

Informe de seguimiento de la actividad de los Ministerios en relación con los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad de la Administración General del Estado durante 2013

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la AGE



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Informe de seguimiento de la actividad de los Ministerios en relación con los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad de la Administración General del Estado durante 2013

REAL DECRETO 951/2005, de 29 de Julio por el que se establece el Marco General para la mejora de la Calidad en la AGE



Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

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

2015

Informe de seguimiento de la actividad de
los Ministerios en relación con los
Programas del Marco General para la
Mejora de la Calidad de la
Administración General del Estado durante 2013

Edita:

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

Edición 2015

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

Departamento de Calidad de los Servicios:

Joaquín Ruiz López, Director del Departamento de Calidad de AEVAL
Eloy Cuéllar Martín, Responsable de Área

Catálogo de Publicaciones oficiales:

<http://publicacionesoficiales.boe.es>

NIPO: 632-15-002-0

“La innovación en las Administraciones Públicas es un imperativo. Para aumentar las capacidades institucionales y administrativas así como dar respuesta a los nuevos retos que se plantean es necesario pasar de las ideas al impacto”

OECD Conference “Innovating the Public Sector: from Ideas to Impact” Paris,
12-13 November 2014

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. La Gestión de la Calidad en los Departamentos Ministeriales.....	11
1.2. Mandato de AEVAL.....	12
1.3. Objeto y alcance del Informe.....	13
1.4. Objetivo Principal.....	14
2. METODOLOGÍA.....	15
2.1. Referencias conceptuales.....	15
2.2. Operativa del Informe 2013.....	15
3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS DEPARTAMENTOS MINISTERIALES	17
3.1. Estrategia y planificación en materia de calidad.....	17
<i>3.1.1. Estrategia y planificación en materia de calidad de los Organismos de Adhesión Voluntaria</i>	<i>20</i>
3.2. Programa de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción.....	22
<i>3.2.1. Subprograma de Análisis de la Demanda</i>	<i>24</i>
<i>3.2.2. Subprograma de Evaluación de la Satisfacción.....</i>	<i>26</i>
<i>3.2.3. Resultados del Programa</i>	<i>28</i>
<i>3.2.4. Programa de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción en los Organismos de Adhesión Voluntaria</i>	<i>29</i>
3.3. Programa de Cartas de Servicios.....	31
<i>3.3.1. Actividad en el Programa de Cartas de Servicios durante 2013</i>	<i>31</i>
<i>3.3.2. Calidad en la Implantación del Programa de Cartas de Servicios durante 2013</i>	<i>37</i>
<i>3.3.3. Resultados del Programa.....</i>	<i>38</i>
3.4. Programa de Quejas y Sugerencias.....	40
<i>3.4.1. Actividad en el Programa de Quejas y Sugerencias en 2013.....</i>	<i>41</i>
<i>3.4.2. Tiempos de Respuesta.....</i>	<i>44</i>
<i>3.4.3. Canales de Entrada</i>	<i>46</i>
<i>3.4.4. Análisis de las Quejas y Sugerencias por motivos</i>	<i>48</i>
<i>3.4.5. Actividad en el Programa de Quejas y Sugerencias en los Organismos de Adhesión Voluntaria en 2013.....</i>	<i>50</i>
3.5. Programa de Evaluación de la Calidad.....	52
<i>3.5.1. Implantación del Programa de Evaluación de la Calidad de la Gestión</i>	<i>52</i>
3.6. Programa de Reconocimiento.....	58
<i>3.6.1. Subprograma de Reconocimiento a la Excelencia.....</i>	<i>59</i>
<i>3.6.1.1 Subprograma de Reconocimiento a la Excelencia en los Organismos de Adhesión Voluntaria.....</i>	<i>61</i>

<i>Premios AEVAL entregados correspondientes a 2013</i>	62
<i>Otros Premios Recibidos en 2013</i>	62
<i>Otros Premios Recibidos en 2013 por los Organismos de Adhesión Voluntaria</i>	65
4. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN	67
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
6. ANEXOS	77
ANEXO-1: RECOPIACIÓN DE EXPERIENCIAS EN MATERIA DE INNOVACIÓN	77
ANEXO-2: SIGLAS Y ACRÓNIMOS UTILIZADOS EN EL INFORME	93
ANEXO-3: BIBLIOGRAFÍA RELACIONADA	95

RELACIÓN DE ILUSTRACIONES

CUADRO 1. FÓRMULAS DE PLANIFICACIÓN UTILIZADAS PARA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA AGE EN 2013.....	18
CUADRO 2. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS CONCRETOS PARA 2013 REFERIDOS A LOS PROGRAMAS DEL MGCMAGE.....	19
CUADRO 3. FÓRMULAS DE PLANIFICACIÓN UTILIZADAS PARA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA AGE EN 2013 EN ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA.....	20
CUADRO 4. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS CONCRETOS PARA 2013 REFERIDOS A LOS PROGRAMAS DEL MARCO GENERAL PARA LA MEJORA DE CALIDAD EN LA AGE. DE LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA.....	21
CUADRO 5. ESTUDIOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LLEVADOS A CABO EN LA AGE EN 2013	23
CUADRO 6. ACTIVIDAD DESPLEGADA EN EL PROGRAMA DE AD Y ES EN LOS MINISTERIOS POR TIPO DE DESTINATARIOS EN 2013	24
CUADRO 7. ACTIVIDAD DESPLEGADA EN EL SUBPROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA POR MINISTERIOS EN 2013	25
CUADRO 8. SUBPROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA POR MINISTERIOS EN 2013	26
CUADRO 9. ACTIVIDAD DESPLEGADA EN SUBPROGRAMA DE EVALUACIÓN. DE LA SATISFACCIÓN POR MINISTERIOS EN 2013	27
CUADRO 10. SUBPROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN POR MINISTERIOS EN 2013	28
CUADRO 11. EVOLUCIÓN DEL PROGRAMA DE AD Y ES EN EL PERIODO 2008–2013 EN LA AGE	29
CUADRO 12. ESTUDIOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LLEVADOS A CABO EN LA AGE EN 2013 POR LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA	30
CUADRO 13. SITUACIÓN DEL PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN LOS MINISTERIOS EN 2013.....	32
CUADRO 14. ACTIVIDAD DEL PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN 2013 EN LA AGE	33
CUADRO 15. COMPARATIVA DE LA GESTIÓN DE CARTAS DE SERVICIO EN LA AGE 2012–2013. PUBLICACIÓN	34
CUADRO 16. COMPARATIVA DE LA GESTIÓN DE CARTAS DE SERVICIO EN LA AGE 2012–2013. ACTUALIZACIÓN.....	35
CUADRO 17. NUEVAS CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS EN 2013 EN LA AGE	36
CUADRO 18. METODOLOGÍA PARA DEFINICIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO UTILIZADA EN LA AGE EN 2013	37
CUADRO 19. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS POR MINISTERIOS DURANTE 2013	39
CUADRO 20. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS (DESGLOSADO) POR MINISTERIOS 2013	39
CUADRO 21. QUEJAS RECIBIDAS EN LA AGE DURANTE 2013	41
CUADRO 22. SUGERENCIAS RECIBIDAS EN LA AGE DURANTE 2013	42
CUADRO 23. QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS EN LOS MINISTERIOS DURANTE 2013	43
CUADRO 24. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS QUEJAS DURANTE 2013 EXPRESADO EN PORCENTAJE	45
CUADRO 25. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS EN 2013 EXPRESADO EN PORCENTAJE	45
CUADRO 26. PORCENTAJE DE QUEJAS POR CANAL DE ENTRADA DURANTE 2013	47
CUADRO 27. PORCENTAJE DE SUGERENCIAS POR CANAL DE ENTRADA DURANTE 2013	47
CUADRO 28. PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJA EN LA AGE DURANTE 2013.....	48
CUADRO 29. PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJA EN LA AGE DURANTE 2013.....	49
CUADRO 30. QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS EN 2013 EN LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA	50
CUADRO 31. MODELOS UTILIZADOS EN AUTOEVALUACIONES EN 2013	53

CUADRO 32. ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS EN LA AGE DURANTE 2013	54
CUADRO 33. SEGUIMIENTO DE AUTOEVALUACIONES REALIZADAS Y ACCIONES DE MEJORA IMPLANTADAS EN LA AGE DURANTE 2013	55
CUADRO 34. AUTOEVALUACIONES REALIZADAS Y ACCIONES DE MEJORA IMPLANTADAS EN LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA DURANTE 2013	56
CUADRO 35. SEGUIMIENTO DE AUTOEVALUACIONES AÑOS ANTERIORES Y ACCIONES DE MEJORA IMPLANTADAS EN LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA DURANTE 2013	57
CUADRO 36. CERTIFICACIONES AEVAL (EFQM) EN LA AGE DURANTE 2013	59
CUADRO 37. CERTIFICACIONES AEVAL (EVAM) EN LA AGE DURANTE 2013	60
CUADRO 38. CERTIFICACIONES EN EL ÁMBITO DE LA NORMALIZACIÓN EN LA AGE DURANTE 2013	60
CUADRO 39. CERTIFICACIONES EN EL ÁMBITO DE LA NORMALIZACIÓN DE LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA DURANTE 2013	61
CUADRO 40. OTROS PREMIOS A LA EXCELENCIA O LA GESTIÓN DE CALIDAD OBTENIDOS DURANTE 2013	62
CUADRO 41. OTROS PREMIOS A LA EXCELENCIA O LA GESTIÓN DE CALIDAD OBTENIDOS POR LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA DURANTE 2013	65
CUADRO 42. PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS POR LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA DURANTE 2013	65
CUADRO 43. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN POR MINISTERIOS Y TIPO DURANTE 2013	68
CUADRO 44. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DE LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA DURANTE 2013	69
CUADRO 45. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN EN LA AGE DURANTE 2013	70

1. INTRODUCCIÓN

1.1. La Gestión de la Calidad en los Departamentos Ministeriales

Las Administraciones Públicas de los países miembros de la OCDE se orientan a la gestión de la calidad e innovación, siendo cada vez más numerosas las iniciativas de introducción de estándares de calidad y rendimiento de los servicios públicos. Esta tendencia se está reforzando y complementando con una progresiva introducción de mecanismos para la integración de la “voz del ciudadano” en los procesos de prestación de los servicios públicos. De acuerdo con la propia OCDE son varios los motivos que están contribuyendo a esta tendencia, pero la principal es que, “cada vez más, los ciudadanos juzgan la labor de la Administración Pública por su rendimiento y por la calidad de servicio”¹.

De este modo y en época de reformas estructurales, cada vez es más necesario evaluar la calidad de los servicios públicos, con el objetivo de determinar si los Departamentos y organizaciones están logrando mejoras en la eficiencia, evitando al tiempo efectos adversos sobre los elementos de la prestación que más importan a los ciudadanos. Así pues, la mejora de la calidad en la gestión resulta determinante para la mejora de la calidad de los servicios, encontrándose ambos conceptos cada vez más correlacionados.

Los sucesivos informes anuales sobre la actividad de los Ministerios en relación con los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado (MGMCAGE) parten de la premisa de que existe “una relación directa entre la calidad de vida de las personas en la sociedad con los servicios públicos del país en el que viven”². La mejora de la gestión de las organizaciones públicas debe estar orientada a la generación de valor para la ciudadanía y favorecer un desarrollo sostenible y equilibrado de la sociedad.

Para contribuir al logro de este objetivo AEVAL realiza un seguimiento constante de la actividad de los Ministerios en materia de calidad, mediante metodologías que faciliten la consolidación en el tiempo de los avances en la gestión. La aplicación del Real Decreto 951/2005, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, permite evaluar la actividad de los diferentes Departamentos de la AGE

¹ Government at a glance 2013 © oecd 2013 (http://dx.doi.org/10.1787/gov_glance-2013-en)

² [Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas](#)

respecto a una referencia común y con el objetivo de generar conocimiento compartido.

El “Informe anual de actividad de los Ministerios en relación con los programas del marco general para la mejora de la calidad en la AGE”, tuvo su primera edición en el año 2006. Desde entonces su propósito es contribuir a la consolidación de un sistema de evaluación y diagnóstico continuo de la calidad de la gestión en los diferentes Departamentos de la Administración General del Estado. El mantenimiento en el tiempo de los parámetros básicos de medición de la actividad de los programas obedece a un planteamiento de consolidación de los instrumentos de diagnóstico y evaluación, que permita ofrecer información sobre las principales tendencias.

La incorporación progresiva de nuevos aspectos, como la innovación, en las organizaciones públicas (desde el Informe 2011), tiene el propósito de adaptar el informe a los nuevos contextos que se están generando en torno a la gestión pública. El grado de desarrollo de la Gestión de Calidad y su aceptación entre los gestores públicos como estrategia para la modernización constituye una oportunidad para afrontar el reto de la innovación en la Administración Pública con garantías de éxito.

1.2. Mandato de AEVAL

Los principales objetivos de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), determinados por su Misión, son los de contribuir a mejorar el diseño de las políticas y programas públicos a través del análisis de sus resultados y efectos; a racionalizar el gasto público mediante una optimización de los recursos y una eficiente utilización de los mismos; a incrementar los niveles de la calidad en la prestación de los servicios públicos y a facilitar la rendición de cuentas y la calidad democrática.

AEVAL, desde su constitución, evalúa políticas y servicios públicos y promueve la mejora de la calidad de los mismos. Sus informes persiguen facilitar la toma de decisiones a partir de la evaluación tanto de políticas como de servicios, tratando de vincular ambas dimensiones.

En este caso, conforme a lo dispuesto 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, en su artículo 28, párrafo 3º se detalla la presentación de un informe anual de evaluación global del conjunto de los servicios públicos analizados, que refleje la información derivada de la aplicación de los programas de calidad regulados en el Real Decreto.

Por su parte, el Contrato de Gestión de AEVAL, aprobado por Orden PRE/2650/2008, de 4 de septiembre, establece en su apartado 2.4.2 el diseño, implementación y gestión de un sistema de información que recopile e integre información procedente del seguimiento de los programas del Marco General de Calidad y de otras fuentes que aporten información relevante para la valoración del funcionamiento de los servicios públicos. El informe resultante se presentará al Consejo de Ministros.

El presente informe 2013, elaborado por el Departamento de Calidad de AEVAL, responde a dicho mandato, ofreciendo los principales datos recopilados y estructurados, conforme a los diferentes programas. El objetivo es ofrecer una visión global de la actividad de la Administración General del Estado en materia de Gestión de Calidad.

1.3. Objeto y alcance del Informe

Como su propio nombre indica, el Informe ISAM 2013, de nuevo toma los Ministerios como elemento básico de análisis y cuantificación de la información recabada. Aunque los Departamentos de la AGE poseen características diversas, tanto desde el punto de vista funcional (competencias que desarrollan), como desde el punto de vista estructural o presupuestario, son los propios Ministerios los que constituyen la *unidad de comparación* que permite realizar un análisis más homogéneo en este campo. En este informe se contemplan los Departamentos Ministeriales existentes a la finalización del año 2013, conforme a las Estructuras Básicas de los Departamentos Ministeriales aprobadas por Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre.

No se ha incluido la información referida a las Agencias Estatales por ser objeto de un informe específico.

A pesar de que los cambios en las estructuras ministeriales pueden dificultar las comparaciones interanuales, pues algunos elementos contenidos en los programas (p.ej. Estudios de Análisis de la Demanda, Cartas de Servicios o Unidades de Quejas y Sugerencias) cambian de titularidad de unos Departamentos a otros, ello no es óbice para el seguimiento general de la actividad de la AGE y el establecimiento de un diagnóstico global.

1.4. Objetivo Principal

El principal objetivo de este informe 2013 es presentar un diagnóstico de situación general de la actividad de los Ministerios con relación a la cobertura y resultados de los programas del Marco General de Calidad: Análisis de la Demanda y de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios; Cartas de Servicios; Quejas y Sugerencias; Evaluación de la Calidad de las Organizaciones y Reconocimiento.

Complementariamente también se pretende proporcionar orientaciones prácticas para las actuaciones futuras de los Ministerios en materia de Gestión de Calidad; este año, como el anterior, con un énfasis especial en cuanto a la planificación de la calidad. Por último se pretende contribuir a la difusión de experiencias en materia de innovación entre las organizaciones objeto del presente informe.

2. METODOLOGÍA

2.1. Referencias conceptuales

Tal y como se ha indicado, la referencia conceptual básica para la elaboración del presente informe es el Real Decreto 951/2005 por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la AGE.

También se toma como referencia el marco global de actuación definido por la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas, un documento aprobado en la Conferencia Sectorial de Administración Pública de 16 de Noviembre de 2009 y cuyo objetivo es la promoción de un enfoque común para la Gestión de Calidad, por parte de las diferentes Administraciones españolas (General, Autonómica y Local). La Carta se ha utilizado especialmente en los apartados referidos a la planificación de la calidad y a la innovación en la gestión.

En línea con estas referencias conceptuales, los apartados contenidos en el informe, son los siguientes:

- Estrategia o planificación global en materia de calidad y mecanismos de coordinación o apoyo.
- Programa de Análisis de la Demanda y de Evaluación de la Satisfacción de los usuarios.
- Programa de Cartas de Servicios.
- Programa de Quejas y Sugerencias.
- Programa de Evaluación de la Calidad de la Gestión.
- Programa de Reconocimiento.
- Experiencias de Innovación

2.2. Operativa del Informe 2013

Para llevar a cabo el Informe ISAM-2013, AEVAL ha contado con la colaboración imprescindible de las Unidades de Calidad en los Ministerios, por lo general, las Inspecciones Generales de Servicios (IGS), a quienes se ha solicitado la información correspondiente a sus respectivos Departamentos. A

continuación se detallan las cuatro grandes fases en las que se ha desarrollado el presente informe:

Enfoque y formato

Del 17 al 20 de febrero de 2014 se llevó a cabo una ronda de reuniones iniciales con las Inspecciones Generales de los Servicios en los Departamentos para acordar enfoque y formato de la recogida de información.

El 10 de marzo de 2014 se remitió una propuesta del calendario para la elaboración del Informe 2013 que se concretó en Marzo de 2014 en una propuesta y validación de soporte para la recogida de información.

Alcance

No se ha incluido la información referida a las Agencias Estatales por ser objeto de un informe específico: “Informe al Congreso de los Diputados acerca de la actividad desplegada por las Agencias Estatales y sus compromisos para la mejora de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos”.

(http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe_Agencias_2012.pdf)

Recogida de información

La recogida de datos por parte de las IGS y remisión de la información, agregada por cada ministerio, a AEVAL se llevó a cabo entre el 10 de marzo y el 30 de junio de 2014.

Procesamiento de la información

Entre julio y noviembre se ha llevado a cabo el procesamiento de la información y redacción del borrador de informe.

Consolidación y presentación

En noviembre se remite el borrador de Informe a las IGS para realizar comentarios e inclusión de los mismos. Y, por último, se ha procedido a la finalización del Informe y remisión por AEVAL a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS DEPARTAMENTOS MINISTERIALES

3.1. Estrategia y planificación en materia de calidad

El desarrollo de una cultura de calidad en los Departamentos y la progresiva incorporación de sus órganos y organismos a los programas de calidad se ve favorecida por la definición de una estrategia específica al respecto, acompañada de unas estructuras de colaboración o mecanismos de apoyo. Ello constituye una muestra de la implicación y del compromiso efectivo con la calidad de los directivos públicos.

La estrategia o planificación global en materia de calidad puede materializarse en cada Ministerio mediante distintas fórmulas, definiendo en todo caso los objetivos específicos a lograr a medio plazo respecto de las actuaciones a abordar, los tiempos de ejecución y los mecanismos de seguimiento.

La integración de la calidad en la estrategia o “agenda” singular de los Departamentos y su despliegue organizativo se analiza mediante los siguientes aspectos que se citan a continuación para evaluar su grado de desarrollo:

En primer lugar se analizan las fórmulas de planificación utilizadas, es decir, si los Departamentos cuentan con Planes específicos de Calidad plurianuales, si han implementado un Plan específico de Calidad en 2013 o si la Planificación de actuaciones de Calidad está incluida en el Plan Anual de la Inspección para el ejercicio 2013.

A partir de la información recabada, la mayoría de los ministerios (11) ha contado con fórmulas de planificación para el desarrollo de la Gestión de Calidad en 2013. Únicamente dos ministerios (Asuntos Exteriores y Cooperación, y Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente) no han dispuesto de elementos de planificación en calidad en 2013.

Destacan el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y el Ministerio de Industria, Energía y Turismo junto con el Ministerio del Interior por la puesta en marcha de planes plurianuales, anuales y plan de inspección, lo que denota un despliegue de la planificación a corto, medio y largo plazo. Además, el Ministerio de Defensa ha contado con sendos planes plurianuales y anuales para 2013 aunque sus iniciativas en materia de Calidad no se han incluido en los Planes de Inspección. El resto de Departamentos con cierta actividad en

este apartado han sido: Justicia, Fomento, Educación, Cultura y Deporte, Empleo y Seguridad Social, Presidencia y Economía y Competitividad.

CUADRO 1. FÓRMULAS DE PLANIFICACIÓN UTILIZADAS PARA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA AGE EN 2013

FÓRMULAS DE PLANIFICACIÓN UTILIZADAS	PLANES PLURIANUALES	PLAN 2013	PLANES INSPECCION	ESTRUCTURAS DE COORDINACIÓN
ASUNTOS EXTERIORES y DE COOPERACIÓN	-	-	-	-
JUSTICIA	-	X	X	X
DEFENSA	X	X	-	X
HACIENDA y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.	X	X	X	X
INTERIOR	X	X	X	X
FOMENTO	-	-	X	X
EDUCACIÓN, CULTURA y DEPORTE	-	-	X	X
EMPLEO y SEGURIDAD SOCIAL	-	-	X	-
INDUSTRIA, ENERGÍA y TURISMO	X	X	X	X
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN y MEDIO AMBIENTE	-	-	-	-
PRESIDENCIA	-	-	X	X
ECONOMÍA y COMPETITIVIDAD	-	X	-	X
SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES e IGUALDAD	-	-	X	-

Fuente: Elaboración AEVAL

En segundo lugar, el establecimiento de objetivos para 2013 con respecto al Marco General para la Mejora de la Calidad en la AGE (MGMCAGE) denota el despliegue de una estrategia para la implantación del mismo. Se parte de la presunción positiva de que, mediante la plasmación y el despliegue de una estrategia, aumentan significativamente las posibilidades de éxito.

De los trece ministerios, 8 han establecido objetivos concretos para 2013 referidos a los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en AGE y han informado de la existencia de planes de calidad en determinados organismos.

En este apartado destacan los Ministerios de Defensa, Interior, Empleo y Seguridad Social, e Industria, Energía y Turismo, que han establecido objetivos en cinco de los programas y subprogramas del MGMCAGE. El Ministerio de Justicia los ha establecido para cuatro de los programas, mientras que los Ministerios de Hacienda y Administraciones Públicas, y Educación, Cultura y Deporte han establecido objetivos en tres.

Finalmente, el Ministerio de Economía y Competitividad cuenta con objetivos en dos programas. El resto de Departamentos no ha fijado objetivos concretos para 2013 referidos a los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en la AGE.

CUADRO 2. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS CONCRETOS PARA 2013 REFERIDOS A LOS PROGRAMAS DEL MARCO GENERAL PARA LA MEJORA DE CALIDAD EN LA AGE.

MINISTERIOS	AD/ES	CS	Q/S	EVALUACIÓN CALIDAD	RECONOCIMIENTO			
					CERT. AEVAL	CERT. NORM	PREMIOS AEVAL	OTROS PREMIOS
MAEC	-	-	-	-	-	-	-	-
JUSTICIA	X	X	X	-	-	X	-	-
DEFENSA	X	X	X	X	X			
HACIENDA Y AA.PP.	X	X	X	-	-	-	-	-
INTERIOR	X	X	X	X		X		
FOMENTO	-	-		-	-	X	-	-
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	X	X	X	-	-	-	-	-
EMPLEO Y SS	X	X	X	X	X	-	X	-
MINETUR	X	X	X	X	-	X	-	-
MAGRAMA	-	-	-	-	-	-	-	-
PRESIDENCIA	X	X	X	-	-	-	-	-
MINECO	-	X	X	-	-	-	-	-
SANIDAD, SS e I	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Elaboración AEVAL

Tal y como puede comprobarse en el cuadro anterior, los programas que son objeto de un mayor establecimiento de objetivos son el de Cartas de Servicios, Quejas y Sugerencias, y finalmente el de Análisis de la Demanda y Estudios de Satisfacción.

El balance en este apartado es medianamente satisfactorio, ya que solo en algunos programas se realiza una planificación explícita en materia de calidad. Asimismo, llama la atención que incluso aquellos ministerios que declaran disponer de fórmulas de planificación (cuadro 1), no identifican objetivos en todos los programas (cuadro 2). Es el caso del ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Ambos cuadros también ponen de manifiesto una notable desigualdad interdepartamental en relación al Marco General para la Mejora de la Calidad.

3.1.1. Estrategia y planificación en materia de calidad de los Organismos de Adhesión Voluntaria

La mayoría de los Organismos de Adhesión Voluntaria (OAV) de los tres Ministerios analizados: la FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE (FNMT), de Hacienda y Administraciones Públicas; AENA AEROPUERTOS, AENA NAVEGACIÓN AÉREA, RENFE OPERADORA y SOCIEDAD DE SALVAMENTO Y SEGURIDAD MARÍTIMA (SASEMAR), de Fomento; y el MUSEO DEL PRADO y el MUSEO NACIONAL CENTRO DE ARTE REINA SOFIA (MNCAR) del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, disponen de planes para el desarrollo de programas de calidad, tanto plurianuales como anuales.

CUADRO 3. FÓRMULAS DE PLANIFICACIÓN UTILIZADAS PARA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA AGE EN 2013 EN ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA

FÓRMULAS DE PLANIFICACIÓN UTILIZADAS		PLANES PLURIANUALES	PLAN 2013
MINISTERIO	ORGANISMO DE ADHESIÓN VOLUNTARIA		
HACIENDA y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.	FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE	-	-
FOMENTO	AENA AEROPUERTOS	X	X
	AENA NAVEGACIÓN AÉREA	-	X
	RENFE OPERADORA (DG del A.N. Servicios de Mercancías y Logística)	-	X
	PUERTOS DEL ESTADO	-	-
	SOLCIEDAD DE SALVAMENTO Y SEGURIDAD MARÍTIMA (SASEMAR)	X	X
	ADIF	X	X
EDUCACIÓN, CULTURA y DEPORTE	MUSEO NACIONAL DEL PRADO	-	X
	MUSEO NACIONAL CENTRO DE ARTE REINA SOFIA	-	X

Fuente: Elaboración AEVAL

Todos los OAV que cuentan con algún elemento de planificación han definido objetivos para uno o varios de los programa de calidad, siendo el más

desplegado el programa de Quejas y Sugerencias. AENA AEROPUERTOS es el único OAV que adopta objetivos para el programa de reconocimiento.

CUADRO 4. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS CONCRETOS PARA 2013 REFERIDOS A LOS PROGRAMAS DEL MARCO GENERAL PARA LA MEJORA DE CALIDAD EN LA AGE. DE LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA

MINISTERIOS	ORGANISMO DE ADHESIÓN VOLUNTARIA	AD/ES	CS	Q/S	EVAL. CALIDAD	RECONOCIMIENTO			
						CERT. AEVAL	CERT. NORM.	PREMIOS AEVAL	OTROS PREMIOS
HACIENDA Y AA.PP.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FOMENTO	AENA AEROPUERTOS	X	-	X	X	-	X	-	X
	AENA NAVEGACIÓN AÉREA	-	X	X	-	-	-	-	-
	RENFE OPERADORA (DG del A.N. Servicios de Mercancías y Logística)	X	-	-	-	-	-	-	-
	PUERTOS DEL ESTADO	-	-	-	-	-	-	-	-
	ADIF	X	X	X	X	-	X	-	-
	SOCIEDAD DE SALVAMENTO Y SEGURIDAD MARÍTIMA (SASEMAR)	X	-	X	-	-	X	-	-
EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTE	MUSEO NACIONAL DEL PRADO	X	-	X	-	-	-	-	-
	MUSEO NACIONAL CENTRO DE ARTE REINA SOFIA	-	X	X	-	-	-	-	-

Fuente: Elaboración AEVAL

3.2. Programa de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción

El Programa de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción está integrado a su vez por dos subprogramas cuya finalidad es la obtención de información sobre lo que los ciudadanos esperan y sobre lo que perciben acerca de los servicios prestados por las organizaciones que componen la AGE.

Su desarrollo conlleva que los órganos y organismos de la AGE realicen estudios con la finalidad de recabar este tipo de datos con respecto a los servicios de cuya prestación sean responsables. Para ello utilizan técnicas de investigación social, tanto cualitativas como cuantitativas. De forma más específica, los Estudios de Análisis de la Demanda tienen por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio: sus requisitos para la prestación, las formas y los medios para acceder a él y los tiempos de respuesta.

Por su parte, los Estudios de Evaluación de la Satisfacción de los usuarios deben perseguir la medición de la percepción que tienen tales usuarios sobre la organización y los servicios que presta. Las mediciones de la percepción deben realizarse de forma sistemática y permanente para comprobar tendencias.

De acuerdo con la información obtenida, el total de Estudios de Análisis de la Demanda y de Evaluación de la Satisfacción llevados a cabo en la AGE durante 2013 fue de **435**, lo que supone un aumento del 6% (27 estudios más) con respecto a 2012.

Los Ministerios con mayor actividad en este programa han sido, por este orden, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo con 130 estudios (28 más que en 2012), seguido de los Ministerios de Educación, Cultura y Deporte con 79, Economía y Competitividad con 70 e Interior con 64. Otros Ministerios con actividad en este programa durante 2013 han sido: Defensa con 24, Hacienda y Administraciones Públicas y Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, con 18, y Justicia con 16.

La distribución de la actividad en este programa por Departamentos fue la siguiente:

CUADRO 5. ESTUDIOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LLEVADOS A CABO EN LA AGE EN 2013³.

MINISTERIO	ANÁLISIS DE LA DEMANDA	ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN
MAEC	1	1
JUSTICIA	2	14
DEFENSA	5	19
HACIENDA Y AA.PP.	6	12
INTERIOR	7	57
FOMENTO	2	3
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	0	79
EMPLEO Y SS	1	5
MINETUR	24	106
MAGRAMA	1	2
PRESIDENCIA	2	1
MINECO	0	70
SANIDAD, SS e I	3	15
TOTALES	54	384

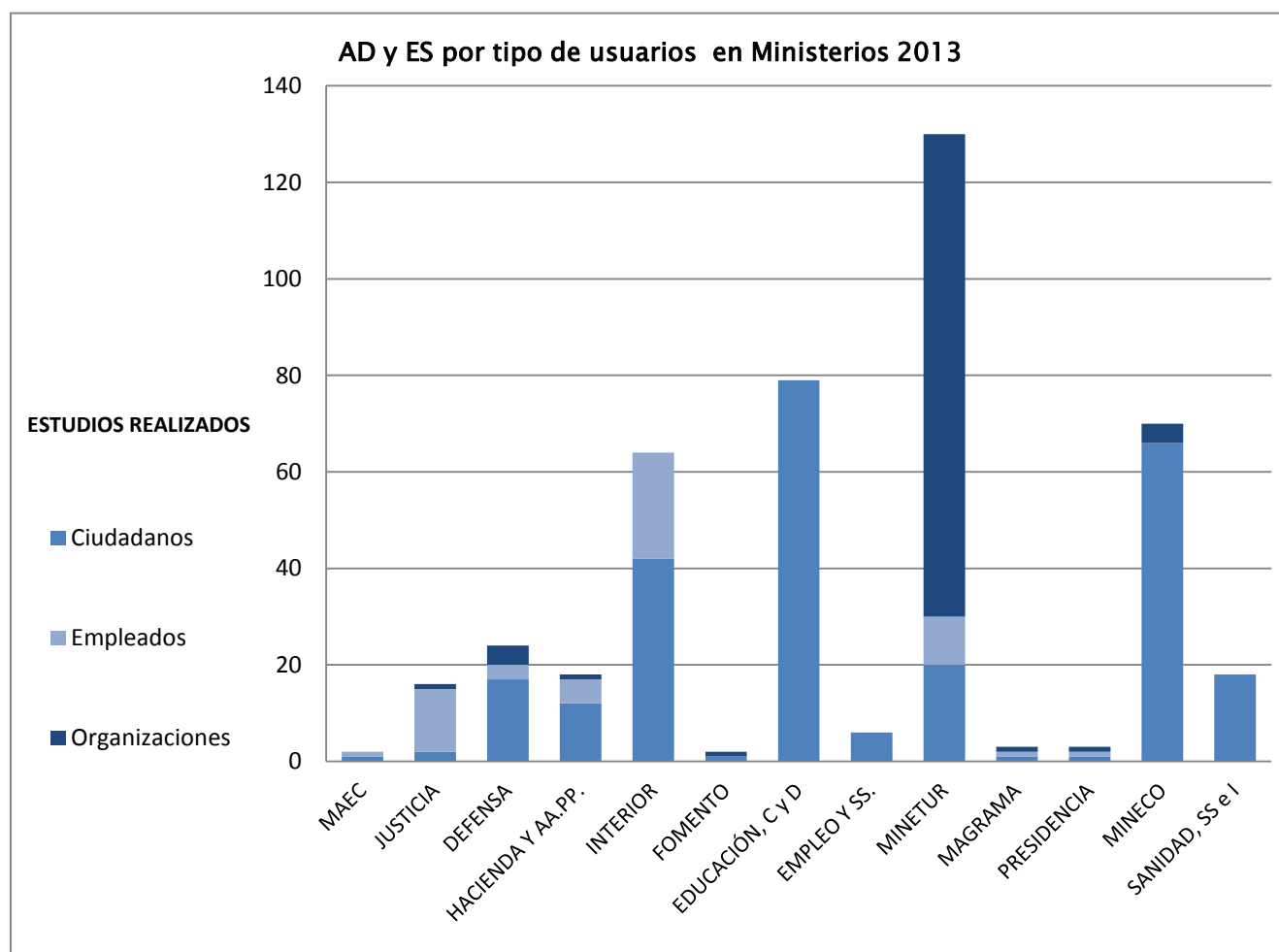
Fuente: Elaboración AEVAL

Analizando el objeto/UNIDAD OBJETO DE ESTUDIO de los estudios por tipo de destinatario y teniendo en cuenta que muchos de los estudios contemplan varias tipologías, se obtienen los resultados siguientes⁴: la mayoría de los Estudios fueron realizados a **ciudadanos-usuarios**, lo que supone el **61%**. Los estudios restantes se reparten entre los que estaban dirigidos a **otras organizaciones** con el **26%** y a empleados públicos con el **13%**.

³ En algunos casos un mismo estudio contempla las modalidades de AD y ES.

⁴ Teniendo en cuenta que algunos de los estudios estaban dirigidos a distintos tipos de destinatarios.

CUADRO 6. ACTIVIDAD DESPLEGADA EN EL PROGRAMA DE AD Y ES EN LOS MINISTERIOS POR TIPO DE DESTINATARIOS EN 2013



Fuente: Elaboración AEVAL

3.2.1. Subprograma de Análisis de la Demanda

Como se ha mencionado anteriormente, los Estudios de Análisis de la Demanda tienen por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial, sus requisitos, las formas y los medios para acceder a él y los tiempos de respuesta.

En este apartado, los Ministerios que mayor actividad han desplegado han sido, por este orden: el Ministerio de Industria, Energía y Turismo con **24** (6 más que en 2012), seguido por el Ministerio del Interior con **7** (3 menos que en 2012) estudios. Otros Departamentos que han mantenido actividad en este

subprograma han sido: Hacienda y Administraciones Públicas (6), Defensa (5), Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (3), Justicia (2), Fomento (2) y Presidencia (2).

CUADRO 7. ACTIVIDAD DESPLEGADA EN EL SUBPROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA POR MINISTERIOS EN 2013

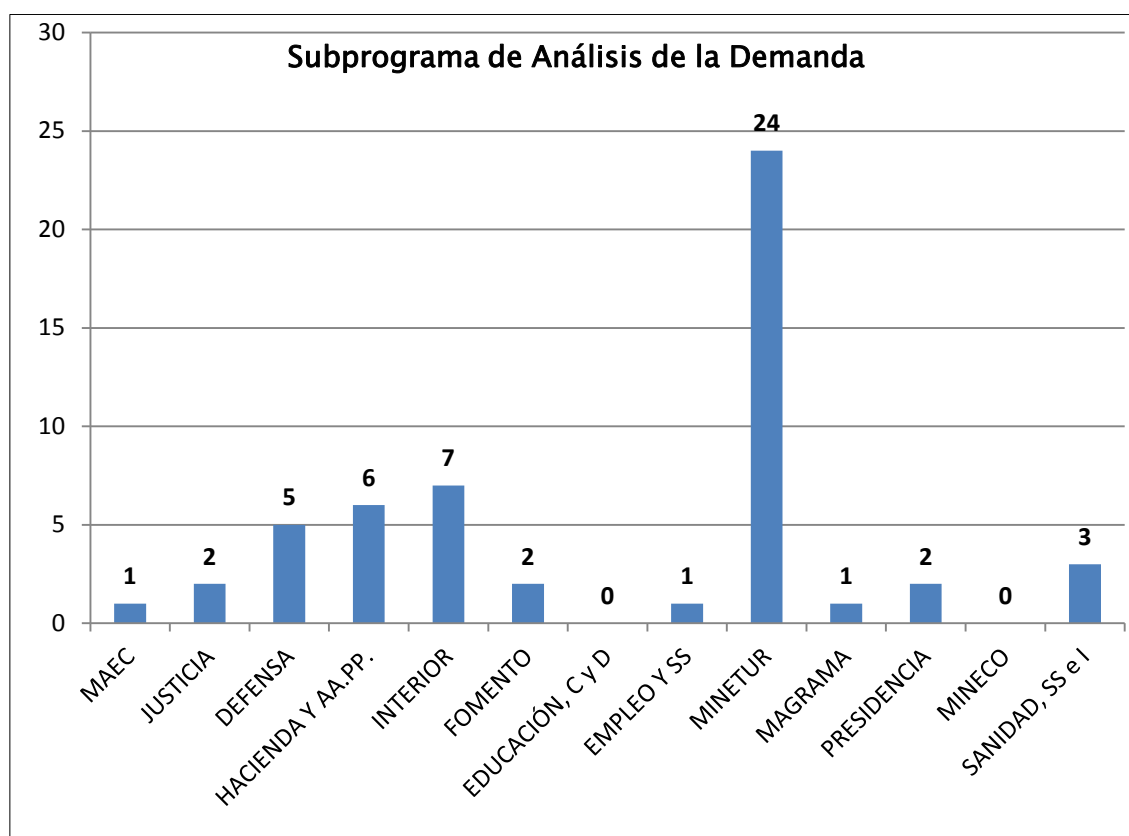
MINISTERIOS	AD
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	1
Ministerio de Justicia	2
Ministerio de Defensa	5
Ministerio de Hacienda y AA.PP.	6
Ministerio del Interior	7
Ministerio de Fomento	2
Ministerio de Educación y Cultura y Deporte	0
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	1
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	24
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	1
Ministerio de la Presidencia	2
Ministerio de Economía y Competitividad	0
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	3
TOTAL	54

Fuente: Elaboración AEVAL

Destaca el incremento de este tipo de estudios respecto al anterior informe (2012) en el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, así como el mantenimiento de este subprograma en el conjunto de los restantes Ministerios.

Cabe reseñar, finalmente, que los Ministerios de Educación, Cultura y Deporte, y de Economía y Competitividad, no experimentaron actividad en este subprograma durante el año 2013.

CUADRO 8. SUBPROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA POR MINISTERIOS EN 2013



Fuente: Elaboración AEVAL

3.2.2. Subprograma de Evaluación de la Satisfacción

Según se ha indicado anteriormente, los Estudios de Evaluación de la Satisfacción de los usuarios deben perseguir la medición de la percepción que tienen tales usuarios sobre la organización y los servicios que presta. Las mediciones de la percepción deben realizarse de forma sistemática y permanente.

CUADRO 9. ACTIVIDAD DESPLEGADA EN SUBPROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN POR MINISTERIOS EN 2013

MINISTERIOS	ES
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	1
Ministerio de Justicia	14
Ministerio de Defensa	19
Ministerio de Hacienda y AA.PP.	12
Ministerio del Interior	57
Ministerio de Fomento	3
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	79
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	5
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	106
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	2
Ministerio de la Presidencia	1
Ministerio de Economía y Competitividad	70
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	15
TOTAL	384

Fuente: Elaboración AEVAL

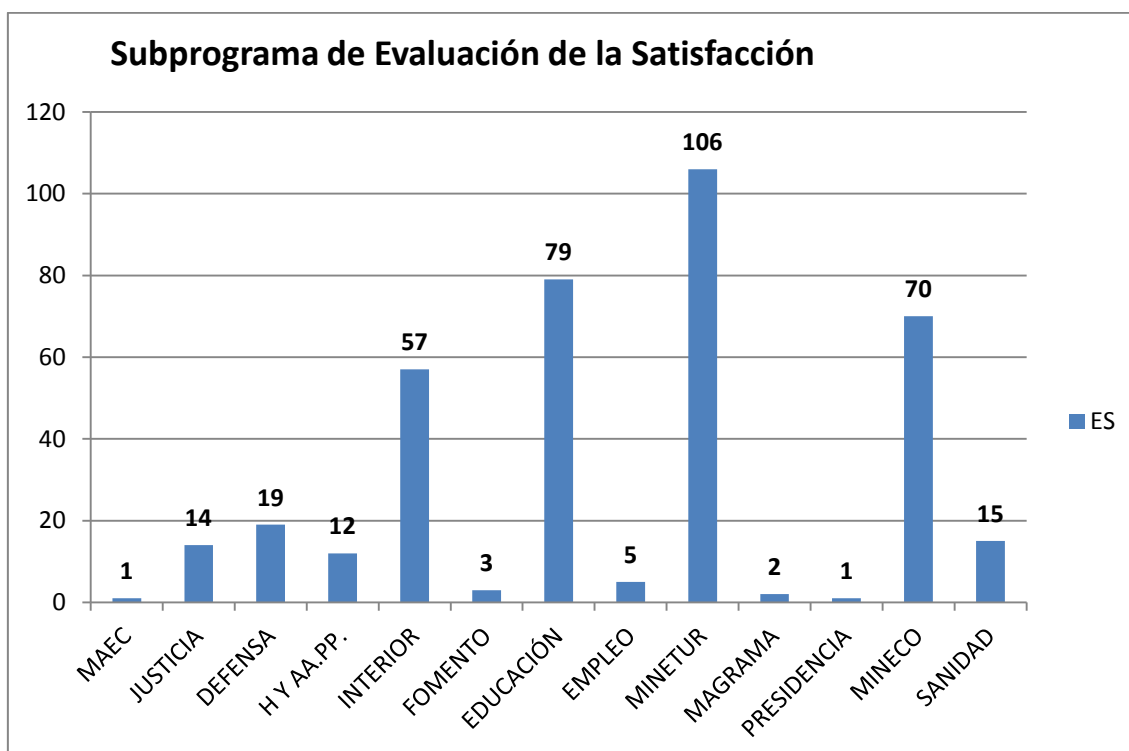
En el apartado de Evaluación de la Satisfacción, los ministerios que mayor actividad han desplegado han sido, por este orden: el de Industria, Energía y Turismo con **106**, que destaca en este subprograma por cuarto año consecutivo, seguido por los Ministerios de Educación, Cultura y Deporte con **79**, Economía y Competitividad con **70** e Interior con **57**.

El Ministerio de Defensa, con **19**, es el cuarto Ministerio en cuanto a actividad en este programa, tras el que se sitúan Ministerios como: Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad con **15**, Justicia con **14**, Hacienda y AA.PP. con **12**, Empleo y Seguridad Social con **5**, Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente con **2** y Asuntos Exteriores y Cooperación, y Presidencia con **1**.

El Ministerio de Fomento no ha experimentado actividad en este Subprograma durante 2013.

Destaca el mantenimiento de altos niveles de desarrollo en este subprograma por parte del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, así como el notable aumento de este tipo de estudios respecto a años anteriores en los Ministerios de Educación, Cultura y Deporte, Economía y Competitividad, Defensa e Interior.

CUADRO 10. SUBPROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN POR MINISTERIOS EN 2013



Fuente: Elaboración AEVAL

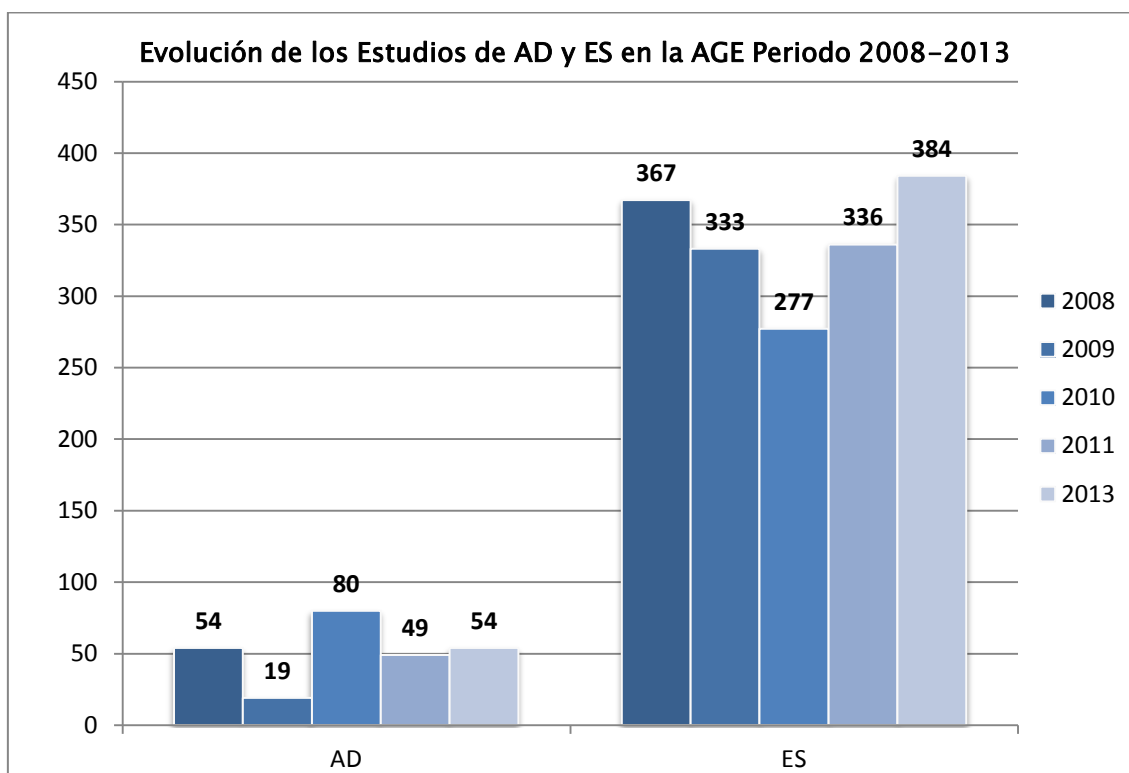
3.2.3. Resultados del Programa

La fórmula más utilizada para la realización de los estudios ha sido el Cuestionario entregado por funcionario en el 48% de los casos, seguido del Cuestionario “on line” en un 12% y el cuestionario remitido por correo tradicional 6%. La entrevista personal, la encuesta telefónica, el cuestionario por buzón en oficina y el grupo de discusión no llegan al 3% de los casos. El resto de casos, un 26%, se refieren al apartado “otros”.

En general, la utilización de los Estudios de Análisis de la Demanda continúa siendo notablemente inferior a la de los Estudios de Satisfacción en la Administración General del Estado, salvo contadas excepciones como los Ministerios de Fomento y Presidencia. A pesar de esta primera conclusión, de acuerdo con los datos recopilados, en los últimos seis años se han llevado a cabo un total de **303** estudios en la modalidad de Análisis de la Demanda.

Respecto a los Estudios de Evaluación de la Satisfacción, en los últimos seis años se han llevado a cabo **2.054**, apreciándose una tendencia creciente desde el año 2010, pasando de **277** a **336** en 2011, **360** en 2012 y **384** en 2013.

CUADRO 11. EVOLUCIÓN DEL PROGRAMA DE AD Y ES EN EL PERIODO 2008–2013 EN LA AGE



Fuente: Elaboración AEVAL

A la vista de la información aportada, un 39 % de los estudios han estado dirigidos a grupos distintos a los usuarios de los servicios, cuando los destinatarios de este programa son precisamente tales usuarios. Diríase que en este apartado se ha suministrado información sobre estudios diversos y que sólo en un sentido muy laxo pueden considerarse de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción, según los concibe el Capítulo II del Real Decreto 951/2005.

3.2.4. Programa de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción en los Organismos de Adhesión Voluntaria

El Programa de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción se desarrolla en la mayoría OAV de los tres Ministerios analizados, bien sea en el Subprograma de Análisis de la Demanda, bien en el de Estudios de Satisfacción, o en ambos. La única excepción es el MNCAR que no ha tenido ninguna actividad en este programa durante 2013.

Los estudios realizados están dirigidos fundamentalmente a los ciudadanos y usuarios de sus servicios.

CUADRO 12. ESTUDIOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LLEVADOS A CABO EN LA AGE EN 2013⁵ POR LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA, POR TIPO DE USUARIO.

MINISTERIO	ORGANISMO DE ADHESIÓN VOLUNTARIA	ANÁLISIS DE LA DEMANDA				ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN			
		Total	C	E	ORGA	Total	C	E	ORGA
HACIENDA Y AA.PP.	FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE	0	0	0	0	1	1	0	0
FOMENTO	AENA AEROPUERTOS	1	1			2	1		1
	AENA NAVEGACIÓN AÉREA	0	0	0	0	1	0	0	1
	RENFE OPERADORA (DG. A.N. de Viajeros y DG del A.N. Servicios de Mercancías y Logística)	4	3		1	3	2		1
	PUERTOS DEL ESTADO	0	-	-	-	34	-	-	-
	ADIF	0	-	-	-	3	3	0	0
	SOCIEDAD DE SALVAMENTO Y SEGURIDAD MARÍTIMA (SASEMAR)	0	0	0	0	1	1	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	MUSEO NACIONAL DEL PRADO	1	1	0	0	1	1	0	0
	MUSEO NACIONAL CENTRO DE ARTE REINA SOFIA	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Elaboración AEVAL (C= Ciudadanos; E=Empleados; ORGA= Otras organizaciones)

Las técnicas más utilizadas en 2013 por los OAV para la realización de los estudios son las siguientes:

- 1°. Encuesta on-line
- 2°. Encuesta telefónica
- 3°. Entrevista personal

⁵ En algunos casos un mismo estudio contempla las modalidades de AD y ES.

- 4°. Cuestionario auto administrado entregado por el funcionario
- 5°. Cuestionario auto administrado enviado por correo
- 6°. Otros

3.3. Programa de Cartas de Servicios

Mediante las Cartas de Servicios los órganos, organismos y entidades públicas informan a los ciudadanos y usuarios acerca de los servicios que tienen encomendados, los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre todo, adquieren compromisos de calidad en la prestación. Las Cartas de Servicios pueden referirse al conjunto de los servicios que gestionan o exclusivamente a un servicio concreto prestado por el organismo público.

Las Cartas de Servicios son un instrumento que permite relacionar el grado de calidad en las prestaciones con las expectativas de los usuarios, lo que se traduce en una definición de los procesos y compromisos de servicio. Además son una de las metodologías más utilizadas para iniciar y desarrollar la Gestión de Calidad por parte de los organismos públicos.

3.3.1. Actividad en el Programa de Cartas de Servicios durante 2013

A finales de 2013, en el conjunto de los ministerios se gestionaban **284** Cartas de Servicios, de las cuales **266** eran **convencionales** y **18** de **servicios electrónicos**. De este total de Cartas de Servicios, el 80% (228) estaban actualizadas quedando un 20%, es decir **56**, pendientes de actualización por haber superado el periodo de vigencia establecido de tres años. Estos datos se reflejan en la siguiente tabla con información para cada ministerio.

CUADRO 13. SITUACIÓN DEL PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN LOS MINISTERIOS EN 2013

MINISTERIOS	TOTAL	CONVENCIONALES	ELECTRÓNICAS
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	0	0	0
Ministerio de Justicia	8	8	0
Ministerio de Defensa	62	59	3
Ministerio de Hacienda y AA.PP.	82	77	5
Ministerio del Interior	13	10	3
Ministerio de Fomento	0(*)	0(*)	0(*)
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	32	31	1
Ministerio de Empleo y SS	35	35	0
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	8	7	1
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	3	3	0
Ministerio de la Presidencia	14	10	4
Ministerio de Economía y Competitividad	8	7	1
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	19	19	0
<i>Global</i>	284	266	18
<i>Porcentajes</i>	100%	94%	6%

Fuente: Elaboración AEVAL

(*) El Ministerio de Fomento cuenta con 5 cartas correspondientes a sus organismos de adhesión voluntaria que se detallan a continuación:

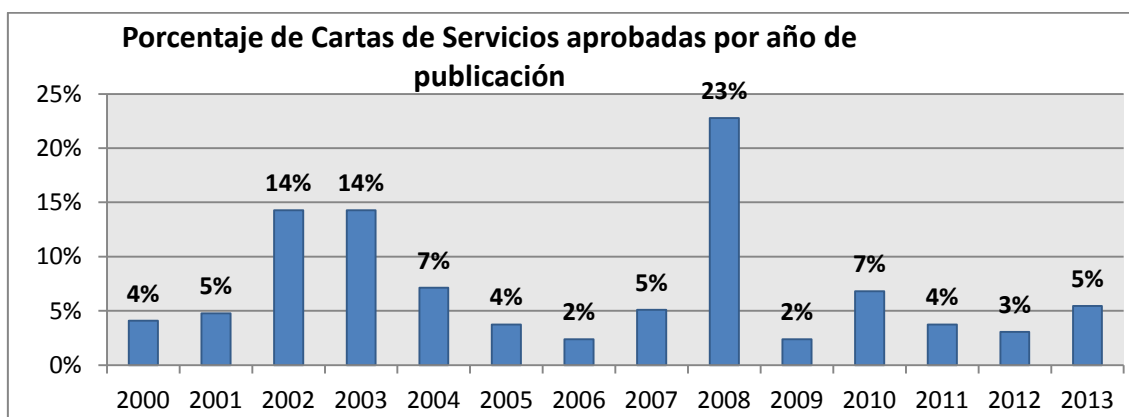
1	AENA	* Carta de Servicios a Compañías Aéreas	CONVENCIONALES	31-dic-10
2	AENA	* Carta de Servicios al Pasajero	CONVENCIONALES	31-dic-10
3	AENA	Dirección de Navegación Aérea	CONVENCIONALES	08-ago-13
4	Puertos del Estado	Ayudas a la Navegación Marítima	CONVENCIONALES	19-nov-12
5	Autoridad Portuaria de Ceuta	Servicios Electrónicos	ELECTRÓNICOS	26-jun-13

La totalidad de las cartas de servicios de la AGE enunciadas en el párrafo anterior han sido aprobadas a lo largo de los catorce años de vigencia del Programa (1999–2013)⁶.

Durante este periodo todos los Departamentos han mantenido una actividad constante aprobando nuevas cartas año tras año aunque, como puede verse

⁶ Las cartas de servicios se regularon por primera vez a través del Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.

en el gráfico siguiente, hay que destacar el año 2008 en la que se aprobaron el 23% de las cartas vigentes en la actualidad y los años 2002 y 2003 en los que la actividad en el programa también fue muy superior a la media.



Fuente: Elaboración AEVAL

Respecto a la actividad llevada a cabo durante 2013, la situación ha sido la siguiente: se han publicado 14 Cartas nuevas y se han actualizado 43. Y, aunque aún quedan 56 Cartas de Servicios sin actualizar, estos datos pueden considerarse positivos por cuanto reflejan un nivel aceptable de actividad en este programa. Los datos pormenorizados para cada Ministerio se indican en el siguiente cuadro:

CUADRO 14. ACTIVIDAD DEL PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN 2013 EN LA AGE

MINISTERIOS	NUEVAS 2013	ACTUALIZADAS 2013	PENDIENTES ACTUALIZACIÓN
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	0	0	0
Ministerio de Justicia	0	4	2
Ministerio de Defensa	1	3	2
Ministerio de Hacienda y AA.PP.	0	6	27
Ministerio del Interior	3	0	2
Ministerio de Fomento	0(*)	0	0
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	1	6	2
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	9	22	2
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	0	0	2
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	0	0	0
Ministerio de la Presidencia	0	0	12
Ministerio de Economía y	0	0	4

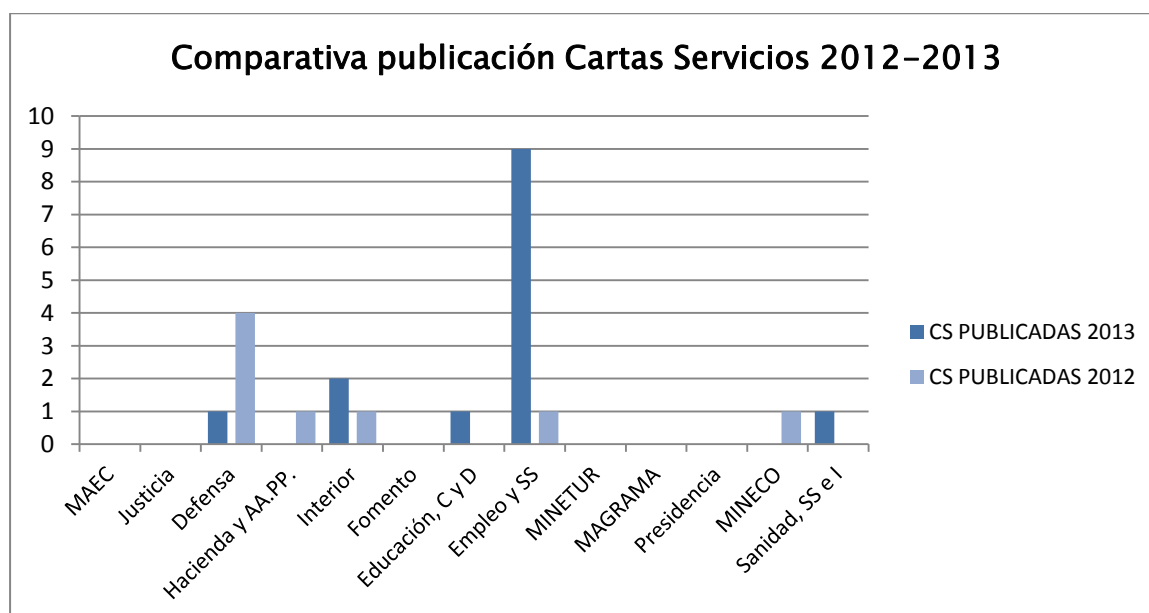
Competitividad			
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	1	2	1
TOTAL	15	43	56

Fuente: Elaboración AEVAL (*) El Ministerio de Fomento publicó una nueva Carta de Servicios en 2013 correspondiente a uno de sus Organismos de Adhesión Voluntaria, la Autoridad Portuaria de Ceuta.

En 2013 se ha hecho un gran esfuerzo de actualización de Cartas de Servicios por parte de algunos ministerios: Empleo y Seguridad Social; Educación, Cultura y Deporte y Hacienda y Administraciones Públicas, aunque éste último junto con Presidencia son los que tienen todavía un buen número de Cartas pendientes de actualizar.

Para tener un mayor detalle de la tendencia en la actividad de este programa, se presenta a continuación una comparativa de los datos de 2012 con 2013 en relación con la publicación y actualización de las Cartas de Servicios de cada ministerio.

CUADRO 15. COMPARATIVA DE LA GESTIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS EN LA AGE 2012-2013.
PUBLICACIÓN



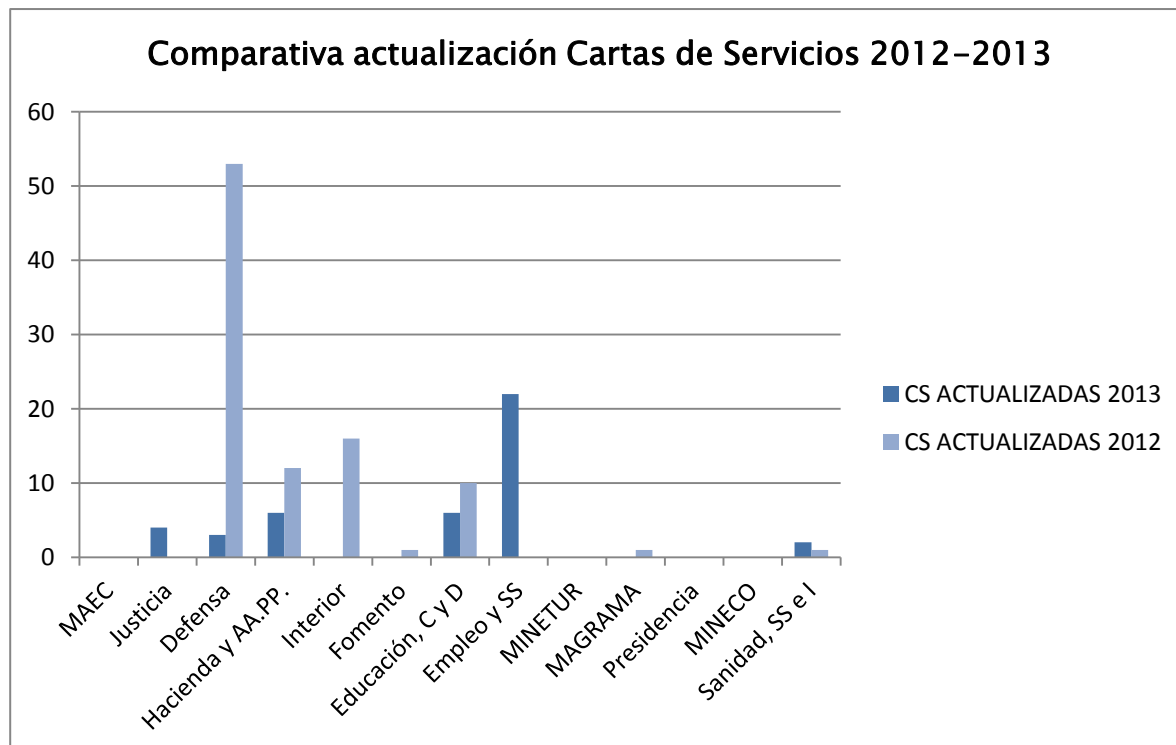
Fuente: Elaboración AEVAL

En el gráfico anterior se observa que el número de Cartas de Servicios publicadas en 2013 (15) ha sido casi el doble del de 2012 (8), destacando que ocho de los trece ministerios no publicaron Cartas de Servicios en ninguno de los dos años.

El Departamento que mayor actividad ha mostrado en este programa durante 2013 ha sido el Ministerio de Empleo y Seguridad Social con nueve Cartas de Servicio publicadas. Otros Ministerios que han mantenido actividad durante 2013 han sido Interior, Defensa, Educación, Cultura y Deporte y Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

En cuanto al número de Cartas de Servicios que han sido objeto de actualización, en el gráfico siguiente se puede apreciar que en 2013 el número de Cartas de Servicio actualizadas es casi la mitad de las de 2012, 43 frente a 94. En 2013 destaca el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, con 22 Cartas actualizadas. Llama la atención que cuatro ministerios no hayan actualizado ninguna de sus Cartas en estos dos años.

CUADRO 16.COMPARATIVA DE LA GESTIÓN DE CARTAS DE SERVICIO EN LA AGE 2012-2013. ACTUALIZACIÓN



Fuente: Elaboración AEVAL

El 80% del total de Cartas de Servicio existentes en la AGE estaban actualizadas en 2013.

Para una mayor aproximación a la actividad en este programa durante 2013, a continuación se detallan las Cartas de Servicios nuevas, publicadas en este periodo y que han sido 15 (14 convencionales y una electrónica). En concreto, corresponden a los siguientes Ministerios:

CUADRO 17. NUEVAS CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS EN 2013 EN LA AGE

CARTAS DES SERVICIOS NUEVAS EN 2013		
MINISTERIOS	CARTAS DE SERVICIOS	FECHA DE PUBLICACIÓN EN BOE
DEFENSA	Dirección de Personal del Ejército de Tierra	19/11/2013
INTERIOR	Cuerpo Nacional de la Policía de la D.G. de la Policía	03/01/2013
	División de Personal de la D.G. de la Policía	30/01/2012
	Jefaturas de tráfico (*)	30/07/2013
MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	Museo Casa Cervantes de Valladolid	08/03/2013
MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	Sección de Empleo y Seguridad Social en Cuba	26/12/2013
	Sección de Empleo y Seguridad Social en Ecuador	26/12/2013
	Sección de Empleo y Seguridad Social en Senegal	26/12/2013
	Sección de Empleo y Seguridad Social en Andorra	26/12/2013
	Sección de Empleo y Seguridad Social en Canadá	26/12/2013
	Sección de Empleo y Seguridad Social en Costa Rica	26/12/2013
	Sección de Empleo y Seguridad Social en Países Bajos	26/12/2013
	Sección de Empleo y Seguridad Social en Uruguay	26/12/2013
	Servicio Público de Empleo Estatal	26/12/2013
MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD	Centro Eurolatinoamericano de la Juventud	19/02/2013
(*) Agrupa 45 Jefaturas Provinciales y 5 oficinas locales de Tráfico		

Fuente: Elaboración AEVAL

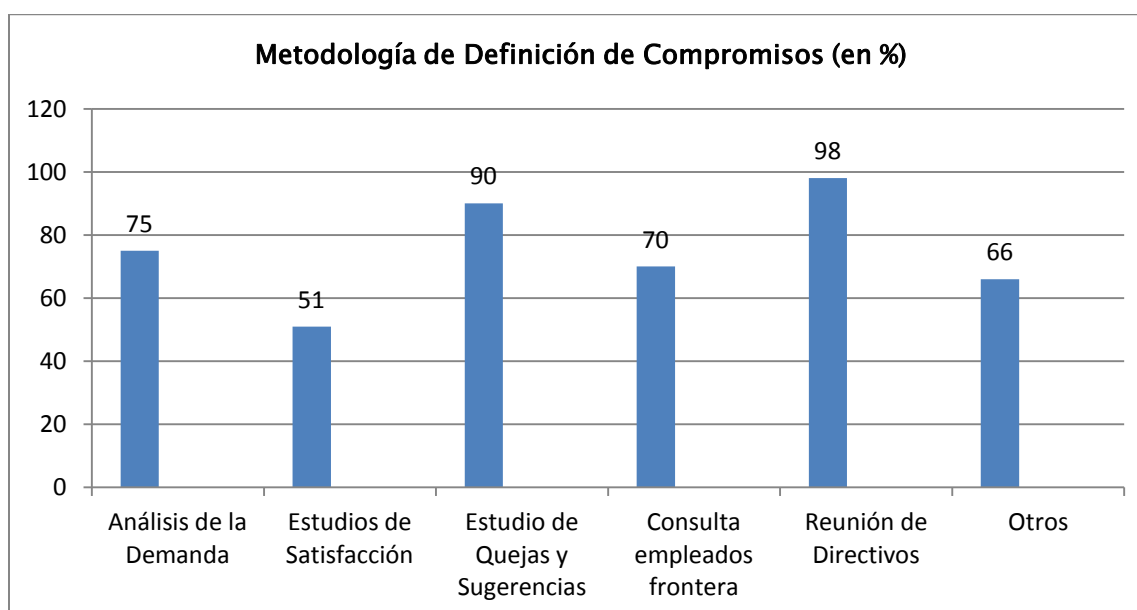
3.3.2. Calidad en la Implantación del Programa de Cartas de Servicios durante 2013

Por lo que se refiere a la calidad en la implantación del programa, se ha tratado de verificar el grado de adhesión de las Cartas de Servicios a la Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios (AEVAL) en dos aspectos: la metodología para la definición y revisión de los atributos del servicio y para el establecimiento de los compromisos expresados en las Cartas.

A partir de los datos recibidos resulta que **prácticamente el total (98%)** de las Cartas han utilizado reuniones con directivos para la definición o revisión de los Compromisos de servicio. Complementariamente, en un **90%** de los casos se ha utilizado el análisis de las Quejas y Sugerencias (diez puntos más que el año anterior).

Por lo que se refiere a la interacción con otros programas, en un **75%** de los casos se ha llevado a cabo un Estudio de Análisis de la Demanda, lo que llama positivamente la atención por su utilidad para la ulterior definición rigurosa de los compromisos de servicio de las Cartas. Finalmente, la consulta a empleados frontera se ha realizado en un **70%** de los casos y las encuestas de satisfacción en un **51%**.

CUADRO 18. METODOLOGÍA PARA DEFINICIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO UTILIZADA EN LA AGE EN 2013



(Pueden haberse utilizado, de forma no excluyente, distintas técnicas para la identificación de atributos y determinación de compromisos)

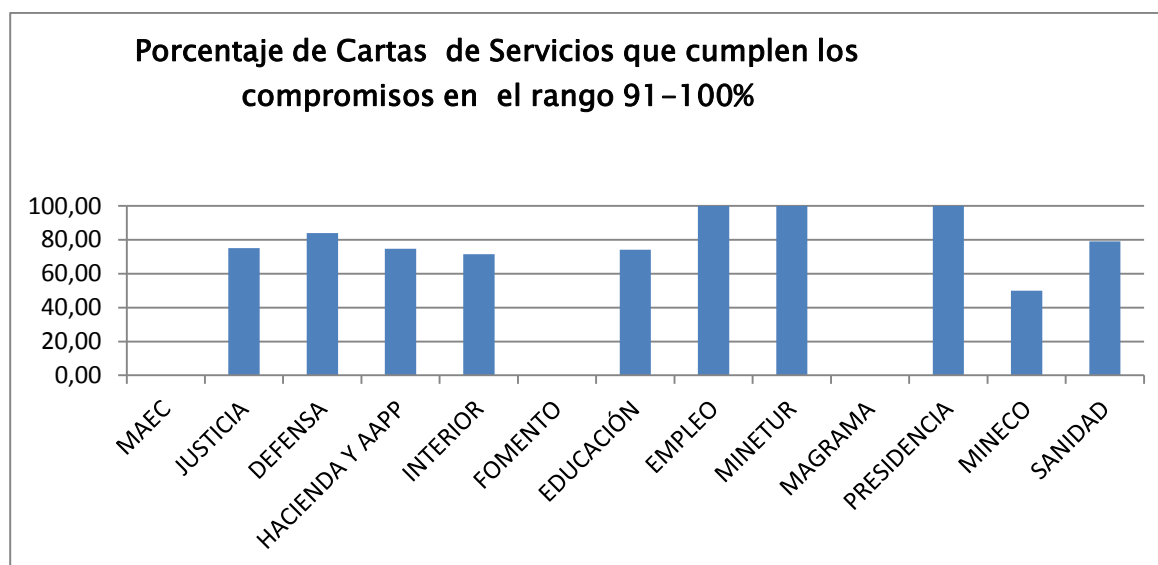
Fuente: Elaboración AEVAL

3.3.3. Resultados del Programa

Para evaluar con rigor la eficacia del Programa de Cartas de Servicios se ha verificado el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía a partir de los datos aportados por los ministerios. De las Cartas de Servicios de las que se ha realizado seguimiento, el **78%** se sitúa en el rango de cumplimiento de 91–100%, el **9%** cumple los compromisos en el rango de 76–90% y solamente el **1%** se sitúa en los rangos inferiores al 75%. Los datos son similares al año anterior. Un **12%** de las Cartas carece de datos de seguimiento.

Desagregando la información anterior por Ministerios, tal y como se expresa en el cuadro siguiente, los Departamentos de Empleo y Seguridad Social, Industria, Energía y Turismo y Presidencia cuentan con un nivel de cumplimiento de los compromisos del 91–100%, en el **total** de las Cartas de Servicios de las que hacen el seguimiento. Les sigue Defensa con el **84%** y Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad con el **79%** de sus Cartas con niveles máximos de cumplimiento. En un tercer grupo de ministerios, en los que están Justicia, Hacienda y Administraciones Públicas, Interior, y Educación, Cultura y Deporte, los niveles máximos de cumplimiento de los compromisos de las Cartas se encuentran en el entorno del **75%** de las Cartas de Servicios.

CUADRO 19. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS POR MINISTERIOS DURANTE 2013



Fuente: Elaboración AEVAL (La información se ha elaborado a partir de las Cartas de Servicio de las que se han facilitado los datos de cumplimiento)

CUADRO 20. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS POR MINISTERIOS (DESGLOSADO POR SEGMENTOS) DURANTE 2013

MINISTERIO	Sin datos	<60%	60-75%	75-90%	91-100%
MAEC	0	0	0	0	0
JUSTICIA	0	0	1	1	6
DEFENSA	10	0	0	0	52
HACIENDA Y AAPP	13	0	0	5	53
INTERIOR	6	0	0	10	40
FOMENTO	0	0	0	0	0
EDUCACIÓN, C. y D	2	0	0	6	23
EMPLEO Y SS	0	0	0	0	26
MINETUR	0	0	0	0	8
MAGRAMA	2	1	0	0	0
PRESIDENCIA	0	0	0	0	2
MINECO	1	0	0	2	3
SANIDAD, SS e I	2	0	1	1	15

Fuente: Elaboración AEVAL (La información se ha elaborado a partir de las Cartas de Servicio de las que se han facilitado los datos de cumplimiento)

Sólo 6 ministerios (Justicia, Defensa, Hacienda y Administraciones Públicas, Interior, Empleo y Seguridad Social, Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente), cuentan con un **Plan de Difusión** para todas o algunas de sus Cartas de Servicios, lo que muestra carencias en el desarrollo de este programa. Tal y como se afirmaba en anteriores informes, las Cartas de Servicios deben ser fundamentalmente un instrumento de comunicación con los usuarios. La escasez de Cartas que disponen de un plan de comunicación o difusión constituye, junto con el bajísimo índice de conocimiento que, según los estudios de percepción ciudadana realizados por AEVAL, los usuarios tienen de las mismas, indican que las Cartas de Servicios que no están aportando conocimiento y transparencia en la gestión de los servicios y compromisos de las organizaciones públicas. Su amplia implantación en la AGE da buena cuenta de que el interés por la mejora ha calado en las organizaciones, pero esto no se ha traducido en un mayor reforzamiento ante los usuarios, dado que no conocen este instrumento a su disposición.

3.4. Programa de Quejas y Sugerencias

Mediante este programa, los diversos órganos, organismos y entidades de la AGE asumen la responsabilidad de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios, como las iniciativas para mejorar su calidad. De igual manera, deberán ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus Quejas o Sugerencias e informarles de las actuaciones realizadas.

Las Quejas y Sugerencias suponen, ante todo, una fuente de información directa de interés para la Administración Pública. De acuerdo con los principios de la Gestión de Calidad, el ciudadano que sugiere, se queja o propone está realizando un acto, fruto de su voluntad individual, con un afán positivo y de generosidad (en tiempo y dedicación) para con el organismo al que se dirige. Las Quejas y Sugerencias no siempre son realistas, lo que hace difícil la implementación de las medidas correspondientes. Sin embargo, ofrecen una buena muestra de las expectativas depositadas en la organización.

Además, en el caso concreto de las Quejas, tras la posterior catalogación y estudio, es posible obtener información acerca de aquellos aspectos que causan disfunciones en el servicio a los ciudadanos e identificar los límites prácticos de la actuación pública.

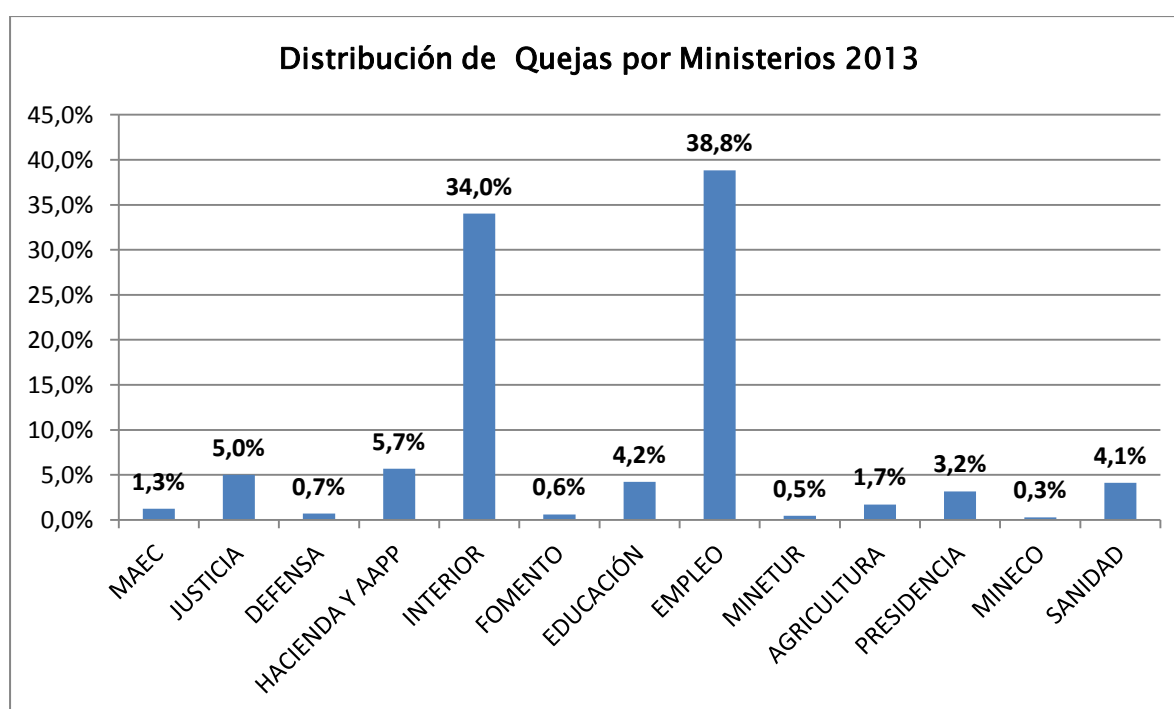
3.4.1. Actividad en el Programa de Quejas y Sugerencias en 2013

En el año 2013 los Ministerios recibieron **32.111** Quejas y Sugerencias (no se incluyen los organismos voluntariamente adheridos al Real Decreto 951/2005), lo que da muestra de un rendimiento positivo en este programa. De este volumen, el **89%**, corresponde a Quejas (**28.670**) y el resto, el **11%**, a Sugerencias (**3.441**).

Conforme al propósito de este programa, cualquier Queja o Sugerencia constituye una oportunidad de mejora, por lo que el adecuado tratamiento de las mismas proporciona un enorme potencial de mejora de la calidad de los servicios públicos. Así, durante 2013 se han implantado en la AGE 263 (126 más que en 2012) acciones de mejora derivadas de este programa.

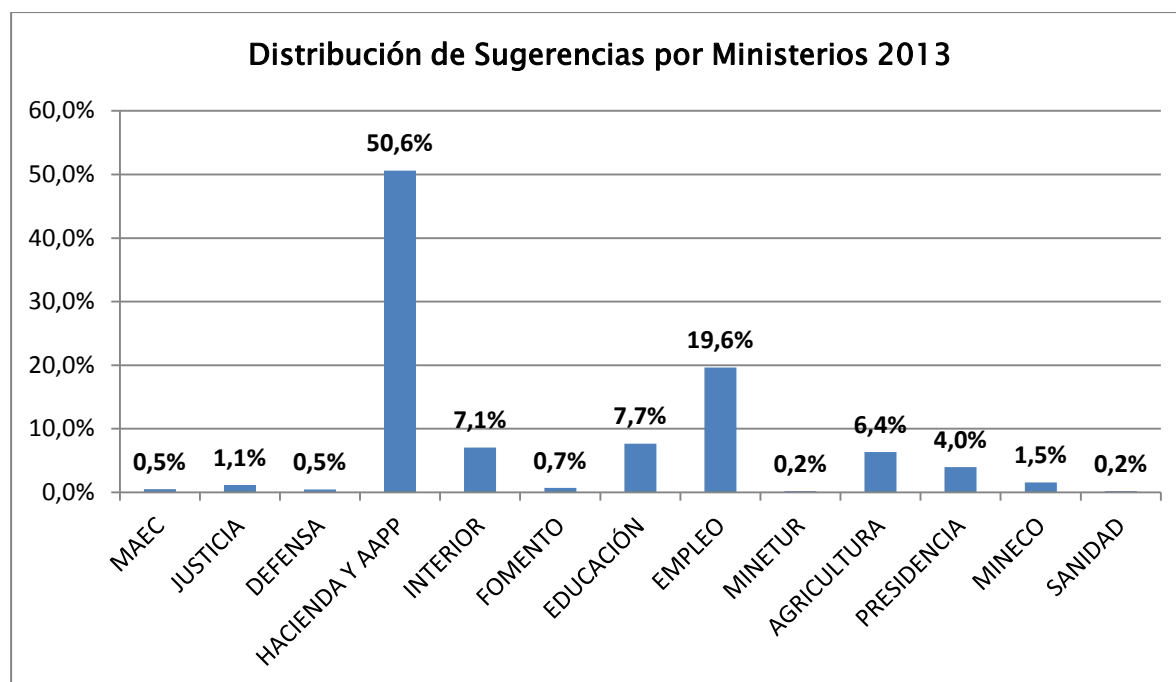
La distribución pormenorizada, diferenciando entre Quejas y Sugerencias, se expresa a continuación en porcentajes:

CUADRO 21. QUEJAS RECIBIDAS EN LA AGE DURANTE 2013



Fuente: Elaboración AEVAL

CUADRO 22. SUGERENCIAS RECIBIDAS EN LA AGE DURANTE 2013



Fuente: Elaboración AEVAL

Al abordar la distribución de Quejas y Sugerencias por cada Ministerio, en términos de volumen, cabe destacar que el Ministerio que ha recibido un mayor número de Quejas y Sugerencias ha sido el de Empleo y Seguridad Social con **11.803**. El segundo departamento en número de Quejas y Sugerencias recibidas ha sido el de Interior con **9.994**, seguido del de Hacienda y Administraciones Públicas con **3.370**. El resto de Ministerios gestionaron en 2013 un volumen menor de Quejas y Sugerencias.

CUADRO 23. QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS EN LOS MINISTERIOS DURANTE 2013

MINISTERIOS	Nº QUEJAS	Nº SUGERENCIAS	TOTAL Q+S
MAEC	359	17	376
JUSTICIA	1.435	39	1.474
DEFENSA	200	16	216
HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	1.628	1.742	3.370
INTERIOR	9.751	243	9.994
FOMENTO	173	24	197
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	1.214	264	1.478
EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	11.128	675	11.803
MINETUR	134	7	141
MAGRAMA	490	219	709
PRESIDENCIA	907	136	1.043
ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD	75	53	128
SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD	1.176	6	1.182
TOTAL	28.670	3.441	32.111
MEDIA	2.205	265	2.470
PORCENTAJE	89,3%	10,7%	100,0%

Fuente: Elaboración AEVAL

Es significativo el análisis de los porcentajes referidos exclusivamente a las **sugerencias** recibidas, pues da buena muestra de la capacidad de los diferentes organismos, departamentos y entidades de la AGE para integrar la “voz del ciudadano” en su gestión. A este respecto destaca el Ministerio de Empleo y Seguridad Social donde las sugerencias representan el **19,6%**, con mucha diferencia con el resto de ministerios cuyos porcentajes de sugerencias oscilan entre 0,2% y el 7,1%.

Caso aparte es el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas donde las **sugerencias** suponen el **50,6%** debido al alto número de las mismas que se han recibido en 2013 en el Instituto Nacional de Administración Pública (1.676).

Los Departamentos de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, Educación, Cultura y Deporte, Presidencia, y Economía y Competitividad han destacado por tener mayor proporción de Sugerencias recibidas respecto de sus totales en este programa.

3.4.2. Tiempos de Respuesta

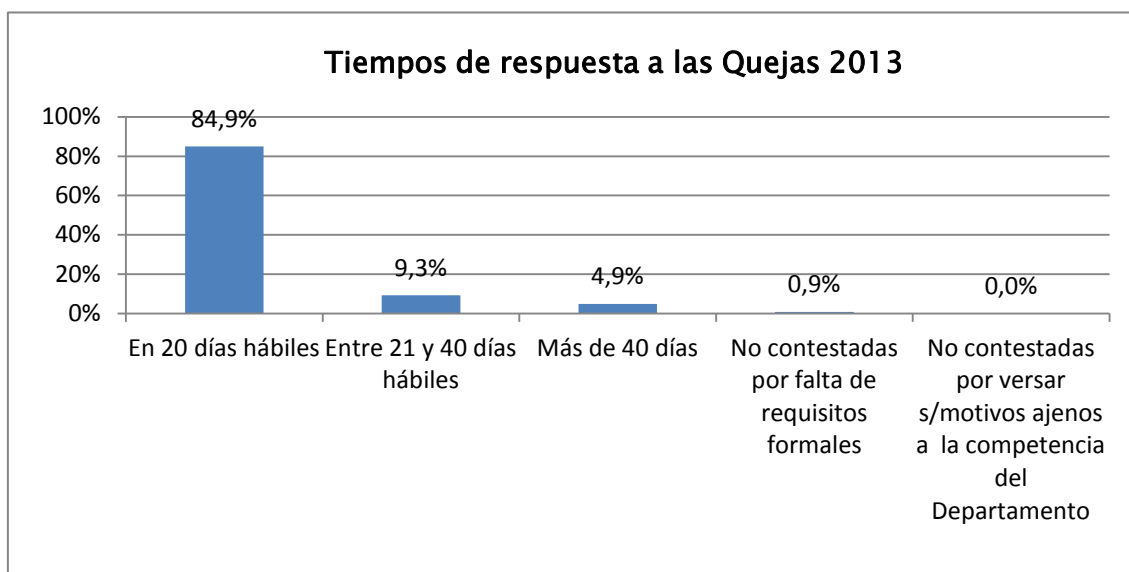
El Artículo 16 del Real Decreto 951/2005 también establece respecto a los plazos de respuesta, que una vez recibida la Queja o Sugerencia en la dependencia afectada, ésta informará al ciudadano de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles. Este plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Durante 2013, el 84,9% de las Quejas se han contestado en el plazo establecido, lo que supone un incremento significativo respecto al año anterior que fue de 57,4%

Los porcentajes relativos a Quejas no contestadas son de escasísima significación.

Se ha superado el plazo reglamentario de contestación en el 14,2% de los casos, lo que supone un descenso importante en relación con el 41,7% del año 2012, mientras que un 0,9% no pudieron contestarse por falta de requisitos formales.

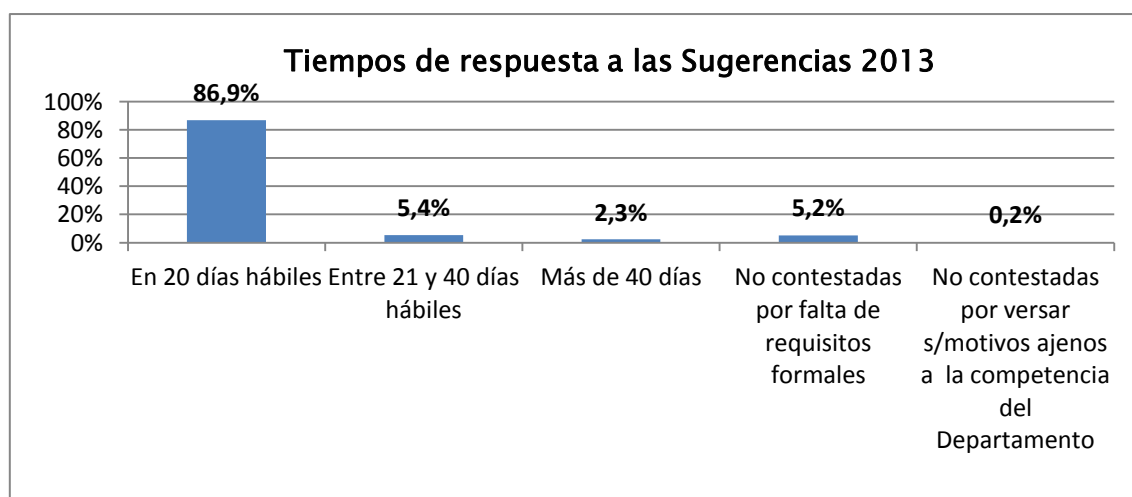
CUADRO 24. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS QUEJAS DURANTE 2013 EXPRESADO EN PORCENTAJE



Fuente: Elaboración AEVAL

Por lo que se refiere a los tiempos de respuesta en el apartado de las **Sugerencias** recibidas durante 2013, el **86,9%** de las sugerencias fueron contestadas en los primeros 20 días hábiles, es decir, dentro del plazo establecido, mientras que únicamente el **5,4%** correspondieron al tramo siguiente, entre 21 y 40 días. El **2,3%** se contestaron con posterioridad a 40 días.

CUADRO 25. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS EN 2013 EXPRESADO EN PORCENTAJE Fuente:



Fuente: Elaboración AEVAL

3.4.3. Canales de Entrada

De acuerdo con el Real Decreto 951/2005, las Quejas y Sugerencias pueden formularse presencialmente, rellenando el formulario existente en las Oficinas de atención presencial, por correo postal o por medios electrónicos.

