEJEROS:

- 3 Ministerio de Educación y Ciencia
- 1 Ministerio de Economía y Hacienda
- 1 Ministerio de Administraciones Públicas
- 1 Ministerio de Sanidad y Consumo
- 1 Ministerio del Interior
- 3 designados entre profesionales de reconocido prestigio en los ámbitos científico-técnico, deportivo, médico y jurídico a propuesta del Presidente
- 1 representante consensuado a propuesta de las comunidades autónomas
- 1 representante del movimiento olímpico
- 1 representante de las federaciones deportivas
- 1 representante de las asociaciones de deportistas profesionales
- 1 representante de las corporaciones, asociaciones y entidades representativas de los representantes sanitarios
- 1 representante del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses
- 1 representante de la Comisión de Control y Seguimiento de la Salud y el Dopaje
- Director de la Agencia
- 1 Secretario (sin voto).

COMISIÓN DE CONTROL Entre 3 y 5 miembros del Consejo Rector

ESTRUCTURA ORGÁNICA

- Director de la Agencia
- Departamento de Investigación, Desarrollo e Innovación en Protección de la Salud y Dopaje
- Departamento de Prevención y Control del Dopaje
- Departamento de Gerencia de la Agencia Estatal Antidopaje

CONTRATO DE GESTIÓN No aprobado todavía

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS: La planificación de las acciones necesarias para la puesta en pleno funcionamiento de la AEA, desde la constitución de sus órganos de gobierno

PLAN INICIAL DEACTUACIÓN Las primeras operaciones de la Agencia para dar cumplimiento al objeto de su creación y que darán comienzo durante 2008 que constituyen objetivos de carácter general y objetivos de carácter específico

Los aspectos económico-presupuestarios y medios de personal necesarios para la puesta en marcha de la AEA

Las fichas concretar de objetivos del Plan inicial: Objetivos generales y objetivos específicos

Fecha creación RD: 08/02/2008 BOE: 14/02/2008

OBJETO 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, de las funciones de detección, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad en este modo de transporte.

ADSCRIPCIÓN Ministerio de Fomento

ÓRGANOS DE GOBIERNO Presidente
El Consejo Rector

ÓRGANO EJECUTIVO Director de la Agencia

CONSTITUCIÓN Antes del 02/06/2008

COMPOSICIÓN Presidente de la Agencia que lo será del Consejo Rector.

CONSEJEROS:

Director de la Agencia
4 Ministerio de Fomento
1 Ministerio de Economía y Hacienda
1 Ministerio de Administraciones Públicas
1 Ministerio de Medio Ambiente
1 Ministerio de Defensa
2 designados por las organizaciones sindicales más representativas
1 Secretario (sin voto).

COMISIÓN DE CONTROL 3 miembros del Consejo Rector

ESTRUCTURA ORGÁNICA Director de la Agencia
Secretaría General
Dirección de Seguridad y de Aeronaves que incluye 8 Oficinas de Seguridad en Vuelo
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

CONTRATO DE GESTIÓN No aprobado todavía

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS. PLAN INICIAL DE ACTUACIÓN

- Objetivos Corporativos que se refieren a los órganos a constituir y a las actuaciones a realizar respecto al personal
- Actuaciones para dar cumplimiento al objeto de creación de la Agencia con tres grandes ejes:
 - Mejorar el sistema de información disponible para poder detectar los primeros indicios de procesos de deterioro de la seguridad, de modo que permita actuar preventivamente a la Administración Aeronáutica
 - Mejorar la eficacia de la propia actividad inspectora
 - Mejorar la eficacia de la actuación sancionadora, Recursos humanos y presupuestarios

CONSEJO RECTOR

www.aeval.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS