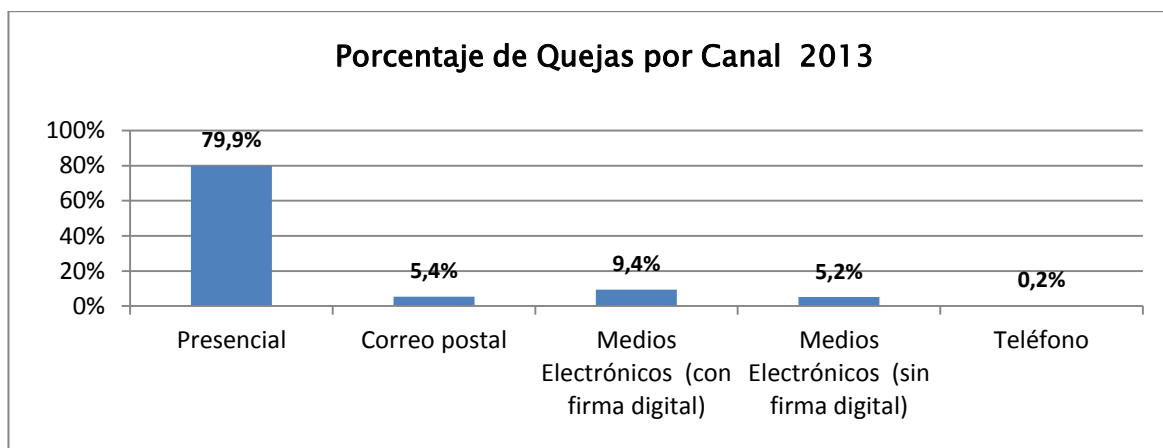
Cabe destacar que en cumplimiento del artículo 10.3 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y del artículo 3.2 e) del Real Decreto 1671/2009, por el que se desarrolla parcialmente dicha Ley, los Departamentos Ministeriales han garantizado el acceso a los medios disponibles para la presentación de Quejas y Sugerencias a través de la puesta en marcha de sedes electrónicas.

Los datos referidos a los canales de entrada, reflejan que una vez más que el canal presencial continúa siendo el preferido por los usuarios en 2013, tanto para la presentación de Quejas como de Sugerencias.

Para la presentación de Quejas el canal presencial obtuvo el **79,9%**, del total de las presentadas, disminuyendo ligeramente con respecto a 2012 (**85,2%**). El siguiente canal en importancia es el electrónico con un **9,4%** (sin firma digital), a las que habría que sumar un **5,2%** con firma, lo que ha supuesto un aumento con respecto a 2012 (que únicamente representaban el **1,5%**). El resto de canales son minoritarios.

Para explicar la preferencia por canales presenciales para la formulación de Quejas, a la vista de algunos estudios de satisfacción de usuarios, una hipótesis plausible es que los reclamantes utilizan el mismo canal por el que accedieron a la prestación del servicio, siendo éste mayoritariamente el presencial.

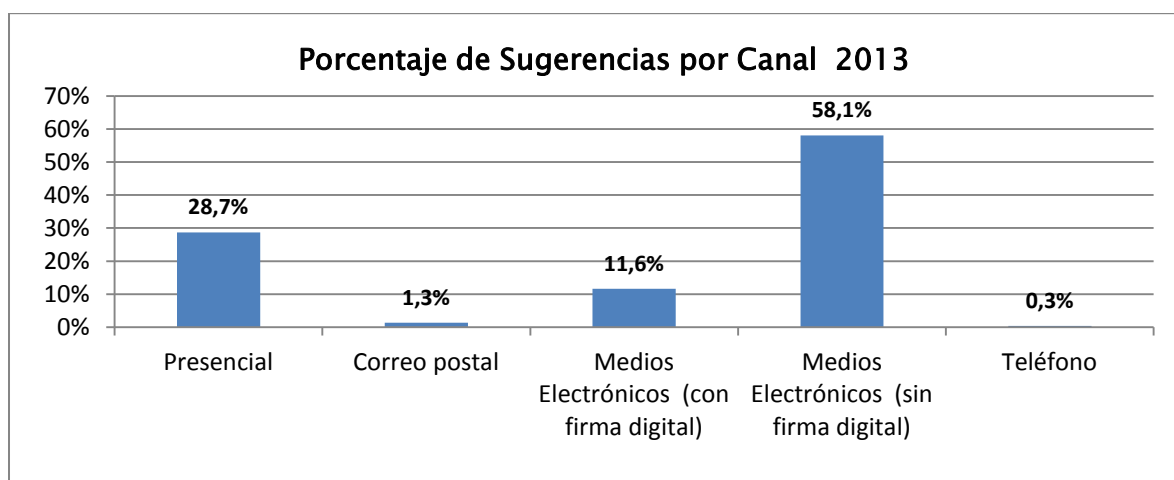
CUADRO 26. PORCENTAJE DE QUEJAS POR CANAL DE ENTRADA DURANTE 2013



Fuente: Elaboración AEVAL

En las Sugerencias, en 2013 aparece como canal más utilizado, con un **58,1%**, el **electrónico sin firma digital** debido al alto número de sugerencias que han sido presentadas en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (INAP) por este canal. En segundo lugar está el canal presencial, con un **28,7%** y finalmente el canal electrónico con firma digital con un **11,6%**.

CUADRO 27. PORCENTAJE DE SUGERENCIAS POR CANAL DE ENTRADA DURANTE 2013



Fuente: Elaboración AEVAL

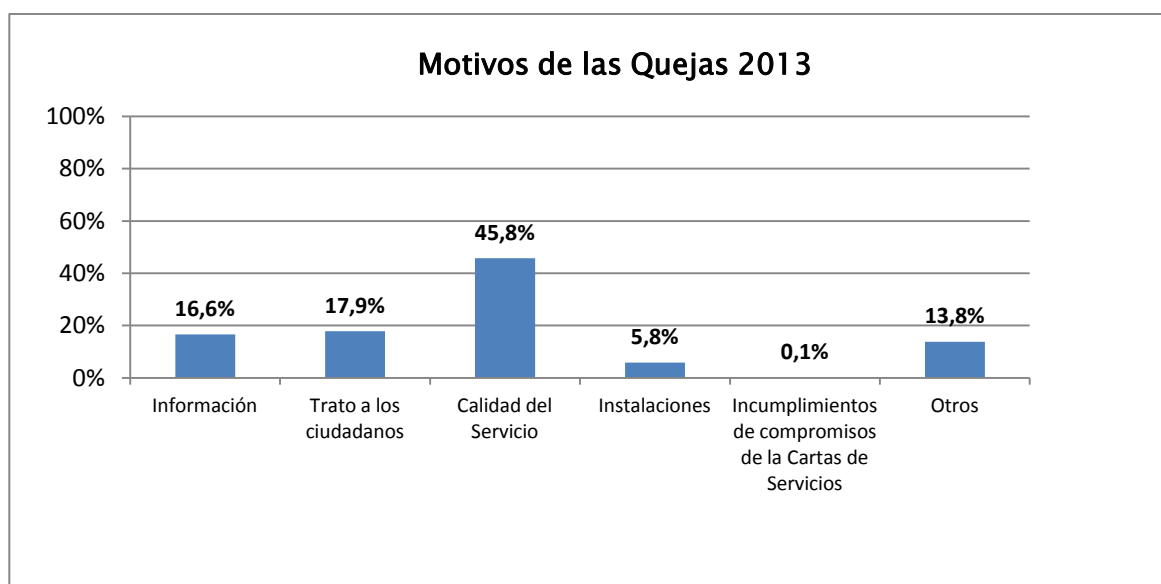
En ambos casos, el canal telefónico apenas fue utilizado en 2013 como canal para la presentación de Quejas y Sugerencias.

3.4.4. Análisis de las Quejas y Sugerencias por motivos

Sobre el total de 31.111 Quejas y Sugerencias recibidas en los ministerios durante 2013, la mayoría, 11.128, corresponden al Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Los principales motivos de queja son, por este orden, en primer lugar la calidad del servicio con un 45,8%, en segundo lugar el trato a los usuarios con 17,9% y la calidad de la información con 16,9%, y finalmente las instalaciones con el 5,8%. El incumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios representa apenas el 0,1% de las Quejas presentadas en 2013.

Llama la atención que el 13,8% de las Quejas no tengan identificado un motivo de clasificación, siendo recogidas en el apartado de “otros”.

CUADRO 28. PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJA EN LA AGE DURANTE 2013

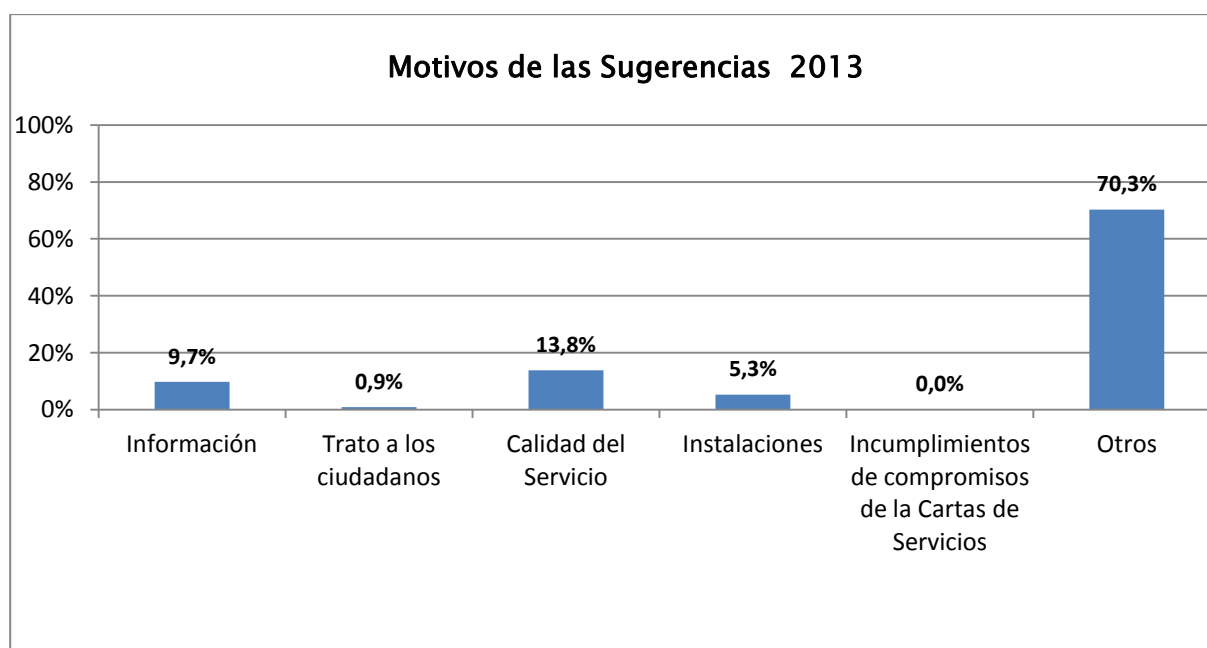


Fuente: Elaboración AEVAL

Los motivos por los que se presentan **Sugerencias** varían notablemente respecto al anterior apartado. Así, durante 2013 los usuarios presentaron Sugerencias para mejorar la calidad del servicio en un 13,8% de los casos (siete puntos menos que el año 2012), para mejorar la calidad de la información en un 9,7% de los casos y con relación a las instalaciones en un 5,3% de los casos. Finalmente en el 0,9% de los casos se presentaron Sugerencias relacionadas con el trato a los ciudadanos.

Aquí, el apartado de “otros” asciende al **70,3%**, mucho mayor que en Quejas. Dado que las sugerencias son más “abiertas” y, por tanto, difíciles de clasificar, se pone de manifiesto la conveniencia de hacer un esfuerzo en que los motivos de las sugerencias sean determinados de forma más rigurosa para no perder oportunidades de mejora en la prestación de los servicios públicos.

CUADRO 29. PRINCIPALES MOTIVOS DE SUGERENCIA EN LA AGE DURANTE 2013



Fuente: Elaboración AEVAL

A la vista de la información analizada cabría resaltar cuatro aspectos:

- El primero de ellos es el alto porcentaje de Quejas (el **84,9%**) que se contestan dentro del plazo establecido en el Real Decreto 951/2005. (En el caso de las Sugerencias, en 2013 es aún más alto por lo motivos expuestos en epígrafes anteriores: **86,9%**).
- El segundo, que una clara mayoría de las Quejas (el **80%**) continúa presentándose por los canales presenciales, obviamente más “onerosos” que los electrónicos. En el caso de las Sugerencias, este porcentaje es del **28,7%**.
- El tercero, como indican las cifras de clasificación en la casuística de “otros”, que los Ministerios han encontrado en 2013 problemas para categorizar los motivos, lo que dificulta su tratamiento y la identificación de las causas y medidas correctoras. Esta área de mejora se ha abordado en la nueva Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias publicada por AEVAL,

que ofrece una codificación revisada para su empleo a partir de las Quejas y Sugerencias gestionadas desde 1 de enero de 2014.

- Por último, sólo la mitad de los Ministerios han facilitado información en 2013 de las mejoras derivadas de las Quejas y Sugerencias, que ascienden a 176. Este aspecto no parece muy positivo, teniendo en cuenta que las Quejas y Sugerencias son precisamente un input de gran importancia para introducir mejoras en los servicios.

3.4.5. Actividad en el Programa de Quejas y Sugerencias en los Organismos de Adhesión Voluntaria en 2013

CUADRO 30. QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS EN 2013 EN LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA

MINISTERIOS	ORGANISMO DE ADHESIÓN VOLUNTARIA	Nº QUEJAS	Nº SUGERENCIAS	TOTAL Q+S	Acciones de mejora implantadas
HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE	7	0	7	0
FOMENTO	AENA AEROPUERTOS	29.964	0	29.964	0
	AENA NAVEGACIÓN AÉREA	84	16	100	7
	RENFE OPERADORA (DG del A.N. Viajeros)	112.241	0	112.241	0
	PUERTOS DEL ESTADO	274	18	292	47
	ADIF	9.587	48	9.635	5
	SOCIEDAD DE SALVAMENTO Y SEGURIDAD MARÍTIMA (SASEMAR)	0	0	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	MUSEO NACIONAL DEL PRADO	337	2	339	25
	MUSEO NACIONAL CENTRO DE ARTE REINA SOFIA	832	252	1.084	11

Fuente: Elaboración AEVAL

1. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

En la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, en 2013 se han presentado un total de 7 quejas, todas ellas por medios electrónicos sin firma electrónica. El **57%** se han contestado dentro del plazo de los 20 días y el resto se contestó en más de 40 días.

La mayoría (el **57%**) han sido clasificadas en “otras” como causa de las quejas. El resto se refieren a información deficiente y a falta de amabilidad.

2. Ministerio de Fomento

En 2013, AENA (Aeropuertos y Navegación) ha recibido **30.064** Quejas y Sugerencias. En AENA AEROPUERTOS, el **100%** de las quejas son contestadas en el plazo de 20 días. En AENA NAVEGACION AEREA, el **86%** de las quejas se han presentado por medios electrónicos sin firma electrónica. El **94%** han sido contestadas antes de 20 días.

En RENFE OPERADORA se han recibido 112.241 Quejas (no se han contabilizado sugerencias) de las que el **69%** se ha presentado de forma presencial, y el **30%** por medios electrónicos sin firma electrónica. El **35%** se ha contestado antes de 20 días; el **54%** entre 21 y 40 días y el **10%** en un tiempo superior a 40 días.

En ADIF, de las 9.635 Quejas recibidas el **80%** se han presentado de forma presencial resultando que el **90%** se han contestado en el plazo de 20 días.

Por lo que se refiere a Puertos del Estado, a partir de los datos obtenidos, se han recibido 292 Quejas y Sugerencias, la mayoría contestadas antes de 20 días y recibidas por medios electrónicos.

Los mencionados Entes Públicos no aplican, dada su especificidad, la codificación establecida para catalogar los motivos de las Quejas y Sugerencias, sino que utilizan su propia clasificación atendiendo a la naturaleza de su actividad.

3. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

En el **Museo Nacional del Prado**, en 2013, se recibieron **339** quejas y sugerencias el **99%** de las quejas se han presentado de forma presencial, siendo contestado dentro del plazo de 20 días el **31%** y entre 21 y 40 días, el **46%**. La mayoría de las quejas (el **83%**) se refieren a la calidad del servicio. Sólo se han recibido 2 sugerencias en 2013.

A partir de las quejas y sugerencias, el Museo del Prado ha implantado 25 acciones de mejora.

En el **Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía**, el número de quejas y sugerencias ascendió a 1.084. El 85% de las quejas se presentaron de forma presencial. El 49% se contestaron en plazo, antes de 20 días, y el 50%, entre 21 y 40 días.

En cuanto a los motivos de las quejas: el 18% se refieren a Información; el 16% a Instalaciones; el 9% a Calidad del Servicio y el 50% se encuadran en “otros”, lo que llama la atención.

Se han recibido 252 sugerencias en 2013. De ellas, el 83% fueron presentadas de forma presencial. El 48% se contestaron antes de 20 días y el 50% entre 21 y 40 días. El 23% de las sugerencias se refieren a Instalaciones, el 17% a Información y el 50% se encuadra en “otras”.

A partir de las quejas y sugerencias, el MNCARS ha implantado 11 acciones de mejora.

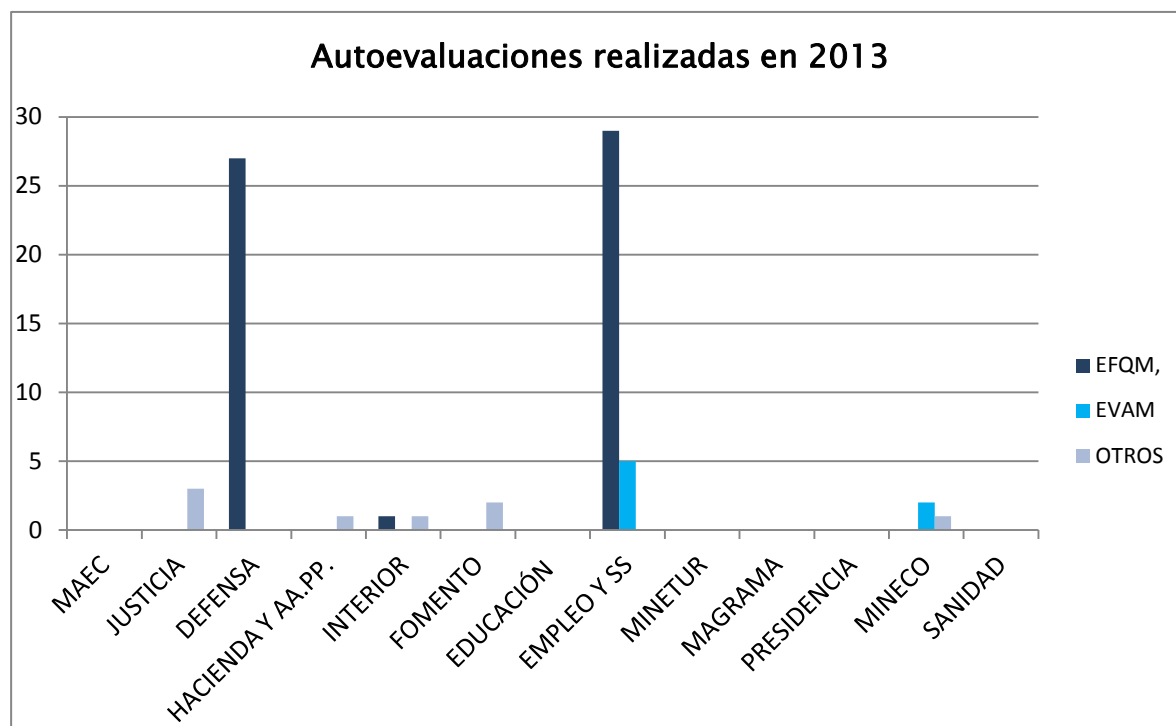
3.5. Programa de Evaluación de la Calidad

Este programa postula la realización de evaluaciones de la calidad de la gestión a partir de modelos reconocidos como EFQM, CAF, o EVAM, sin perjuicio de otros modelos que ya se vengán aplicando o puedan aplicarse en distintos Departamentos Ministeriales. La evaluación se puede articular en dos niveles. Por un lado, la Autoevaluación es un ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar sus fortalezas y deficiencias y reflexionar y establecer los oportunos planes de mejora. Por otro lado, la Evaluación Externa es el proceso por el que los órganos o unidades validan los resultados obtenidos en la autoevaluación y se someten a una evaluación por parte de entidades ajenas a la propia organización que valorarán sus resultados conforme a los modelos de referencia.

3.5.1. Implantación del Programa de Evaluación de la Calidad de la Gestión

En la AGE y durante 2013 se han llevado a cabo 72 procesos de evaluación conforme a los Modelos de Excelencia reconocidos en el RD 951/2005, que aportan una visión integral de la gestión.

CUADRO 31. MODELOS UTILIZADOS EN AUTOEVALUACIONES EN 2013



Fuente: Elaboración AEVAL

El Modelo de Excelencia más utilizado en la AGE para dar respuesta a este programa del Marco General para la Mejora de la Calidad ha sido el EFQM.

Los Ministerios que mayor actividad han desplegado en este programa, consolidando la tendencia de anteriores informes, han sido, por este orden, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social con 29 autoevaluaciones, el Ministerio de Defensa con 27 y el Ministerio del Interior con 1. La mayoría se han realizado conforme al Modelo EFQM de Excelencia.

Además se han realizado un total de 7 autoevaluaciones con el Modelo EVAM, en los Ministerios de Empleo y Seguridad Social (5) y Economía y Competitividad (2) y 8 autoevaluaciones con otros modelos específicos para actividades propias de la operativa de las organizaciones. Estas experiencias se han desarrollado en los Departamentos de Justicia, 3, Hacienda y Administraciones Públicas, 1, Interior, 1, Fomento, 2, y Economía y Competitividad, 1.

3.5.2. Resultados del Programa de Evaluación de la Calidad de la Gestión

La eficacia del programa de Evaluación de la Calidad de la Gestión se constata, en aquellos ámbitos donde posee cierto desarrollo, a partir del número de áreas de mejora detectadas y, más afinadamente, en las acciones de mejora puestas en marcha.

A este respecto y durante 2013 se han detectado un total de 5.124 áreas susceptibles de ser mejoradas.

Además se han implantado 400 acciones de mejora como consecuencia de Autoevaluaciones anteriores.

CUADRO 32. ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS EN LA AGE DURANTE 2013

MINISTERIOS	ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	0
Ministerio de Justicia	182
Ministerio de Defensa	1.720
Ministerio de Hacienda y AA.PP.	0
Ministerio del Interior	25
Ministerio de Fomento	2
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	0
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	3.175
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	0
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	0
Ministerio de la Presidencia	0
Ministerio de Economía y Competitividad	20
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	0
TOTAL (AGE)	5.124

Fuente: Elaboración AEVAL

CUADRO 33. SEGUIMIENTO DE AUTOEVALUACIONES REALIZADAS Y ACCIONES DE MEJORA IMPLANTADAS EN LA AGE DURANTE 2013

SEGUIMIENTO AUTOEVALUACIONES AÑOS ANTERIORES PARA LAS QUE SE HAN IMPLANTADO MEJORAS EN 2013				
MINISTERIOS	NÚMERO DE AUTOEVALUACIONES POR MODELOS			Nº ACCIONES DE MEJORA IMPLANTADAS
	EVAM	EFQM	OTROS	
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	0	0	0	0
Ministerio de Justicia	0	0	4	24
Ministerio de Defensa	0	41	0	139
Ministerio de Hacienda y AA.PP.	0	0	1	2
Ministerio del Interior	1	1	1	6
Ministerio de Fomento	0	0	1	3
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	0	0	0	0
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	7	19	0	226
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	0	0	0	0
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	0	0	0	0
Ministerio de la Presidencia	0	0	0	0
Ministerio de Economía y Competitividad	0	0	0	0
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	0	0	0	0
TOTALES	8	61	7	400

Fuente: Elaboración AEVAL

3.5.2.1. Resultados del Programa de Evaluación de la Calidad de la Gestión en los Organismos de Adhesión Voluntaria

CUADRO 34. AUTOEVALUACIONES REALIZADAS Y ACCIONES DE MEJORA IMPLANTADAS EN LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA DURANTE 2013

AUTOEVALUACIONES y ACCIONES DE MEJORA IMPLANTADAS EN 2013					
MINISTERIOS	ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA	NÚMERO DE AUTOEVALUACIONES POR MODELOS			Nº ACCIONES DE MEJORA IMPLANTADAS
		EVAM	EFQM	OTROS	
HACIENDA Y AA.PP.	FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE	0	0	0	0
FOMENTO	AENA AEROPUERTOS	0	1	0	34
	AENA NAVEGACIÓN AÉREA	0	0	0	0
	RENFE OPERADORA (DG del A.N. Servicios de Mercancías y Logística)	0	0	0	0
	PUERTOS DEL ESTADO		1	3	67
	SOCIEDAD DE SALVAMENTO Y SEGURIDAD MARÍTIMA (SASEMAR)	0	0	2	16
	ADIF		1		10
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	MUSEO NACIONAL DEL PRADO	0	0	0	0
	MUSEO NACIONAL CENTRO DE ARTE REINA SOFIA	0	0	0	0

Fuente: Elaboración AEVAL

CUADRO 35. SEGUIMIENTO DE AUTOEVALUACIONES AÑOS ANTERIORES Y ACCIONES DE MEJORA IMPLANTADAS, EN LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA DURANTE 2013

SEGUIMIENTO DE AUTOEVALUACIONES y ACCIONES DE MEJORA IMPLANTADAS EN 2013					
MINISTERIOS	ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA	NÚMERO DE AUTOEVALUACIONES POR MODELOS			Nº ACCIONES DE MEJORA IMPLANTADAS
		EVAM	EFQM	OTROS	
HACIENDA Y AA.PP.	FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE	-	-	-	-
FOMENTO	AENA AEROPUERTOS	0	5	0	159
	AENA NAVEGACIÓN AÉREA	-	-	-	-
	RENFE OPERADORA (DG del A.N. Servicios de Mercancías y Logística)	-	-	-	-
	PUERTOS DEL ESTADO	-	3	3	24
	ADIF	-	1	-	8
	SOCIEDAD DE SALVAMENTO Y SEGURIDAD MARÍTIMA (SASEMAR)	-	-	-	-
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	MUSEO NACIONAL DEL PRADO	-	-	-	-
	MUSEO NACIONAL CENTRO DE ARTE REINA SOFIA	-	-	-	-

Fuente: Elaboración AEVAL

3.6. Programa de Reconocimiento

Intrínsecamente vinculado al anterior, 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 de AEVAL, 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. El Subprograma de Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública se rigen 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, y se convocan anualmente y se configuran en dos modalidades:

Modalidad: Premio a la Excelencia en la Gestión Pública: Tiene el objetivo de reconocer al órgano u organismo que se haya distinguido muy especialmente por el incremento de la calidad de sus servicios y está orientado a la evaluación del rendimiento global de las organizaciones públicas conforme a modelos de referencia (EFQM, CAF).

Modalidad: Premios a la Innovación en la Gestión Pública: Están destinados a reconocer y galardonar a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en los aspectos de innovación, tanto en la vertiente externa como interna. Pretenden reconocer, en ambos casos, buenas prácticas innovadoras relativas a toda la organización o a parte de ella.

Estos últimos se desdoblán en dos categorías:

Premio Ciudadanía: Destinado a reconocer las prácticas innovadoras en la provisión de productos o servicios, así como en los sistemas de relación, con impacto externo en los ciudadanos o usuarios.

Premio a la Innovación en la Gestión: Destinado a iniciativas que redunden en una mejora organizativa o de los procesos de gestión de las organizaciones públicas, que no necesariamente tengan un reflejo directo en los ciudadanos o usuarios de los servicios pero que inevitablemente redundan en su beneficio.

En este apartado también se incluyen aquellas organizaciones que hayan concurrido a otros Premios o Programas de Reconocimiento.

3.6.1. Subprograma de Reconocimiento a la Excelencia.

Certificaciones de AEVAL con Modelos de Excelencia

Una de las competencias de la Agencia de Evaluación y Calidad es la de emitir certificaciones, basadas en la calidad y en la excelencia, previa solicitud voluntaria de las organizaciones candidatas. Así mediante la Resolución de 18 de junio de 2009, del Consejo Rector de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (B.O.E. de 14 de julio) se aprobó un procedimiento de certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de las Administraciones Públicas.

De acuerdo con el mencionado procedimiento, AEVAL emite una certificación del nivel de excelencia a aquellas organizaciones que se hayan autoevaluado conforme a modelos de gestión de calidad reconocidos y sometido sus resultados a la correspondiente validación, de acuerdo con lo previsto en el Programa de Reconocimiento. El proceso culmina con la resolución de Certificación correspondiente y la concesión de un "sello AEVAL", en función del modelo utilizado para la autoevaluación y del nivel de excelencia comprobado por AEVAL.

De ese modo, las organizaciones de la AGE que obtuvieron certificación con AEVAL conforme los Modelos EFQM y EVAM durante 2013 fueron las 12 siguientes:

CUADRO 36. CERTIFICACIONES AEVAL (EFQM) EN LA AGE DURANTE 2013

CERTIFICACIONES AEVAL 2013 EFQM	NIVEL DE EXCELENCIA
1. DELEGACIÓN DE DEFENSA EN CASTILLA-LA MANCHA.SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN TOLEDO	Nivel 400-499
2. DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN MÁLAGA	Nivel 400-499
3. DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN BIZKAIA	Nivel 400-499
4. DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN GUIPUZKOA	Nivel 400-499
5. SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN BURGOS	Nivel 400-499
6. DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN LLEIDA	Nivel 300-399
7. SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN ZAMORA	Nivel 300-399
8. DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN ÁVILA	Nivel 200-299

Fuente: Elaboración AEVAL

CUADRO 37. CERTIFICACIONES AEVAL (EVAM) EN LA AGE DURANTE 2013

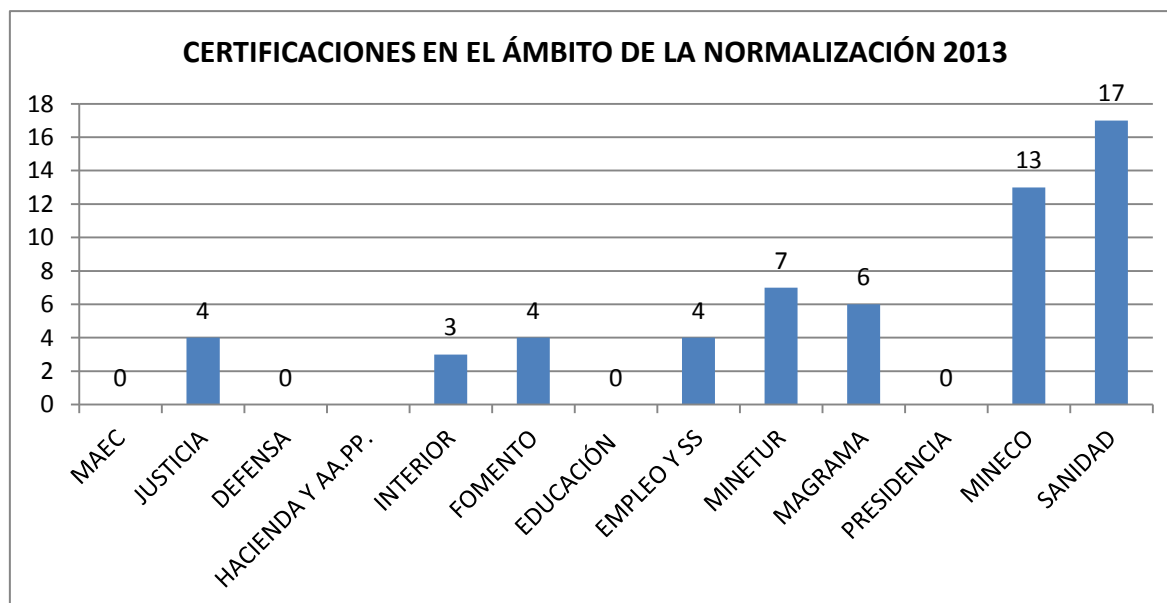
CERTIFICACIONES AEVAL 2013 EVAM	NIVEL DE EXCELENCIA
1.DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA EN BARCELONA	Nivel 200-299
2.DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA EN BIZKAIA	Nivel 200-299
3.DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA EN ILLES BALEARS	Nivel 200-299
4.SERVICIO DE INSPECCIÓN DEL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL	Nivel 200-299

Fuente: Elaboración AEVAL

Certificaciones en el Ámbito de la Normalización

Las organizaciones cuyas Certificaciones o acreditaciones de calidad en el ámbito de la normalización (p. e. UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 17.025, otras normas de calidad de ámbito sectorial) estaban vigentes en 2013 fueron las siguientes:

CUADRO 38. CERTIFICACIONES EN EL ÁMBITO DE LA NORMALIZACIÓN EN LA AGE DURANTE 2013



Fuente: Elaboración AEVAL

3.6.1.1 Subprograma de Reconocimiento a la Excelencia en los Organismos de Adhesión Voluntaria.

RENFE OPERADORA (Gerencia de Cercanías de Madrid) ha sido certificada por la Fundación Madrid Excelente en la *Marca de Calidad Madrid Excelente*.

Tres Autoridades portuarias: Bahía de Cádiz, El Ferrol y Castellón han sido certificadas con el Sello de Excelencia EFQM.

Por su parte ADIF ha obtenido la Certificación en el Sello EFQM de Excelencia +500.

En el ámbito de la **Normalización**, se han obtenido las siguientes certificaciones:

CUADRO 39. CERTIFICACIONES EN EL ÁMBITO DE LA NORMALIZACIÓN DE LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA DURANTE 2013

MINISTERIOS	ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA	CERTIFICACIONES EN EL ÁMBITO DE LA NORMALIZACIÓN
HACIENDA Y AA.PP.	FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE	2
FOMENTO	AENA AEROPUERTOS	105
	RENFE OPERADORA (DG. A.N. Viajeros, DG. A.N. de Mercancías y Logística, D. Sistemas de Información Renfe operadora)	19
	PUERTOS DEL ESTADO	3
	SOCIEDAD DE SALVAMENTO Y SEGURIDAD MARÍTIMA (SASEMAR)	2
	ADIF	9
	MUSEO NACIONAL DEL PRADO	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	MUSEO NACIONAL CENTRO DE ARTE REINA SOFIA	0

Fuente: Elaboración AEVAL

3.6.2. Subprograma de Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública

Premios AEVAL entregados correspondientes a 2013

Aunque la Orden HAP/1988/2013, de convocatoria de los premios se publicó en el BOE en octubre el año 2013 y la de concesión, Orden HAP/1326/2014, se publicó ya en julio de 2014, a continuación se relacionan los galardones obtenidos por organizaciones de la AGE correspondientes a 2013.

El Premio Ciudadanía se concedió al Ministerio de Empleo y Seguridad Social por su práctica “Cita Previa: 16 millones de ciudadanos a su hora”, presentada por el Servicio Público de Empleo Estatal.

Uno de los accésit del Premio a la Innovación en la Gestión de 2013 correspondió al Ministerio de Industria Energía y Turismo con la iniciativa “e-BALDUQUE: Sistema de información para la generación y foliado de expedientes electrónicos, que mediante la creación automatizada de índices inteligentes, permite el acceso a su contenido documental y facilita su intercambio, entre otros, con la Justicia, presentada por la Subsecretaría de Industria, Energía y Turismo.

Otros Premios Recibidos en 2013

A continuación se detallan otros Premios y reconocimientos recibidos por los diferentes Departamentos durante 2013 y que suponen un reconocimiento en campos referentes a su actividad.

CUADRO 40. OTROS PREMIOS A LA EXCELENCIA O LA GESTIÓN DE CALIDAD OBTENIDOS DURANTE 2013

OTROS PREMIOS A LA EXCELENCIA O LA GESTIÓN DE CALIDAD OBTENIDOS DURANTE 2013
MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
FUNDIBEQ. Premio Iberoamericano a la Calidad 2013, obtenido por la Dirección General de la Tesorería de la Seguridad Social en Valladolid. Premio Plata en la Categoría Administración Pública Mediana.
MINISTERIO DE DEFENSA
Premio Asepeyo 2013 a las mejores prácticas preventivas. Delegación de Defensa en la Comunidad Valenciana
MINISTERIOS DE JUSTICIA
Generalitat de Catalunya. Felicitación Pública Tipo A al Instituto Nacional de Toxicología. Departamento de Barcelona
MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA, PROCEDIMIENTOS E IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA:
1. ASLAN. Casos de éxito en las AAPP. Aplicación cliente de firma en dispositivos móviles

- Android con @Firma. Participación.
2. ASTIC. Proyecto TIC para la Innovación en la Administración. Proyecto Cliente @Firma -i+D+I y Colaboración al servicio de la Administración Electrónica. Participación.
 3. ASTIC. Proyecto TIC más difundido y valorado entre ciudadanos y empresas. Suite @Firma. Solución global en las administraciones públicas. Participación.
 4. EPSA. European Public Sector Awards. Casos de éxito de las AA.PP. Suite de Productos @Firma. Participación.
 5. ACTUALIDAD ECONÓMICA. 100 Mejores Ideas del año 2013. Apartado PYMES. Portal www.eugo.es. Primer Premio.
 6. CNIS-CONGRESO NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD Y SEGURIDAD III EDICIÓN. Proyecto referente en Interoperabilidad y/o seguridad. Portfolio SCSPv3. Mención de Honor.
 7. European Institute of Public Administration (EIPA). European Public Sector Award 2013. Plataforma de Intermediación de datos. Best Practice.
 8. ASLAN. Proyecto Referente en AGE. Plataforma de Intermediación de Datos. Finalista.
 9. ASLAN. Proyecto Referente en AGE. Portfolio SCSPv3. Participación.

MINISTERIO DE FOMENTO

INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:

1. 2013 United Nations Public Service Awards (Excellence in Public Service). Promoting whole-of-Government Approaches in the Information- AGE. Plan Nacional de Observación del Territorio (PNOT). Junio 2013.

CEDEX:

2. Institute of Electrical and Electronics Engineers-IEEE. Senior Member of the Institute of Electrical and Electronics Engineers-IEEE. Nombramiento de Senior member a D. Jaime Tamarit Rodriguez de Huici, Director del Laboratorio de Interoperabilidad Ferroviaria del CEDEX.
3. Ministerio de Asuntos Exteriores de España. Condecoración al Mérito Civil. CEDEX. Condecoración a D. Ángel García Cantón, Jefe del Área de Estudios y Planificación del Centro de Estudios Hidrográficos del CEDEX.
4. Ministerio de Asuntos Exteriores de España. Condecoración al Mérito Civil. Condecoración a D. Antonio Santos Moreno, Consejero Técnico en el Laboratorio de Geotecnia del CEDEX.

MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

1. SITI-ASLAN Premio ASLAN 2013 al mejor proyecto Administración Central (Premiada SGTIC del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Estrategia BYOD.
2. SITI-ASLAN Premio ASLAN 2013 al mejor proyecto Administración Central (Premiada SGTIC del Ministerio de Industrial, Energía y Turismo. Teletrabajo y comunicaciones unificadas en MINETUR.
3. Editor's Choice 2013 junio 2013. Observatorio europeo de Administración Electrónica, epractice.eu-CERCOPES. MINETUR-SGTIC. Certificado de colectores solares planos.
4. Best practice in european Public Sector Awards. EIPA(European Institute of Public Administration). MINETUR-SGTIC. RISP Carburantes (Geoportal).

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

1. Real Sociedad Española de Física y la Fundación BBVA. Mejor investigador nobel en Física Teórica 2013 D. Iván Calvo, Unidad de Teoría del Laboratorio Nacional de Fusión del CIEMAT 2013.
2. Premios Madri+d. Mejor Patente al "Interruptor de viento y su método de ajuste y tarado. D.

- Ginés García Navajas. PSA-CIEMAT 2013. Mención Especial.
3. Premios Madri+d. Accésit. Mejor Proyecto Europeo de I+D en Cooperación: "EUROFANCOLEN" (CIEMAT-CIBERER), Juan Bueren. Dpto. de Investigación Básica del CIEMAT 2013. Mejor Proyecto Europeo.
 4. NVIDIA. CUDA Research Center. El Centro Extremeño de Tecnologías Avanzadas (CETA-CIEMAT), 2013. Distintivo por el buen uso de los recursos de supercomputación GPGPU.
 5. Asociación Internacional de Desalación. En reconocimiento a la excelencia del contenido técnico y la presentación oral en el congreso, Dr. Guillermo Zaragoza. PSA-CIEMAT 2013. Mención Especial.
 6. UNED. A las empresas, personas e instituciones que se dedican a favorecer el trabajo de otros y que facilitan y colaboran en la formación de nuestros estudiantes. CIEMAT 2013. Medalla.
 7. Revista de la Sociedad Nuclear Española, Nuclear España. Mejor artículo Almudena Real y Beatriz Robles, Unidad de Protección Radiológica del Medio Ambiente, Departamento de Medio Ambiente del CIEMAT 2013. Mejor artículo.
 8. Ministerio de Economía y Competitividad. Secretaría General de Ciencia, Tecnología e Innovación. Distinción Ciudad de la Ciencia y la Innovación 2012. Ayuntamiento de A Coruña (A Coruña) 4 de julio de 2013. Categoría C: Distinción «Ciudad de la Ciencia y la Innovación» para municipios de más de 100.000 habitantes.
 9. Ministerio de Economía y Competitividad. Secretaría General de Ciencia, Tecnología e Innovación. Distinción Ciudad de la Ciencia y la Innovación 2012. Ayuntamiento de Adeje (Santa Cruz de Tenerife) 4 de julio de 2013. Categoría B: Distinción «Ciudad de la Ciencia y la Innovación» para municipios de 20.001 a 100.000 habitantes.
 10. Ministerio de Economía y Competitividad/ Secretaría General de Ciencia, Tecnología e Innovación. Distinción Ciudad de la Ciencia y la Innovación 2012. Ayuntamiento de Puerto Lumbreras (Murcia). Ayuntamiento de Salinas (Alicante). 4 de julio de 2013. Categoría A: Distinción «Ciudad de la Ciencia y la Innovación» para municipios de hasta 20.000 habitantes.

MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

1. Fundación ONCE. Premio DISCAPNET. Directora del CEAPAT del IMSERSO
2. Fundación Grupo INEPRODES. CEAPAT IMSERSO

Fuente: Elaboración AEVAL

El programa de Reconocimiento, en lo que se refiere a Sellos y Premios AEVAL, sigue estando muy concentrado en dos o, a lo sumo, tres Departamentos ministeriales, que indudablemente se están beneficiando de ello en forma de mejoras en su gestión y sus resultados. La íntima conexión de los dos subprogramas (certificaciones y premios) permite además que las organizaciones que se autoevalúan conforme a modelos de referencia y obtienen una certificación externa, a menudo coronan su trayectoria con un reconocimiento público e institucional en forma de Premio, lo que, a su vez, realimenta el ciclo de mejora.

Otros Premios Recibidos en 2013 por los Organismos de Adhesión Voluntaria

CUADRO 41. OTROS PREMIOS A LA EXCELENCIA O LA GESTIÓN DE CALIDAD OBTENIDOS POR LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA DURANTE 2013

OTROS PREMIOS A LA EXCELENCIA O LA GESTIÓN DE CALIDAD OBTENIDOS POR LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA DURANTE 2013
FOMENTO
AENA AEROPUERTOS: Organización de las Naciones Unidas. Premio al mejor servicio público de los United Nations Public Service Awards. Primer premio.

Fuente: Elaboración AEVAL

CUADRO 42. PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS POR LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA DURANTE 2013

PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS OBTENIDOS POR LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA DURANTE 2013
FOMENTO
AENA AEROPUERTOS: 1. Randstad Award. Empresa española más atractiva para trabajar en el sector de la aviación y el transporte. 2. HC Segunda Oportunidad. Premio Segunda Oportunidad. 3. Fundación Corresponsables. IV Edición de los premios Corresponsables. Proyecto Parte de todos de Aena Aeropuertos. Finalista. 4. Aeropuerto de Barcelona El Prat. Priority Pass. Premio Global a la Sala VIP 5. Aeropuerto de Málaga–Costa del Sol. Priority Pass. Sala VIP más recomendable 6. Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid Barajas. Skytrax. Worl Airport Awards. Terminal T4. Mejor Terminal aeroportuaria. 7. Aeropuerto de Palma de Mallorca. Skytrax. Mejor aeropuerto del sur de Europa según la encuesta anual. 8. Aeropuerto de Barcelona– El Prat. Skytrax. Mejor aeropuerto del sur de Europa según la encuesta anual. 9. Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid Barajas. Skytrax. Mejor aeropuerto del sur de Europa según la encuesta anual. ADIF 10. Asociación de Proveedores de Red, Internet y Telecomunicaciones –V edición de los premios @asLAN. 11. Forética I edición de los Premios Europeos de RSE. 12. Área de Servicios Logísticos. Instituto Aragonés de Fomento, dependiente del Departamento de Industria y Comercio del Gobierno de Aragón. Premio PILOT a la

Excelencia Logística 2013.

PUERTOS DEL ESTADO

13. Autoridad Portuaria de Baleares. Cruises News Media Group. “Notable incremento de pasajeros de cruceros en el puerto de Palma”

14. Autoridad Portuaria de Baleares. Escuela Universitaria de Turismo Felipe Moren. “Escudo de Oro” por su contribución al turismo de cruceros

Fuente: Elaboración AEVAL

4. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN

En la actualidad, las Administraciones Públicas han de asumir un doble papel: por una parte, han de ser innovadoras y por otra, han de ser facilitadoras e incentivadoras de la innovación con otros sectores.

La OCDE define la innovación como la “introducción de un nuevo (o significativamente mejorado) producto o servicio, de un proceso, de un nuevo método de prestación de servicios o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de gestión de los órganos u organismos, la organización del lugar de trabajo o las relaciones externas”. En definitiva, ideas nuevas para crear “valor público”. Además, para la OCDE, la innovación se ha convertido en un factor clave para el crecimiento y desarrollo de las economías pasando, rápidamente, de ser una moda pasajera a un imperativo de supervivencia para la competitividad de las empresas, países y finalmente, los Estados y sus instituciones.

La propia Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas se refiere a “Apostar por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía”.

De acuerdo a este propósito se han recogido aquellas prácticas innovadoras implantadas durante 2013 en la AGE, de acuerdo a tres categorías:

Innovaciones de proceso

Están relacionadas con la implantación de métodos de prestación de servicios o de producción de bienes que sean nuevos o mejorados significativamente en comparación con los procesos existentes en la organización.

Innovaciones de organización

Son las relacionadas con la implantación de un nuevo método para organizar o gestionar el trabajo o un rediseño de los programas, que difiere significativamente de los métodos existentes en la organización.

Innovaciones de producto o servicio

Las relacionadas con la introducción de un servicio o un producto nuevo o significativamente mejorado (en cuanto a sus características, su facilidad de

uso o en cuanto al uso al que se destina) en comparación con los servicios existentes.

Se ha recopilado un total de **150** (30 más que en 2012) iniciativas que se han catalogado en las categorías planteadas, teniendo en cuenta que algunas iniciativas dan respuesta a varias categorías de innovación, de la manera siguiente: **105**, el **70%**, corresponden a innovación en procesos, **43**, el **29%**, corresponden a innovaciones en productos y servicios y **2**, el **1%**, a innovaciones organizativas y de gestión.

De las **150** innovaciones presentadas, sólo **32** (el 21%) se consideran por los propios Ministerios susceptibles de ser presentadas a Premios. Los ministerios que más innovaciones consideran que pueden ser candidatas a algunos de los premios a la calidad e innovación en la gestión pública son Justicia, Defensa e Industria, Energía y Turismo, con **9**. Les sigue Hacienda y Administraciones Públicas con **3** y finalmente, Empleo y Seguridad Social y Sanidad con **1**.

CUADRO 43. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN POR MINISTERIOS Y TIPO DURANTE 2013

MINISTERIOS	TOTAL INICIATIVAS	INNOVACIÓN PROCESO	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	PRODUCTO O SERVICIO	Susceptibles de ser presentadas a Premios
MAEC	0	0	0	0	0
JUSTICIA	12	10	0	2	9
DEFENSA	12	8	0	4	9
HACIENDA Y AA.PP.	35	27	0	8	3
INTERIOR	21	18	1	2	0
FOMENTO	2	2	0	0	0
EDUCACIÓN	0	0	0	0	0
EMPLEO Y SS	15	6	0	9	1
MINETUR	15	13	1	1	9
MAGRAMA	18	9	0	9	0
PRESIDENCIA	10	5	0	5	0
MINECO	2	2	0	0	0
SANIDAD	8	5	0	3	1
TOTAL	150	105	2	43	32
PROCENTAJE	100%	70%	1%	29%	21%

(*) Algunas experiencias dan respuesta a varias categorías de innovación

Fuente: Elaboración AEVAL

Experiencias de innovación en los Organismos de Adhesión Voluntaria

En el siguiente cuadro se presentan las innovaciones introducidas en 2013 en los Organismos de Adhesión Voluntaria de los Ministerios de Hacienda y Administraciones Públicas, Fomento y Educación, Cultura y Deporte.

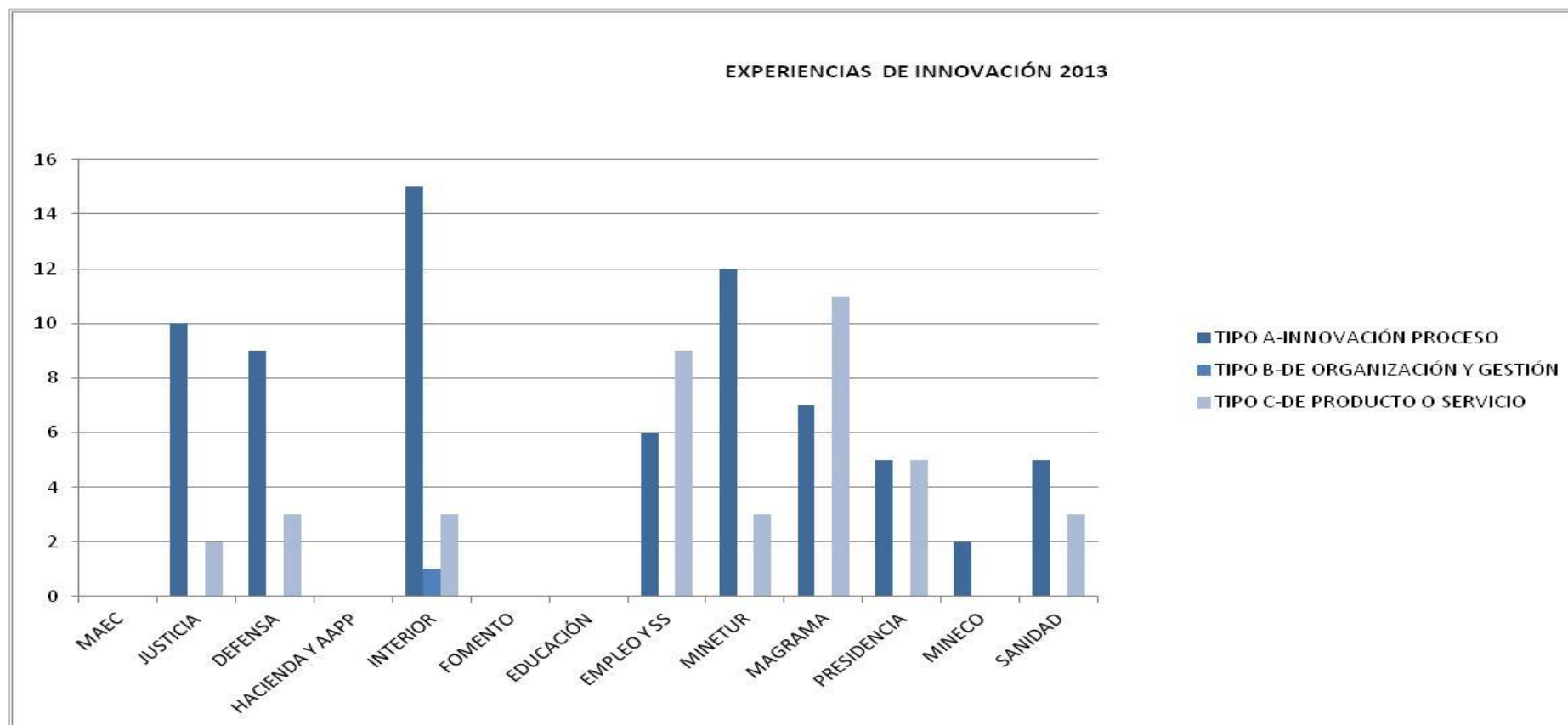
CUADRO 44. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DE LOS ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA DURANTE 2013 (*)

MINISTERIO	ORGANISMOS DE ADHESIÓN VOLUNTARIA	TOTAL INICIATIVAS	INNOVACIÓN PROCESO	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	PRODUCTO O SERVICIO
HACIENDA Y AA.PP.	FÁBRICA NACIONAL DE MONDE Y TIMBRE	-	-	-	-
FOMENTO	AENA AEROPUERTOS	1	1	-	-
	AENA NAVEGACIÓN AÉREA	-	-	-	-
	RENFE OPERADORA (DG del A.N. Viajeros)	2	2	-	-
	PUERTOS DEL ESTADO	-	-	-	-
	SOCIEDAD DE SALVAMENTO Y SEGURIDAD MARÍTIMA (SASEMAR)	1	0	1	0
	ADIF	4	4	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	MUSEO NACIONAL DEL PRADO	-	-	-	-
	MUSEO NACIONAL CENTRO DE ARTE REINA SOFIA	-	-	-	-

(*) Algunas experiencias dan respuesta a varias categorías de innovación

Fuente: Elaboración AEVAL

CUADRO 45. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN EN LA AGE DURANTE 2013



Fuente: Elaboración AEVAL

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A la vista del análisis de la información tratada sobre la marcha de los diferentes programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, aprobado por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, se constata un avance desigual entre Departamentos. Mientras que en algunos Ministerios, como es el caso de Empleo y Seguridad Social o Defensa, los programas del Marco General vienen desarrollándose históricamente con continuidad, en otros casos, las iniciativas son más dispersas, salvo en el Programa de Quejas y Sugerencias.

Se constatan elementos de planificación en **once** Departamentos pues cuentan con algunas de las fórmulas de planificación de la Calidad planteadas en el formulario de recogida de datos (planes plurianuales, anuales o inclusión de actuaciones de calidad en el Plan de Inspección). Sólo dos ministerios no han desarrollado una planificación orientada a la implantación de los programas del Marco General, aunque se ha venido insistiendo en este aspecto desde hace varios años.

Recomendación 1: La formulación, programación y seguimiento de objetivos en relación con el Marco General para la Mejora de la Calidad en la AGE requiere de instrumentos de planificación que, tal y como se ha comprobado en el primer apartado de este informe, ya existen en la mayoría de Departamentos. Nuevamente se reitera que la puesta en marcha de Planes de Calidad por Departamentos y organismos es un elemento necesario para una gestión real y no meramente formalista de los programas del Marco y para consolidar los pasos que se vienen dando.

La Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas españolas, aprobada por Conferencia Sectorial de Administración Pública de 16 de noviembre de 2009 y desarrollada en la Guía de Evaluación para su evaluación (http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_Evaluacion_CC.pdf) ofrece un itinerario práctico para planificar la calidad en las administraciones públicas.

Las enseñanzas extraídas tras seis Informes de Seguimiento ponen de manifiesto, por un lado, una persistente heterogeneidad en el despliegue de los programas del Marco General en los diferentes Ministerios y, por otro, determinadas áreas de mejora en distintos programas. Sin perjuicio de su consideración específica en los apartados correspondientes, tales mejoras requieren un tratamiento global.

Recomendación 2: Dentro del abanico de medidas de reforma de la Administración Pública que se están llevando a cabo, sería conveniente modificar 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 con el fin de introducir las mejoras detectadas mediante el seguimiento de los distintos programas, así como para adecuarlo al actual contexto de reformas administrativas.

El Programa de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción muestra una implantación aparentemente razonable atendiendo a las cifras ofrecidas: durante el año 2013 se han llevado a cabo **435** estudios en este ámbito (un 6% más que en el año 2012), de los cuales el 61% se han orientado a los ciudadanos. Ahora bien, desde un punto de vista cualitativo, este programa presenta carencias metodológicas y de sistematicidad que, además de cuestionar su fiabilidad dificultan el análisis comparado.

Por otra parte, el ajuste entre el actual contexto de incremento de la eficiencia y la actividad desplegada por los Ministerios en este programa parece indicar la necesidad de orientar el programa hacia mecanismos y canales de investigación social que supongan un menor coste para los organismos públicos. En este sentido el aumento, respecto al año anterior, de la utilización de cuestionarios on-line, parece corroborar esta apreciación realizada ya en informes anteriores.

Consciente de ello, AEVAL publicará en este año 2014 una nueva versión de la Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción, que propone mecanismos prácticos para llevar a cabo tales estudios minimizando costes.

Recomendación 3: Hacer uso de las recomendaciones prácticas de AEVAL (Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción: http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_ADyES_2014.pdf) para la utilización de mecanismos como los cuestionarios on line, así como para extender la práctica de realizar los análisis de la demanda mediante encuestas, cuando no resulte asumible el empleo de técnicas cualitativas.

La cifra de **284** Cartas de Servicios “inventariadas” refleja un notable despliegue extensivo de este programa. Por lo que se refiere al año 2013, se da un buen nivel de actividad, ya que, si bien solo se han publicado 14 Cartas nuevas, se han actualizado 43, lo que suponen el 15% del total de las publicadas. Desde una perspectiva cualitativa, el 78% de los compromisos que contienen las Cartas que han reportado en este sentido se sitúan en un rango de cumplimiento de 91-100%. La combinación de

ambos aspectos permite concluir que este programa es comparativamente uno de los más desarrollados. Ahora bien, su utilidad pasa actualmente por “repensar” y rediseñar el modelo de Cartas de Servicios.

Cuando se analiza el programa en detalle, así como el escasísimo grado de conocimiento que los ciudadanos tienen de las cartas de servicios se concluye que no hay correspondencia entre el esfuerzo organizativo que supone la elaboración de una Carta y el conocimiento e interés del ciudadano-usuario, que suele estar centrado en servicios o trámites específicos y no en el conjunto de servicios ofertados por una organización. Los derechos de los ciudadanos, cuando se relacionan con la Administración, se materializan en relaciones concretas de servicio vehiculadas por procedimientos o procesos determinados. En cambio, las Cartas actuales están concebidas desde una óptica orgánica, reflejando los compromisos de una organización sobre el conjunto de sus servicios y prestaciones. En este ámbito, AEVAL también está trabajando, en el seno de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos, en la elaboración de un Marco Común de Cartas de Servicios que, entre otros aspectos, trata de afrontar esos problemas.

Recomendación 4: Para que las cartas de Servicios sean realmente útiles a los ciudadanos-usuarios deberían diferenciarse dos vertientes en ellas:

- La interna o de mejora organizativa, que obviamente debe contemplar a la organización en su conjunto.*
- La externa o de publicación de compromisos, debiendo éstos vincularse a trámites concretos y hacerse públicos junto con cada uno de ellos, preferentemente en los canales electrónicos.*

Por otra parte, debería asegurarse el seguimiento riguroso del cumplimiento de los compromisos, crucial para la evaluación y mejora de las Cartas de Servicios.

En el año 2013 el conjunto de los ministerios ha recibido 32.112 Quejas y Sugerencias, lo que supone un volumen considerable de gestión en este programa. Sin embargo, esa cifra no tiene mucha significación si no se la relaciona con la de acciones de mejora implantadas como consecuencia de las mismas, que asciende a 263 (126 más que en 2012). Al margen de que no se haya reportado toda la información al respecto, no cabe duda que la diferencia entre ambas magnitudes es abismal.

Por otro lado, en 2013 se ha reducido drásticamente el porcentaje de Quejas no contestadas en plazo: 14,2% frente un 41,7% en 2012. Aun así, la cifra se puede considerar alta y deberían adoptarse medidas contundentes para respetar muy mayoritariamente el plazo reglamentario.

Recomendación 5: Los Departamentos ministeriales deberían adoptar medidas para agilizar la tramitación de Quejas y Sugerencias y extraer de las mismas oportunidades de mejora. Debería promoverse la utilización de canales electrónicos para su presentación y abordar acciones de benchmarking con aquellas organizaciones de la AGE que disponen de sistemas de gestión de Quejas y Sugerencias de eficacia probada.

El programa de Evaluación de la Calidad conforme a modelos de referencia presenta una implantación escasa y muy concentrada en dos Departamentos ministeriales (Defensa y Empleo y Seguridad Social. Sin embargo, los Modelos de referencia (EFQM, CAF, EVAM) constituyen el instrumento más eficaz, completo y versátil para introducir la gestión de calidad, produciendo aprendizaje organizativo y numerosas mejoras en la gestión. Las 5.124 áreas de mejora identificadas y las 400 acciones de mejora implantadas en los Ministerios dan buena idea de ello.

Recomendación 6: Para facilitar la introducción de la práctica de la autoevaluación conforme a los modelos de referencia, sería conveniente que cada Ministerio, con un enfoque progresivo y experimental, identificara al menos un órgano u organismo en el que iniciar el proceso de autoevaluación, para lo que además podrían aprovechar experiencias de éxito en este sentido, incluso dentro de su propio ámbito.

Las 150 iniciativas en materia de innovación que se han puesto en marcha durante 2013 en diferentes Departamentos, prueban que la Administración General del Estado cuenta con potencialidades para desarrollar esta función tan necesaria en la actualidad. Sin embargo muchas de estas iniciativas se desarrollan dentro de las organizaciones y tienen poca visibilidad externa, lo que dificulta la generación de conocimiento compartido y el intercambio de experiencias para lograr sinergias, sobre todo teniendo en cuenta que las iniciativas innovadoras se producen en los terrenos fronterizos entre distintos ámbitos y disciplinas. 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, y la participación activa de la Administración española en el Observatorio de la Innovación en el Sector Público de la OCDE facilitará la superación de esos problemas.

Recomendación 7: Todos los Ministerios deberían realizar una selección de sus iniciativas en esta materia y presentarlas a los Premios a la Innovación que convoca anualmente el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, lo que, además de reconocimiento, posibilita el aprendizaje mutuo.

Desde el Innovative Public Service Group (Grupo de Servicios Públicos Innovadores) de la European Public Administration Network (Red Europea de Administraciones Públicas) se afirma que la modernización del Gobierno y la mejora de las capacidades administrativas sigue siendo una condición previa para el éxito de cualquier acción dirigida al crecimiento y la cohesión, como se prevé en la estrategia Europa 2020.

Por otra parte la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico) viene reflexionando sobre las grandes transformaciones que afectan a los Gobiernos y Administraciones Públicas y para las que no existen precedentes, fundamentalmente a cambios tecnológicos, demográficos y sociales.

Por este motivo surge la consideración de que en la actualidad es necesario y urgente transformar el sector público en su conjunto para incorporar de manera efectiva la innovación.

Si no se gestionan estos riesgos se producirá una pérdida de confianza y de legitimidad. Si no se gestionan estos riesgos se producirá una pérdida de confianza y de legitimidad. De acuerdo con la perspectiva de OCDE y con el fin de adaptarse al entorno cambiante, los Gobiernos han de tomar medidas inmediatas y audaces para catalizar los elementos críticos que apoyan la innovación en el sector público. Entre estas se proponen las siguientes acciones:

ACCIÓN 1: PERSONAS INVOLUCRADAS

Los gobiernos deben invertir en la mejora de las capacidades y aptitudes de los empleados públicos como catalizadores de la innovación. Para ello será necesario intervenir en la cultura, incentivos y normas con el objetivo de facilitar nuevas formas de trabajo.

ACCIÓN 2: CONOCIMIENTO

Los gobiernos deben facilitar el libre acceso a la información, datos y conocimiento dentro del sector público, y que éstos se utilicen para responder creativamente a los nuevos retos y oportunidades.

ACCIÓN 3: RESOLVER PROBLEMAS TRABAJANDO CONJUNTAMENTE “REDES”

Los gobiernos deben avanzar en la puesta en marcha de nuevas estructuras organizativas y partenariados para mejorar los enfoques y herramientas, compartir riesgos y utilizar la información disponible y los recursos para la innovación.

ACCIÓN 4: NORMAS Y PROCESOS PARA APOYAR Y NO OBSTACULIZAR LA INNOVACIÓN Y EL CAMBIO

Los gobiernos deben garantizar que las normas y los procesos internos (controles y procedimientos) estén equilibrados de cara a minimizar los riesgos, al tiempo que se protegen los recursos y se facilita la innovación.

Para facilitar esta labor, la OCDE ha puesto en marcha el Observatorio de la Innovación en el Sector Público (OPSI) para compartir información y dar a conocer experiencias innovadoras. Se puede ver en el siguiente enlace: <https://www.oecd.org/governance/observatory-public-sector-innovation/home/>

Recomendación 8: Seguir las sugerencias de IPSG-EUPAN, así como de la OCDE en materia de innovación en las Administraciones Públicas incorporando prácticas de los diferentes Ministerios al Observatorio de la Innovación en el Sector Público (OPSI)

6. ANEXOS

ANEXO-1: RECOPIACIÓN DE EXPERIENCIAS EN MATERIA DE INNOVACIÓN

A continuación se muestra la recopilación de experiencias llevadas a cabo en la AGE durante 2013 en materia de innovación con arreglo a la clasificación propuesta:

A: Innovaciones de proceso.

B: Innovaciones de organización y gestión.

C: Innovaciones de producto o servicio.

MINISTERIO DE JUSTICIA

ORGANISMO	EXPERIENCIA	TIPO	Susceptible de presentarse a Premios
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS REGISTROS Y DEL NOTARIADO	PROYECTO G.E.N. (Gestión de expedientes de nacionalidad) en el marco del Plan Intensivo de tramitación de tales expedientes.	A	X
VICESECRETARÍA GENERAL TÉCNICA (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA)	Implantación del portafirmas electrónico	A	X
SG DE ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN TERRITORIAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA Y DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CuadroJus	A	X
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN (SGPM).	Formación adaptada al perfil del puesto a desempeñar en la nueva estructura organizativa de la Oficina judicial.	A+C	-
ÁREA DE GESTIÓN PROCESAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA JUSTICIA (SGNTJ)	Sistema de Gestión de Comunicaciones Telemáticas LexNET	A	X
ÁREA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA JUSTICIA (SGNTJ).	Sistema Visor de Expedientes Judiciales Electrónicos	A	X
ÁREA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA JUSTICIA (SGNTJ)	Sistema Cargador de Expedientes Electrónicos (fase 2013)	A	X

ÁREA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA JUSTICIA (SGNTJ)	Portal de la Administración de Justicia	C	X
ÁREA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA JUSTICIA (SGNTJ)	Fondo Documental de Secretarios Judiciales	A	X
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS. SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA.	Una Oficina, una Atención.	C	X
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA JUSTICIA (SGNTJ) E INTCF. SECRETARÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA. MINISTERIO DE JUSTICIA	“Red Nacional para el intercambio y la gestión de la información de las coincidencias de ADN obtenidas en la base de datos” Proyecto interministerial entre el Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses (INTCF), Comisaría General de Policía Científica, Guardia Civil, Ertzaintza y Mossos d'Esquadra para la elaboración de una Red Nacional para el intercambio y la gestión de la información de las coincidencias de ADN obtenidas en la Base de datos CODIS (Combined DNA Index System) y los sistemas LIMS (Laboratory Information Management Systems) de las cinco instituciones implicadas en el proceso utilizando una red de alta seguridad de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal	A	-
DEPARTAMENTO DE MADRID DEL INSTITUTO NACIONAL DE TOXICOLOGÍA Y CIENCIAS FORENSES (INTCF)	IDNADEX: Improving DNA Data Exchange (Mejora del intercambio de información genética entre Bases de Datos Nacionales de ADN con fines de investigación criminal a nivel mundial)	A	-

MINISTERIO DE DEFENSA

ORGANISMO	EXPERIENCIA	TIPO	Susceptible de presentarse a Premios
DELEGACIÓN DE DEFENSA EN EL PAÍS VASCO	Creación de la página Web de la Delegación de Defensa en el País Vasco, que a la vez aglutina a sus tres Subdelegaciones.	A+C	X
SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN BURGOS	Envío de mensajes cortos SMS	C	-
SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN BURGOS	Difusión de la Cultura de Defensa en la provincia de Burgos.	C	X
SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN PALMA DE MALLORCA, ÁREA DE PERSONAL	Desarrollar la Gestión por Competencias	A	-
SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN SAN SEBASTIÁN (ÓRGANO DE APOYO)	Difusión de las ofertas de Empleo Público, Premios Defensa, Armada, Tierra y Aire, carta a un militar, guías didácticas y Subvenciones, a través de correo electrónico a direcciones electrónicas públicas de las Instituciones afectadas: Universidad, colegios e Institutos de Bachiller, Institutos y colegios de ESO, colegios de enseñanza primaria. También Ayuntamientos, colegios profesionales, obispado, responsables culturales de la provincia ...	C	X
DELEGACIÓN DE DEFENSA EN LA RIOJA	Pago Telemático y mancomunado de facturas mediante la aplicación BBVA net cash	A	X
DELEGACIÓN DE DEFENSA EN LA RIOJA	Comunicación y Acceso Telemático con los Clientes	A+C	X
SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN MÁLAGA	Boletín Informativo Digital	C	X
DELEGACIÓN DE DEFENSA EN LA REGIÓN DE MURCIA	Programa "APADRINA UNA PLANTA"	A	X
Delegación De Defensa En Castilla La Mancha	Implantación de un sistema de videoconferencia entre las Subdelegaciones de Defensa en Castilla La Mancha	A	X
SDD VALLADOLID	Evaluación del liderazgo	A	-
Delegado de Defensa en Aragón/ Unidad de Calidad.	Estudio, diseño, planificación e inicio de los trabajos para la implantación de un Sistema de Gestión de la Excelencia (SGE), en la Delegación de Defensa en Aragón y sus tres sedes, las Subdelegaciones de Zaragoza, Huesca y Teruel.	A+B	X

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

ORGANISMO	EXPERIENCIA	TIPO	Susceptible de presentarse a Premios
DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO.	Tramitación de altas y alteraciones de bienes inmuebles en modo remoto para entidades que colaboran en el mantenimiento catastral. SAUCE en Internet.	A	-
DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO	Tramitación de cambios de dominio en la Sede del Catastro (SEC) para entidades que colaboran en el mantenimiento catastral.	A	-
DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO	Consulta de información histórica Catastral en la Sede Electrónica del Catastro destinada a usuarios registrados.	C	-
DG MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA: Subdirección General de Programas de Atención al Ciudadano	Suscripción de alertas en las publicaciones de los boletines de empleo, becas, ayudas y subvenciones	C	-
DG MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA: Subdirección General de Programas de Atención al Ciudadano	FACe – Punto general de entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado	A	X
DG MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA: Subdirección General de Programas de Atención al Ciudadano	PLATA – Plataforma de traducción automática	A	X
DG MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA: Subdirección General de Programas de Atención al Ciudadano	Cliente Ligero CLOUD	A	X
DG MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA: Subdirección General de Programas de Atención al Ciudadano	Cliente @firma Movil	A	-
DG MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA: Subdirección General de Programas de Atención al Ciudadano	EMPRENDE EN 3	C	
DG MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA: Subdirección General de Programas de Atención al Ciudadano	Sistema de Interconexión de Registros.	A	
DG MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA: S.G. de Inspección general de Servicios de la AGE / S.G. de Organización	Elaboración de un Manual de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas (MEDIDA PREVISTA POR CORA)	A	-
INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (INAP).	1. «La Administración al Día». 2. «INAP Social». 3. «Banco de Conocimientos INAP». 4. Plan de eficiencia energética y sostenibilidad medioambiental del INAP.	A+C	-

MINHAP – SUBSECRETARÍA – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y COORDINACIÓN TERRITORIAL.– SGTIC	Implantación de AFARIA	A	-
MINHAP – SUBSECRETARÍA – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y COORDINACIÓN TERRITORIAL.– SGTIC	Gestión de la Comisión Permanente de Administración Electrónica (CPAE)	A	-
MINHAP – SUBSECRETARÍA – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y COORDINACIÓN TERRITORIAL.– SGTIC	Migración de Windows XP a Windows 7	A	-
TRIBUNAL ECONÓMICO– ADMINISTRATIVO CENTRAL y TRIBUNALES ECONÓMICOS– ADMINISTRATIVOS REGIONALES Y LOCALES	Implantación del programa “DYCTEAC”: Base de Datos DOCTRINA Y CRITERIOS DEL TRIBUNAL ECONÓMICO ADMINISTRATIVO–CENTRAL	A+C	-
TRIBUNAL ECONÓMICO– ADMINISTRATIVO CENTRAL y TRIBUNALES ECONÓMICOS– ADMINISTRATIVOS REGIONALES Y LOCALES	Implantación del proyecto “NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA”	A+C	-
TRIBUNAL ECONÓMICO– ADMINISTRATIVO CENTRAL y TRIBUNALES ECONÓMICOS– ADMINISTRATIVOS REGIONALES Y LOCALES	Implantación del proyecto “ENVÍO AUTOMÁTICO RESOLUCIONES Y SENTENCIAS A LA AEAT (ENVÍO CUMPLIMIENTO)”	A+C	-
TRIBUNAL ECONÓMICO– ADMINISTRATIVO CENTRAL y TRIBUNALES ECONÓMICOS– ADMINISTRATIVOS REGIONALES Y LOCALES	Implantación del proyecto “GENERADOR DE PONENCIAS Y SESIONES SIN PAPEL” (“SALA SIN PAPEL”)	A	-
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA	Migración de los datos de gestión de procesos de los servicios del Archivo General (Hacienda) a formato intercambiable (2ª fase)	A	-
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA	Migración de datos desde ficheros en Access a la aplicación Albalá, utilizada como herramienta de gestión en el Archivo central (SEAP)	A	-
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA	Incorporación de las publicaciones del departamento a DILVE, plataforma, basada en Internet, para los profesionales de la cadena del libro que permite la gestión y distribución de información bibliográfica y comercial.	C	-
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA	Incorporación de las publicaciones del departamento a Google Ebooks	A+C	-
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA	Biblioteca digital MINHAP	C	-
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	DYNEMP Project	A	-
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Registro estadístico de Multinacionales de la Unión Europea (EuroGroups Register)	A	-

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Informes Metodológicos Estandarizados	A	-
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Glosario de conceptos (DEFine)	A	-
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Nuevo Portal IDA_Web desarrollado en JAVA para el intercambio de ficheros de variaciones mensuales de Padrón entre el INE y los Ayuntamientos.	A	-
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Sistema de Verificación de Datos de Residencia con fecha de la última variación padronal (SVDR_Ext-Fecha) Sistema de Verificación de Datos (SVDA/SVDR ámbito geográfico)	A	-
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Sistema de Información Demográfica del Padrón	C	-
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Encuesta de I+D e Innovación	A	-
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico en las empresas	A	-
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Puesta en marcha de la Encuesta de Ocupación en Albergues	A	-
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Sistema avanzado de consultas para la difusión de resultados de los Censos de Población y Viviendas 2011	C	-

MINISTERIO DEL INTERIOR

ORGANISMO	EXPERIENCIA	TIPO	Susceptible de presentarse a Premios
DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO	Implantación de Cita Previa en Jefaturas	C+A	-
DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO	Unificación ventanilla integral de tramitación (VENTANILLA ÚNICA)	C+A	-
DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO	Sistema de gestión integral de ingresos de la DGT (INDI) que sustituye a la aplicación INDITRAF.	A+C	-
JPT Málaga	Registro de colaboradores habituales	A	-
DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO	Protocolo de calidad de los exámenes y de la conducción autónoma	A	-
DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO	Implantación del sistema de realización de las pruebas teóricas para la obtención del premio de conducir a través del ordenador.	A	-
JPT ASTURIAS	Proyecto CAMINO ESCOLAR SEGURO en los Municipios de GIJÓN-NOREÑA-NAVA	C	-
JPT ASTURIAS	Comisión Autonómica de Seguridad Vial.	A+B	-
JPT ASTURIAS	Implantación de aplicación informática para la comunicación de obras en carretera.	A	-
JEFATURA PROVINCIAL DE TRÁFICO DE ZARAGOZA DENTRO DE SUS SERVICIOS PERIFÉRICOS.	Transferencia a través de plataforma telemática.	A	-
ÁREA DE TELECOMUNICACIÓN, SERVICIO SITEL	Creación "CENTRO DE SERVICIOS"	C	-
ÁREA DE TELECOMUNICACIÓN, SERVICIO SITEL	Implantación de herramienta de gestión de incidencias	A	-
ÁREA DE TELECOMUNICACIÓN, SERVICIO SITEL	Implantación de herramienta de gestión	A	-
DIVISIÓN DE PERSONAL DE LA DGP Y ÁREA DE INFORMÁTICA DE LA DGP	Portal de la POLICÍA	A+C	-
DIVISIÓN DE PERSONAL DE LA DGP Y ÁREA DE INFORMÁTICA DE LA DGP	Gestión automatizada de ausencias e inasistencia al servicio.	A	-
DIVISIÓN DE PERSONAL DE LA DGP Y ÁREA DE INFORMÁTICA DE LA DGP	Instalación de sistema de seguridad en correos oficiales IRONPORT	A	-
INSTITUTO DE ESTUDIOS DE LA POLICÍA (CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS POLICIALES,	Diseño, implantación y desarrollo de cursos superiores de formación para mandos policiales	A	-

DIVISIÓN DE FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO, DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA)			
ESCUELA NACIONAL DE POLICÍA (DIVISIÓN DE FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO; DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA).	Adaptación de los planes de estudio de los cursos de formación profesional de policías y oficiales de policía a la programación por competencias.	A	-
COMANDANCIA GUARDIA CIVIL SALAMANCA	Sistema de gestión de incidencias y recursos SENECA	A	-
COMANDANCIA GUARDIA CIVIL PALENCIA	Sistema de Encuestas	A	-
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN DE LOS TRASTORNOS DEL SUEÑO (IITS) – CLÍNICA RUBER DE MADRID.	Estudio clínico para detectar la narcolepsia mediante el olfato de perros.	A	-

MINISTERIO DE FOMENTO

ORGANISMO	EXPERIENCIA	TIPO	Susceptible de presentarse a Premios
DIRECCIÓN GENERAL DE LA MARINA MERCANTE	Gestión de incidencias	A	-
DIRECCIÓN GENERAL DE LA MARINA MERCANTE	Desarrollo de aplicación informática para la tramitación de expedientes de homologación de Centros de Formación.	A	-
ORGANISMO DE ADHESIÓN VOLUNTARIA	EXPERIENCIA	TIPO	Susceptible de presentarse a Premios
AENA AEROPUERTOS S.A	"Airport Collaborative Decision Making" (A-CDM): Toma de decisiones colaborativa	A	-
RENFE OPERADORA, D. G. del A.N. de VIAJEROS	Mejora en el sistema de venta de billetes	A	-
RENFE OPERADORA, D. G. del A.N. de VIAJEROS	Transformación trenes de la serie 100 para servicio de alta velocidad Barcelona-París	A	-
SOCIEDAD DE SALVAMENTO Y SEGURIDAD MARÍTIMA (SASEMAR)	Nuevo Centro Nacional de Coordinación de Salvamento Marítimo	B	-
ADIF	Directorio de Información y Puntos de acogida en Estaciones	A	X
ADIF	Servicio Audioguía	A	X
ADIF	Reconversión de subestación eléctrica de tracción clásica en reversible (Recuperación de energía de frenado)	A	X
ADIF	Gestión de Activos	A	X

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

ORGANISMO	EXPERIENCIA	TIPO	Susceptible de presentarse a Premios
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Proyectos de Impulso de la Administración Electrónica: Servicio de Certificados de encontrarse al corriente en las obligaciones de Seguridad Social.	C	-
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Registro electrónico de Apoderamientos	C+A	-
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Desasignación del Autorizado RED como Receptor de Notificaciones Telemáticas	C+A	-
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Mejora del Sistema de notificaciones telemáticas	A	-
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Servicio incluido en el sistema RED de "Solicitud de cambio de domiciliación bancaria para el RETA"	C	-
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Servicio incluido en el sistema RED de "Solicitud cambio de domicilio para el RETA"	C	-
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Servicio incluido en el sistema RED de "Consulta de Bases y Cuotas Ingresadas para el RETA"	C	-
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Inclusión de la identificación y control de suspensión por prestaciones de corta duración en RED Directo	C+A	-
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Incorporación en el sistema RED Directo del colectivo especial de artistas del Régimen General	C	-
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Servicio incluido en el sistema RED de Consulta de CCCs/NAFs receptor de NOTESS	C	-
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Servicio en Sede Electrónica de solicitud de inscripción y asignación de CCC principal para empresario colectivo	C	-
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Refuerzo de la lucha contra el fraude mediante el incremento de la colaboración con Organismos y Entidades y la innovación en los procedimientos de obtención de información patrimonial y embargo.	A	-
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Utilización de la tarjeta de crédito o de débito para el pago de las deudas a la Seguridad Social en vía ejecutiva.	C	-
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Canal Twitter de la TGSS	C	-
INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA	Implantación de un servicio WEB para la consulta e incorporación de datos del Registro Central de Buques de Marina Mercante en las embarcaciones a dar de alta o modificar en el correspondiente Fichero del Instituto Social de la Marina.	A	X

MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

ORGANISMO	EXPERIENCIA	TIPO	Susceptible de presentarse a Premios
CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA	Evaluación de conformidad del primer cinemómetro sobre aeronave en el mundo.	A	X
CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA	Laboratorio permanente de referencia para medidas de velocidad en autovía.	B	X
CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA	Implantación de firma electrónica XAdes en certificados de calibración y verificación.	A	X
CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA	Master en Metrología: Creación de un servidor de vídeos para la difusión restringida y segura de las sesiones del máster	C	X
CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA	Inserción automática de datos de los instrumentos de laboratorio en los certificados	A	X
CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA	Consolidación del Cálculo de la huella de carbono.	A	X
CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA	Gestión telemática de consumo de agua.	A	X
SUBSECRETARÍA-SUB. GRAL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RR.HH	Comunidad de Formadores internos del MINETUR	A+B	X
SUBSECRETARÍA-SUBDIRECCIÓN GENERAL DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS CON EL APOYO DE LA SG DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RRHH Y DE LA SG DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES.	Proyecto GEO: Gestión y Dirección por Objetivos (DPO) en la Subsecretaría del MINETUR	A	X
SG DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES EN COLABORACIÓN CON LA DG DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Mecanismo de incorporación de notas a un expediente	A	-
SG DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES	Unificación de la Tramitación electrónica de expedientes en Sorolla	A	-

SG DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES EN COLABORACIÓN CON LA SG DE PLANIFICACIÓN ENERGÉTICA Y SEGUIMIENTO.	Certificación de Colectores Solares y Planos de baja temperatura (CERCOPEs)	A	-
SG DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES.	Análisis del Retorno de la inversión en proyectos TIC (ARCAS)	A	-
SG DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES EN COLABORACIÓN CON LA SECRETARIA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	Seguimiento de la Agenda Digital en España	A	-
SG DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES EN COLABORACIÓN CON LA SG DE HIDROCARBUROS.	Archivo Técnico de Hidrocarburos (ATH)	A	-

MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

ORGANISMO	EXPERIENCIA	TIPO	Susceptible de presentarse a Premios
DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD AMBIENTAL.	Aplicación para la descarga del informe de Indicadores sobre el Perfil Ambiental de España.	C	-
DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD AMBIENTAL.	Buzón de Asesoramiento a empresas y sectores profesionales incluidos en el ámbito de la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de responsabilidad medioambiental	C	-
DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD AMBIENTAL.	Aplicación informática del Modelo de Oferta de Responsabilidad Ambiental (MORA)	A	-
FONDO ESPAÑOL DE GARANTÍA AGRARIA. FEGA	El FEGA en cifras. Datos abiertos	A	-
CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL DUERO	"Web Red Integrada SAIH- ROEA" para dar al ciudadano datos en tiempo real e histórico de la cuenca hidrográfica del Duero.	C	-
CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA JÚCAR.	Sistema de Información Geográfico Corporativo (CHSIC)	A	-
CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL SEGURA	Implantación de localizadores G.P.S. e informatización de los repostajes de combustible en todos los vehículos.	A	-
CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL SEGURA	Espacio de Comunicación FEDER (ECOFEDER-CHSegura)	C	-
CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL SEGURA	Mejorar y agilizar el trámite de declaración de vertidos	A	-
CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL GUADALQUIVIR	Implantación del programa WISKI	A	-
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICA	Reducción de trámites en la encuesta de comercialización de productos fitosanitarios.	A	-
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES.	Novedades en los Sistemas información Geográfica Corporativos.	C	-
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES.	Adaptación a la Directiva INSPIRE de los METADATOS DE LOS DATOS Y servicios web interoperables del Ministerio.	A	-
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES.	Nueva aplicación Pago y Gestión de Tasas disponible en la Sede Electrónica	C	-
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES.	Procedimientos con formulario específico de solicitud disponibles en la Sede Electrónica	C	-
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES.	Novedades en los Sistemas información Geográfica Corporativos y la IDE del Ministerio.	C	-

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES	Acceso a las CCAA a la aplicación SIG de Sanidad Animal	C+A	-
FONDO ESPAÑOL DE GARANTÍA AGRARIA (FEGA).	Sistemas de evaluación del desempeño de los empleados. Ministerio	A	-

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

ORGANISMO	EXPERIENCIA	TIPO	Susceptible de presentarse a Premios
DIRECCION GENERAL DE RELACIONES CON LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO	Sitio de colaboración con las DELEGACIONES DEL GOBIERNO en la EXTRANET	A	-
SECRETARÍA DE ESTADO DE COMUNICACIÓN. DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN NACIONAL.	Punto de Información compartido de la SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN NACIONAL	C	-
SECRETARÍA DE ESTADO DE COMUNICACIÓN. DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN INTERNACIONAL.	Punto de Información compartido de la SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN INTERNACIONAL	C	-
SECRETARÍA DE ESTADO DE COMUNICACIÓN. DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.	Incorporación del CENTRO INTERNACIONAL DE PRENSA a la Web de la Moncloa	A	-
SECRETARÍA DE ESTADO DE COMUNICACIÓN. DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.	Inclusión de las transcripciones de los vídeos "colgados" en la web	C	-
SECRETARÍA DE ESTADO DE COMUNICACIÓN. DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.	Direcciones IP y cookies en la página web de La Moncloa y del Ministerio de la Presidencia.	A	-
SECRETARÍA DE ESTADO DE COMUNICACIÓN. DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.	Verificación de la cuenta de Facebook de La Moncloa y de los Ministerios que tienen cuenta en esta red social.	A	-
SECRETARÍA DE ESTADO DE COMUNICACIÓN. DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.	Acceso a Flickr Pro	A	-
SECRETARÍA DE ESTADO DE COMUNICACIÓN. DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.	Ampliar contenidos en la página web del Ministerio de la Presidencia	C	-
SECRETARÍA DE ESTADO DE COMUNICACIÓN. DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ANÁLISIS Y DOCUMENTACIÓN.	Aplicación para móvil de la Agenda de la Comunicación.N	C	-

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

ORGANISMO	EXPERIENCIA	TIPO	Susceptible de presentarse a Premios
DIRECCIÓN GENERAL INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD	Implantación compra pública INNOVADORA en la AGE	A	-
DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO INTERIOR	Simplificación de trámites: Con la Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios, se pretende la eliminación de trabas para la apertura de pequeños establecimientos comerciales que sustituye las licencias municipales previas para el inicio y el ejercicio de la actividad comercial y de servicio sustituyéndolas por declaraciones responsables y/o comunicaciones previas	A	

MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

ORGANISMO	EXPERIENCIA	TIPO	Susceptible de presentarse a Premios
INSTITUTO DE LA JUVENTUD	Implantación en el organismo de la plataforma SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN MODULAR (SIGM)	A	-
INSTITUTO DE LA JUVENTUD	Web de la campaña "NO HATE", CONTRA LA INTOLERANCIA EN INTERNET: : www.nohate.es	C	-
INSTITUTO DE LA JUVENTUD	"LAS REDES SOCIALES Y LOS JÓVENES"	C	-
ORGANIZACIÓN NACIONAL DE TRASPLANTES	Biovigilancia de órganos y tejidos.	A	-
INGESA (SS.CC Y DIRECCIONES TERRITORIALES EN CEUTA Y MELILLA).	Circuito interinstitucional ideado por INGESA para facilitar a los pensionistas el reembolso directo en su cuenta bancaria del exceso de aportación farmacéutica.	A+C	-
INGESA-MSSSI	Plataforma centralizada de compras en el SISTEMA NACIONAL DE SALUD.	A	X
CENTRO DE REFERENCIA ESTATAL DE AUTONOMÍA PERSONAL Y AYUDAS TÉCNICAS (CEAPAT), PERTENECIENTE AL IMSERSO, MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD.	Demostración de Hogar Digital Accesible: Demostración de Tecnologías de la Información en la vivienda, a través de avances en domótica accesible.	A	-
CENTRO DE REFERENCIA ESTATAL DE AUTONOMÍA PERSONAL Y AYUDAS TÉCNICAS DEL IMSERSO.	Igualdad en el acceso a la información: adaptación a lectura fácil y pictogramas de la Carta de Servicios del CEAPAT y otros documentos.	C	-

ANEXO-2: SIGLAS Y ACRÓNIMOS UTILIZADOS EN EL INFORME

AD	ANÁLISIS DE LA DEMANDA
AGE	ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO
CS	CARTAS DE SERVICIOS
ES	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION
ISM	INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA
INSHT	INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO
INSS	INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
MAEC	MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN
MAGRAMA	MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE
MINETUR	MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO
MINECO	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD
MGMCAGE	MARCO GENERAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO
QS	QUEJAS Y SUGERENCIAS
SEPE	SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL
TGSS	TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ANEXO-3: BIBLIOGRAFÍA RELACIONADA

2014	<u>Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios</u>
2014	<u>Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios – Anexo: Guía rápida</u>
2013	<u>Guía de Interpretación del Modelo EFQM de Excelencia 2013 para las Administraciones Públicas</u>
2013	<u>Interpretación del Modelo EFQM de Excelencia 2013 para las Administraciones Públicas. Caso práctico</u>
2013	<u>CAF 2013, el Marco Común de Evaluación. Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación</u>
2013	<u>Guía para la gestión de quejas y sugerencias</u>
2012	<u>CAF Educación</u>
2012	<u>CAF Procedimiento de Retroalimentación Externa</u>
2010	<u>Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios</u>
2009	<u>Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos</u>
2009	<u>Guía de Evaluación. Modelo EVAM</u>

Se puede ampliar la información sobre estos documentos en: www.aeval.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS