

**15329** *RESOLUCIÓN de 1 de septiembre de 2008, de la Dirección General de Recursos Agrícolas y Ganaderos, por la que en ejecución de sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, se modifica la Resolución de 8 de julio de 1994.*

#### Hechos

1. Con fecha 13 de septiembre de 2001, se dictó sentencia por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en el recurso interpuesto por D. Rafael Meléndez Urraco y D. Antonio Ramírez Piguillém como representantes de la «Asociación de Afectados de la Campiña Baja de Hornachuelos (Córdoba)», contra la Resolución de 8 de julio de 1994, de la Dirección General de Producciones y Mercados Agrícolas, por la que se hacían públicos el Plan de Regionalización Productiva de España, las superficies de base regionales y el tipo de cambio del ECU (Unidad de Cuenta Europea) en pesetas, aplicables al esquema de pagos compensatorios a los cultivos herbáceos en la campaña 1994-1995, en la que figuraba un rendimiento medio en secano de 0,9 Tm/Ha para el término de Hornachuelos (Córdoba).

En dicha sentencia se declara la obligación de la Administración de fijar un nuevo rendimiento medio aplicable al secano del término de Hornachuelos, para dicha campaña, acorde con los principios de objetividad y de adecuación, y a indemnizar a los actores por los perjuicios derivados de la disminución padecida en la percepción de las ayudas de la CE, en la cuantía resultante de la diferencia entre los importes recibidos efectivamente en tal concepto respecto de los que hubieran debido percibirse conforme al acto a emitir por la Administración.

2. La sentencia fue recurrida en casación ante el Tribunal Supremo, que por auto de 30 de septiembre de 2004 inadmitió el recurso y declaró la sentencia firme.

3. Presentado incidente de ejecución ante el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, éste Tribunal, mediante auto de fecha 25 de enero de 2007, establece que basta con que la Administración fije un nuevo rendimiento medio e indemnice a los actores en la diferencia entre las dos cantidades resultantes (lo percibido y lo dejado de percibir) y los intereses legales desde que debieron ser percibidos.

Asimismo aclara, que la sentencia solo afecta a los dos demandantes individuales y a los integrantes de la «Asociación de Afectados de la Campiña Baja de Hornachuelos (Córdoba)» que formaban parte de dicha asociación el 9 de septiembre de 1994, fecha de interposición del recurso.

Vistos los anteriores hechos esta Dirección General de Recursos Agrícolas y Ganaderos, a los efectos del cumplimiento de la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de fecha 13 de septiembre de 2001, y con efectos limitados a D. Rafael Meléndez Urraco y D. Antonio Ramírez Piguillém, así como a los integrantes de la «Asociación de Afectados de la Campiña Baja de Hornachuelos (Córdoba)» el día el 9 de septiembre de 1994, acuerda lo siguiente:

Se modifica el rendimiento aplicable a la Campiña Baja de Hornachuelos asignado a dicho término municipal para la campaña 1994/95, de 0,9 t/ha a 3,2 t/ha.

Contra esta Resolución, que no pone fin a la vía administrativa, cabe recurso de alzada ante el Secretario de Estado de Medio Rural y Agua, en el plazo de un mes a partir del día siguiente al de la recepción de esta Resolución.

Madrid, 1 de septiembre de 2008.—El Director General de Recursos Agrícolas y Ganaderos, Carlos Javier Escribano Mora.

## MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

**15330** *ORDEN PRE/2650/2008, de 4 de septiembre, por la que se aprueba el Contrato de Gestión de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.*

La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios es un organismo público, de los regulados en la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la Mejora de los Servicios Públicos. Su creación ha sido autorizada por la disposición adicional primera

de dicha Ley y su Estatuto ha sido aprobado por Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre.

La Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios se crea con el propósito de promocionar y realizar evaluaciones de las políticas y programas públicos y de impulsar la gestión de la calidad de los servicios.

Con la acción de esta Agencia se trata 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 al promover la transparencia, participación y consulta a los ciudadanos y agentes sociales.

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

El Contrato de Gestión, que se aprueba por esta Orden, es el primero que realiza la Agencia e igualmente el primero que se presenta en la Administración General del Estado en aplicación del nuevo marco gerencial establecido en la citada Ley 28/2006, de 18 de julio.

Las anteriores circunstancias han incidido en la previsión de las acciones, indicadores y recursos a la hora de determinar la vigencia temporal del Contrato de Gestión. Se ha considerado más adecuado establecer el ámbito de los programas para un escenario cuatrienal, mientras que las previsiones de plantilla de personal y presupuestarias se detallan para un escenario temporal de dos años (2008-2009). El análisis de los resultados obtenidos al final del segundo año de vigencia del Contrato permitirá determinar con mayor exactitud los recursos de personal y presupuestarios necesarios para los ejercicios 2010-2011.

El Contrato de Gestión de la Agencia contiene los objetivos a perseguir, tanto estratégicos como específicos, y los planes necesarios para alcanzar los mismos, así como los resultados a obtener y los indicadores para su evaluación. E igualmente se incluye el marco de actuación en materia de gestión de recursos humanos y las previsiones de personal y presupuestarias.

Igualmente, es objeto de este Contrato reglar las relaciones recíprocas entre la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios y los Ministerios de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda al estar adscrita al primero y en cuanto a la financiación de su actividad al segundo.

Un aspecto a resaltar, en el contenido del Contrato de Gestión, es la inclusión de los criterios y mecanismos para la exigencia de responsabilidad por la gestión al personal directivo.

El Consejo Rector de la Agencia, en su reunión del día 3 de octubre de 2007, ha aprobado la propuesta inicial de este Contrato de Gestión, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Estatuto.

En el artículo 19 apartado 4 del Estatuto se establece que la aprobación del Contrato de Gestión tiene lugar por Orden conjunta de los Ministerios de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda.

Por todo ello, y a propuesta conjunta de la Ministra de Administraciones Públicas y del Ministro de Economía y Hacienda, dispongo:

#### Artículo único.

Se aprueba el Contrato de Gestión de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de su Estatuto, aprobado por Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre, en relación con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la Mejora de los Servicios Públicos, cuyo texto figura a continuación como anejo.

#### Disposición final única. *Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 4 de septiembre de 2008.—La Vicepresidenta Primera del Gobierno y Ministra de la Presidencia, María Teresa Fernández de la Vega Sanz.

#### ANEJO

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

##### 1. Objeto del contrato

Este Contrato de Gestión tiene por objeto regular la actividad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, al establecer las prioridades entre las diferentes actividades que conducen al cumplimiento de su misión, trazar el enfoque bajo el cual

debe acometerse su logro y asignar los recursos presupuestarios y la dotación de personal para posibilitar el logro de ese propósito.

Igualmente, es objeto de este Contrato reglar las relaciones recíprocas entre la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios y los Ministerios de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda al estar adscrita al primero y en cuanto a la financiación de su actividad al segundo.

## 2. Los objetivos y ejes estratégicos. Los planes y programas

La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (en lo sucesivo Agencia) señala, para el cuatrienio 2008-2011, dos objetivos estratégicos:

Afianzar la apuesta por la evaluación emprendida por el Gobierno y el Parlamento con la creación de la Agencia.

Impulsar la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos.

Para alcanzar estos objetivos considera su actuación a través de los cuatro ejes estratégicos siguientes:

2.1 El compromiso de «CREAR» Agencia.

2.2 La promoción de la cultura evaluadora: necesidad y utilidad de la evaluación.

2.3 La realización de evaluaciones con éxito

2.4 La mejora de la calidad en la gestión de las organizaciones públicas: Un compromiso con la ciudadanía y la rendición de cuentas.

Cada uno de estos cuatro ejes se despliega a través de diferentes planes y programas sobre los que se asienta la actividad operativa de la Agencia. Su concreción-objetivos, actividades, tiempos y responsables-, se instrumentará en el Plan de Acción Anual que aprobará el Consejo Rector a propuesta de la Presidenta de la Agencia, dentro del marco de este Contrato de Gestión y sobre la base de los recursos disponibles.

Los indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos se recogen en el Anexo I.

2.1 El compromiso de «crear» Agencia.—El concepto de creación de la Agencia debe ser entendido en una dimensión más amplia que la estrictamente asociada a la provisión de logística y estructura para el desarrollo de sus funciones. El artículo 7 del Estatuto establece para la Agencia de Evaluación los principios básicos que deben guiar su actuación.

El objetivo se orienta a la creación de una Institución que interiorice la participación, colaboración y transparencia como ejes rectores de su funcionamiento material, asimilando con ello la nueva cultura de gestión pretendida y alcanzando todo el potencial funcional establecido en su Estatuto.

Los objetivos específicos asociados con este eje estratégico son:

i) Garantizar un funcionamiento en consonancia con los criterios establecidos con la Ley de Agencias y una gestión integrada coherente con su Estatuto

ii) Alcanzar una presencia institucional adecuada a sus finalidades.

iii) Comprometerse desde el inicio con un Plan Interno de Calidad y una política de alianzas acorde con el mismo.

iv) Contar con un capital humano comprometido con los valores de la institución y con las habilidades y aptitudes necesarias para cumplir con sus fines.

2.1.1 Plan de Visibilidad: Información y Comunicación.—Se trata de crear las condiciones adecuadas para que la Agencia pueda ocupar un espacio propio de reconocimiento en el ámbito público y privado, nacional e internacional en el sector de la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios.

En este plan se pretende, también, alcanzar una presencia progresiva en los medios de comunicación, revistas especializadas y publicaciones de organismos y entidades nacionales e internacionales.

La especificación y alcance de las acciones de información y comunicación se contendrán en el correspondiente plan que anualmente aprobará la Comisión Permanente del Consejo Rector según la previsión establecida en el art 14.2.c) del Estatuto.

2.1.2 Plan de Calidad.—La organización y el sistema de trabajo de la Agencia deben regirse por el principio de calidad y mejora continua que garantice un nivel estándar en la gestión y prestación de servicios a los destinatarios de su actividad. Particularmente esta exigencia de calidad en la gestión resulta más necesaria en la medida que corresponde a la institución informar el plan de calidad y los resultados que alcanzan las Agencias estatales.

La Agencia, se compromete a elaborar un Plan de Calidad con un planteamiento integrado, escalable y orientado a la mejora continua, teniendo en cuenta los programas del Marco General para la Mejora de la Calidad de los servicios y los requisitos aplicables al modelo organizacional de la

Agencia. En el Anexo II se especifican las actividades que integrarán el diseño e implantación del Plan de Calidad de la Agencia.

2.1.3 Plan de Alianzas.—La realidad del Estado Autonómico y la existencia de diversos niveles de gobierno, así como la pluralidad de actores, públicos y privados, involucrados en materia de evaluación de programas y políticas públicas e igualmente en la implantación de sistemas de gestión de calidad, requiere que la Agencia se comprometa en impulsar espacios de cooperación y participación territorial y sectorial en el ámbito de sus competencias.

El Estatuto no solamente prevé una cooperación técnica y de esfuerzo conjunto con las Comunidades Autónomas, sino que abre la participación de estas entidades en la alta dirección del organismo mediante su representación en el Consejo Rector.

La cooperación también debe ser extendida, si bien articulada a través de otros procedimientos, a Corporaciones Locales, Entidades y Organismos Sectoriales e igualmente a instituciones de la Unión Europea.

Se trata, por tanto, de que la Agencia impulse un «Sistema Público de Evaluación» que genere sinergias y evite duplicidades de acción.

En el ámbito de la calidad de la gestión en las administraciones públicas, en el que se presentan acciones más consolidadas, el objetivo se orienta a establecer selectivamente estrategias de colaboración y de aprendizaje mutuo con los otros niveles de la Administración en España así como con instituciones públicas o privadas de carácter sectorial, para fomentar una gestión articulada de la calidad en el ámbito de las Administraciones Públicas.

En el marco de la política de alianzas de la Agencia se prevé el establecimiento de acciones de colaboración para trabajos de consultoría en instituciones públicas.

2.1.4 Programa de Formación y Comunicación Interna.—La formación para el personal de la Agencia se aborda con un doble objetivo, por una parte pretende reforzar las competencias y cualificaciones y por otra el desarrollo y promoción en los ámbitos personal y profesional. Los resultados del estudio de identificación de necesidades formativas, a realizar en el último trimestre de cada año, orientará el diseño del programa anual de formación de los empleados de la Agencia.

El objetivo de Comunicación interna pretende conseguir cultura y prácticas que consoliden una gestión del conocimiento, a partir del uso creciente y estable de la Intranet y del Gestor Documental (GD), con los que difundir y compartir informaciones y conocimientos en beneficio de la gestión de las distintas áreas.

2.1.5 Programa de Sistema Integrado de Gestión de la Agencia.—El objeto de este programa es consolidar los procedimientos internos en materia económico-financiera, logística e informática de la Agencia.

La principal tarea a desarrollar será el seguimiento del Contrato de Gestión, y el cumplimiento de plazos en el suministro de información a la Comisión de Control de la Agencia, a la Intervención delegada y a la Comisión Interadministrativa de Seguimiento de este Contrato de Gestión, según los procedimientos internos que se hayan establecido en la misma.

Por otro lado, se establecerán los criterios y plazos internos para la gestión de la contratación administrativa a realizar por el organismo y para la gestión de los distintos tipos de gasto asociados a la misma. En este sentido, los objetivos consistirán en cumplir con los plazos establecidos por la normativa vigente (rendición de cuentas anuales, remisión periódica de información a la Intervención General de la Administración del Estado para la Cuenta General del Estado y la Contabilidad Nacional, elaboración de anteproyecto del presupuesto según las Órdenes anuales del Ministerio de Economía y Hacienda, etc.), y con los plazos establecidos internamente por la Agencia para los flujos de trabajo a través del gestor documental, para coordinar, por el Departamento de Gerencia, la actividad del conjunto de la Agencia.

También es importante la labor de mantenimiento y actualización permanente de equipos y aplicaciones en estas áreas, tanto para el registro de ejecución presupuestaria, contable, de gestión de RRHH, inventarios, tesorería, e implantación de un sistema de contabilidad de costes.

2.2 La promoción de la cultura evaluadora: necesidad y utilidad de la evaluación.—El objetivo estratégico a alcanzar es situar a la evaluación en un lugar más destacado dentro de la agenda de los responsables y de los directivos públicos y convertirla en una práctica habitual en nuestra administración.

Se pretende que la evaluación de los programas y políticas públicas y el análisis de la calidad del servicio se incorporen al ciclo de gestión en las áreas y ámbitos que se consideren más prioritarias.

Para interiorizar la cultura de la evaluación y al propio tiempo fomentar su utilización se requiere desarrollar varias vías de acción.

En primer lugar, resulta necesario que los directivos se identifiquen con su utilidad y que se formen profesionales en las administraciones públicas para poder dedicarse a ejecutar tareas relacionadas con la evaluación. En segundo lugar, transferir y difundir el conocimiento, que en estos momentos está depositado en las instituciones científicas y académicas.

micas, a otros profesionales. En tercer lugar, adecuar los materiales clásicos y los de nueva generación para construir un acervo común en el conjunto de las organizaciones públicas con el objeto de proporcionar a los profesionales el banco documental de los trabajos de evaluación ejecutados y los materiales metodológicos. En cuarto lugar, la universalidad y la transversalidad de los programas y políticas públicas ejecutados en los distintos ámbitos de gobierno necesitan de instrumentos de comparación a través de la construcción de los indicadores. En quinto lugar, fomentar e impulsar la investigación y el intercambio de experiencias en este campo de trabajo.

En todos estos ámbitos la Agencia debe acumular capacidad para convertirse gradualmente en una «Institución de referencia» a escala nacional e internacional.

Los objetivos específicos asociados con este eje estratégico son:

i) Despertar el interés y motivar a los directivos públicos por la realización de análisis para la mejora de sus programas y políticas.

ii) Elaborar metodologías e indicadores e impulsar acciones formativas y publicaciones.

iii) Convertir progresivamente a la Agencia en una institución de referencia, invirtiendo en recursos, y acumulando activos intangibles y generando redes.

**2.2.1 Programa de Presentaciones y Acciones Formativas.**—La Agencia realizará acciones formativas para los cuadros directivos y técnicos de las organizaciones administrativas vinculados al análisis y evaluación de programas públicos y al impulso de la mejora de la calidad de los servicios públicos. Especialmente con aquellas con una mayor implicación en el diseño y ejecución de las políticas públicas tales como las agencias estatales, entes y organismos autónomos.

En el caso de los directivos la acción formativa tratará de proporcionar una información relevante sobre la naturaleza y valor de la evaluación para favorecer su implicación en el proceso de toma de decisión.

Igualmente impulsará los conocimientos y técnicas acordes con el análisis de impacto normativo a los profesionales, que habrán de dedicarse, en el ámbito de las funciones de su organización, a ejecutar tareas relacionadas con el impacto «regulatorio».

La realización de estas acciones formativas se efectuará a través de las ayudas establecidas en los planes de Formación Continua.

**2.2.2 Programa de Documentación y Publicaciones.**—Las publicaciones que conforman el programa editorial de la Agencia pretenden servir de plataforma de divulgación de la práctica de la evaluación de políticas y de la gestión de calidad y de difusión del conocimiento innovador en esta materia. El programa editorial incluye publicaciones de carácter no periódico y de diferente complejidad técnica según el público objetivo al que se dirigen (profesionales, investigadores...).

El centro de documentación previsto en el Estatuto de la Agencia no debe entenderse como una unidad administrativa sino como un instrumento tecnológico que facilite el almacenamiento, búsqueda y acceso a los «documentos» que vaya acumulando la Agencia. El Programa de Documentación a desarrollar, progresivamente, se materializa en la configuración de una herramienta tecnológica, «gestor documental», con un entorno de Internet/Intranet.

**2.2.3 Programa de metodologías y guías.**—El objeto del programa es la elaboración y adaptación de las directrices y metodologías que sustenten los trabajos de evaluación de programas y políticas públicas realizados por la propia Agencia y por otras administraciones públicas para facilitar e identificar la acción de evaluación de forma rigurosa y reconocida por los distintos actores.

En el ámbito de la gestión de la calidad, la finalidad es elaborar guías metodológicas y herramientas informáticas en relación con los programas que integran el Marco General de Calidad de la AGE.

El objetivo a alcanzar es situar a la Agencia en como centro profesional de referencia en estas materias.

**2.2.4 Programa de la Agencia como Institución de Referencia.**—Convertir a la Agencia en una «Institución de Referencia» por su prestigio y credibilidad es un objetivo de naturaleza transversal que compromete el conjunto de planes y programas que integran los cuatro ejes estratégicos de acción de la Agencia. No obstante, se considera que este programa debe explicitarse como tal y adquirir un significado propio, visible dentro del Contrato de Gestión. Así, se han incorporado indicadores vinculados a la elaboración de metodologías de referencia; la participación en eventos cualificados; el desarrollo de seminarios de alto nivel; el impulso de una red de alianzas de prestigio, entre otras. El desempeño de evaluaciones de éxito y el impulso del compromiso por la calidad de los servicios también se insertan dentro del empeño de convertir la Agencia en «Institución de Referencia».

Este programa supone una cuantiosa inversión en recursos, acumulación de activos intangibles, creación y mantenimiento de redes profesionales e institucionales, formación a lo largo del tiempo que debe cuantificarse en su auténtica dimensión crítica. Es muy importante la contribución del Consejo Científico y Profesional al desarrollo del programa sin

menoscabar la aportación cualificada a su desempeño de los directivos y técnicos de la Agencia.

El programa de trabajo anual incorporará indicadores ligados a la presencia internacional, tareas vinculadas al establecimiento y mantenimiento de redes profesionales e institucionales, relación con los principales agentes evaluadores de la Unión Europea, Sectoriales, Autonómicos, Profesionales y con los Centros de Investigación en materia de políticas públicas, productividad y calidad de los servicios.

**2.3. La realización de evaluaciones con éxito.**—Evaluar las políticas y programas públicos de la Administración General del Estado es uno de los motivos esenciales para la creación de la Agencia. Confirmar los resultados esperados como consecuencia de la acción de un programa o de una política pública y de igual manera detectar los efectos no esperados por esa intervención pública se revela como un instrumento clave para hacer realidad la rendición de cuentas y para aproximarse a la toma de decisión de forma más certera. Igualmente resulta fundamental evaluar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

La multiplicidad y complejidad de programas y de políticas desarrollados por la Administración General del Estado, y potencialmente objeto de evaluación exige a la Agencia prestar una especial atención a los criterios de propuesta de selección, buscando referencias y prioridades.

Los criterios de selección pueden referirse a la mayor dimensión social y económica de la intervención, su naturaleza transversal y con la oportunidad de presentación de los resultados de evaluación de acuerdo a las garantías de confianza y credibilidad técnica.

Las áreas y tipos de políticas y desafíos que deben ocupar la atención de la Agencia en los próximos cuatro años para integrar el plan de acción anual se contienen en el Anexo III.

Los objetivos específicos asociados con este eje estratégico son:

i) Presentar propuestas de evaluación al Gobierno, a través de la Ministra de Administraciones Públicas, en programas y políticas de alto valor añadido, tanto objeto de evaluación directa por la Agencia, como aquellas otras cuyo seguimiento y supervisión deba realizar [art. 22.2.c) del Estatuto].

ii) Facilitar la transparencia y rendición de cuentas respecto de las intervenciones públicas.

iii) Ayudar a incrementar la productividad de las administraciones con las enseñanzas y recomendaciones aportadas por la evaluación de las políticas y a mejorar la calidad del gasto comprobando la capacidad de la intervención para alcanzar las finalidades.

iv) Posibilitar una mejor asignación de recursos presupuestarios y humanos aportando información adicional a la disponible para ser utilizada en el proceso de presupuestación, en su caso.

El número de evaluaciones anuales a realizar, tomando como referencia las evaluaciones encomendadas para su realización durante el año 2007 por el Consejo de Ministros, es:

2008: 4 evaluaciones de las políticas contenidas en el Programa Nacional de Reformas de España (PNR) y 3 evaluaciones adicionales de otras políticas y programas públicos.

2009: 5 evaluaciones de las políticas contenidas en el (PNR) y 4 evaluaciones adicionales de otras políticas y programas públicos.

El objetivo de 7 evaluaciones anuales, incluido PNR, aprobadas por el Consejo de Ministros en 2007 se mantendría en 2008, y pasaría a ser de 9 en 2009, lo que supone un incremento por estas actividades de casi el 30%. Por ello los escenarios de recursos humanos y presupuestarios contenidos en los apartados correspondientes de este Contrato presentan algunos incrementos en dotaciones humanas y materiales para acometer este incremento de actividad previsto, si bien en porcentajes muy inferiores al reseñado anteriormente.

La relación y motivación de los programas y políticas públicas objeto de evaluación que, anualmente, aprueba el Consejo de Ministros, integran el Plan de Trabajo de la Agencia (art. 23 del Estatuto).

La Agencia, además de las evaluaciones que integran el citado Plan de trabajo, ejerce la función de seguimiento y supervisión de otras evaluaciones, que se materializan a través del establecimiento de acciones de colaboración para trabajos de consultoría con instituciones públicas.

**2.4 La mejora de la calidad en la gestión de las organizaciones públicas.** Un compromiso con la ciudadanía y la rendición de cuentas.—La Agencia debe dar un impulso visible y productivo a la mejora de la calidad mediante la gestión y prestación de una serie de servicios a los destinatarios de su actividad, que son, en primera instancia, los decisores políticos y los gestores y organizaciones públicas y, en última instancia, los ciudadanos. La acción de fomento de la mejora de la calidad de los servicios públicos se canalizará fundamentalmente por medio de la realización de actividades de investigación, asistencia técnica y certificación tendentes a apoyar y reconocer el desarrollo de determinados aspectos de los programas que integran el Marco General para la Mejora

de la Calidad en la Administración General del Estado, aprobado por Real Decreto 951/2005.

Otro elemento vinculado a esta línea estratégica se refiere a la actividad de las agencias estatales. La figura de las agencias estatales, responde a la necesidad de profundizar en una nueva cultura de la gestión orientada a resultados y sustentada en objetivos claros y medibles a través de indicadores que evalúen la eficacia, la eficiencia y la calidad del servicio prestado.

La Agencia de Evaluación y Calidad constituye instrumento esencial para el impulso de este nuevo modelo de gestión pública al ser responsable de elaborar un Informe anual al Congreso de los Diputados sobre la actividad desarrollada por las Agencias Estatales y especialmente del seguimiento del Plan de Calidad de las mismas (disposición adicional primera, apartado 3 de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos)

Los objetivos específicos relacionados con este eje estratégico son:

- i) Asentar la implantación de modelos de gestión de la calidad en las organizaciones públicas, especialmente en los organismos dependientes de la AGE.
- ii) Promover el desarrollo de los programas del Marco General de Calidad de la AGE desde una perspectiva integral y escalable, adaptada a la realidad de las distintas organizaciones.
- iii) Convocar bienalmente una Conferencia de Calidad de las Administraciones Públicas.
- iv) Analizar y difundir información relativa al nivel de calidad de los servicios públicos.
- v) Presentar anualmente un informe al Congreso de los Diputados acerca de la actividad desplegada por las agencias estatales y sus compromisos para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

2.4.1. Programa de Calidad de la gestión en las organizaciones públicas.-El programa responde a una doble motivación: asegurar y asentar el nivel de calidad en la gestión alcanzado por las organizaciones públicas, y promover el desarrollo de los programas del Marco General de Calidad de la AGE desde una perspectiva integral y escalable, adaptada a la realidad de las distintas organizaciones.

La Agencia certificará a las organizaciones públicas conforme a los modelos de gestión de calidad previamente reconocidos, concediendo el sello correspondiente en función del nivel de excelencia comprobado. Igualmente certificará las Cartas de Servicios de aquellas organizaciones que, habiendo solicitado la certificación, cumplan los requisitos establecidos al efecto.

Se organizará bienalmente una Conferencia de Calidad en las Administraciones Públicas Españolas.

La Agencia, elaborará un marco metodológico integrado que permita a las organizaciones de la AGE, partiendo de la situación de cada una de ellas, una aproximación progresiva a la implantación de un plan de calidad. Se complementará con el apoyo técnico y formativo.

Se realizarán las actividades que le encomiende el Ministerio de Administraciones Públicas en relación con las actuaciones derivadas de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

2.4.2 Programa de Ciudadanía y Calidad: Observatorio de la Calidad.-El propósito de este programa es la constitución y puesta en funcionamiento del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, como plataforma de análisis permanente del nivel de calidad de los servicios prestados y como espacio de participación ciudadana.

El Observatorio de la Calidad de los Servicios realizará y difundirá anualmente, un informe global de evaluación del nivel de calidad alcanzado por los servicios públicos. Este informe evaluará el grado de implementación y los resultados de los programas que integran el Marco General de Calidad de la AGE, los resultados de los programas transversales de modernización y mejora de los servicios y de los orientados al impulso de la sociedad del conocimiento y a la mejora de la competitividad. El informe asimismo, abordará el análisis en profundidad de un servicio público concreto desde la perspectiva de la calidad del servicio ofrecido a sus usuarios. Igualmente incorporará los resultados del estudio de percepción ciudadana sobre el funcionamiento de los servicios públicos, que anualmente se realizará mediante encuesta. El informe del Observatorio se presentará asimismo al Consejo de Ministros.

El Observatorio de la Calidad de los Servicios diseñará, implementará y gestionará un sistema de información que recopile e integre información procedente del seguimiento de los programas del Marco General de Calidad, de los programas transversales citados, de la red de informadores clave (prestadores de los servicios, organizaciones representativas del ámbito socioeconómico e instituciones vinculadas al ámbito de la calidad y la excelencia en la gestión) así como la obtenida a partir de la realización del estudio de percepción ciudadana y de otras fuentes que aporten información relevante para la valoración del funcionamiento de los servicios públicos.

2.4.3 Programa de Seguimiento de las Agencias Estatales.-El apartado 3 de la Disposición adicional primera de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos, encomienda expresamente a la Agencia el análisis de la actividad desplegada por las Agencias estatales en su compromiso de mejorar la calidad del servicio al ciudadano y la presentación anual al Congreso de los Diputados del correspondiente informe de situación.

La Agencia, para reforzar el compromiso de mejorar la calidad del servicio prestado por las Agencias estatales, proporcionará asesoría y apoyo técnico para la implantación los programas del Marco General y verificará la inclusión de planes de calidad en los Contratos de gestión.

Para facilitar el seguimiento de la actividad desplegada por las Agencias y así poder responder al mandato legal de elaboración del informe al Congreso de los Diputados, se establecerá, de manera consensuada, con las Agencias estatales un Sistema de Información que comprenda los indicadores, formatos y periodicidad de envío de los datos. El Informe integrará los resultados del análisis de esta información y las correspondientes propuestas de mejora.

### 3. El marco general de los recursos humanos

El capital humano es el activo más importante de la institución. La Agencia se propone desarrollar un plan de dirección de personal sustentado en las siguientes directrices:

Estabilidad del personal para evitar los desajustes que, en una plantilla tan ajustada y profesionalizada, ocasionarían las vacantes.

Desarrollo mediante la formación y participación en proyectos innovadores a través de equipos de alto desempeño.

Prever la adscripción temporal de funcionarios procedentes de otras instituciones públicas vinculados a proyectos y programas de duración limitada.

Impulsar los resultados como eje de la gestión y de evaluación.

La política retributiva se presenta en estrecha sintonía con las directrices anteriormente expresadas y se orienta al servicio de los siguientes objetivos:

Propiciar la integración en la Agencia de funcionarios de la máxima competencia, procedentes del conjunto de especialidades y áreas de la administración

Establecer un sistema de retribución fija y un complemento de productividad en base a objetivos y resultados, alineado con las referencias estándares de puestos similares de la propia Administración.

Promover un abanico retributivo que suponga un incentivo a la asunción de responsabilidades y que en consecuencia no sea excesivamente cerrado.

Propiciar las retribuciones variables vinculadas a los resultados, y al cumplimiento de objetivos del Contrato de Gestión.

Se trata de crear una organización con una estructura de carácter reducido y naturaleza flexible al servicio de procesos y programas de actuación.

3.1 El personal de la Agencia y la evolución de su plantilla.-En la actualidad la Agencia esta integrada en su mayoría por personal funcionario y la previsión es mantener este perfil.

Los puestos directivos de la Agencia, artículo 26 del Estatuto, son los de Director de Departamento, los de Director de División, y el de Secretario del Consejo Rector.

El régimen retributivo del personal, tanto del personal funcionario, como laboral de la Agencia es el establecido conforme al Art. 24.2 del Estatuto, así para:

El personal funcionario se aplica la normativa reguladora de los funcionarios públicos de la Administración General del Estado, con las especialidades previstas en la Ley de Agencias Estatales y en el citado Estatuto de la Agencia, en todo caso, las normas básicas del régimen estatutario de la función pública de la Administración General del Estado.

El personal laboral se rige por los respectivos contratos de trabajo, por el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y por el resto de la normativa laboral. Asimismo es de aplicación la ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del empleado público cuyo artículo 7 señala que «el personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas se rige, además de por la legislación laboral y por las demás normas convencionalmente aplicables, por los preceptos de este Estatuto que así lo dispongan».

Con respecto a la plantilla de la Agencia, se plantea un incremento anual en el entorno del 10%, de incorporación de efectivos debido, en primer lugar, al volumen y complejidad de las actividades programadas para las áreas funcionales; en segundo lugar, a la capacidad técnica de gestión de los nuevos efectivos por parte de la gerencia y, en último lugar,

en razón a los perfiles profesionales que requieren las responsabilidades y funciones encomendadas a la Agencia en su Estatuto.

El montante presupuestario necesario para dotar los efectivos reseñados se ha calculado en función del VOR promedio de los empleados públicos (directivos, funcionarios y laborales no directivos) por grupos de adscripción y considerando la plantilla final en cada periodo. El cálculo se efectúa sobre la base de euros constantes 2008.

La Agencia ejercerá las competencias que la Ley le atribuye para modificar sus relaciones de puestos de trabajo manteniendo las plantillas y los VOR promedio que, para cada uno de los grupos de personal Directivos, Técnico y resto de personal aparecen en el anexo V.

Dentro de este marco de plantillas y VOR promedio, la Agencia podrá modificar, crear o suprimir puestos con arreglo a la tipología de complementos de destino y complementos específicos por nivel establecidos en los anexos IV.A y IV.B.

3.2 Evaluación de los resultados.—La valoración de los resultados del personal de la Agencia durante 2008 y 2009 tendrá una reglamentación de carácter marcadamente provisional. Esta provisionalidad viene obligada ya que durante el año 2008 tendrá un peso importante en la organización la realización de tareas que no se repetirán en el futuro, concretamente todas aquellas destinadas al funcionamiento inicial de la Agencia, y su valoración habrá de ser por ello específica y transitoria. Además es previsible que en el próximo bienio entre en funcionamiento la evaluación del desempeño de los empleados públicos de acuerdo con el desarrollo normativo previsto en el Estatuto del Básico del Empleado Público y, por tanto, la Agencia deberá incorporarse al método y criterios empleados para la realización de esa evaluación.

El establecimiento de la evaluación de resultados, se hará con criterios de transparencia y objetividad y servirá, asimismo, para el sistema de incentivos del rendimiento del personal de la Agencia.

En el Anexo VI se reflejan las directrices de la evaluación de los resultados y el sistema de incentivos al rendimiento.

#### 4. Instrumentos legales. Recursos presupuestarios y patrimoniales

El artículo 32, apartado 1, inciso b) del estatuto de la Agencia, posibilita que ésta se financie mediante los ingresos percibidos como contraprestación a las actividades de acreditación y certificación, condicionando la determinación de los ingresos al correspondiente desarrollo normativo, según se señala en el apartado 4 de ese mismo artículo.

Para ello, la Agencia, durante el año 2008, propondrá al Ministerio de Administraciones Públicas la aprobación de la correspondiente Orden Ministerial sobre el establecimiento de los precios públicos en la Agencia, de acuerdo con lo señalado en el artículo 26 de la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos.

Respecto a la dotación económica, las líneas generales de los presupuestos de la Agencia para los dos primeros años de vigencia de este Contrato se detallan a continuación:

En cuanto al Capítulo 1, de gastos de personal, en coherencia con el marco de gestión de recursos humanos contenido en el apartado correspondiente de este documento, se pretende consolidar, a lo largo de estos dos ejercicios, la estructura mínima indispensable para el desarrollo de las funciones encomendadas a la Agencia. Así, en estos ejercicios el esfuerzo ha de centrarse en el crecimiento mínimo indispensable respecto de la situación de partida de 2007, con la cobertura del total de plazas de la Relación de Puestos de Trabajo.

Hay que realizar una especial mención a la partida presupuestaria «150. Productividad» cuyo crédito disponible en cada uno de los dos primeros ejercicios de vigencia del contrato vendrá determinado por un porcentaje del importe total de las retribuciones fijas, excluidos los conceptos relacionados con la antigüedad (% sobre el «Valor Objetivo de Referencia VOR»), de los efectivos asignados a la Agencia; dicho porcentaje será el resultante del grado de cumplimiento de objetivos cualitativos y cuantitativos, según el mecanismo de cálculo de la masa de productividad que se detalla en el Anexo VII, con un montante máximo que suponga el 23% del VOR para el personal directivo, y el 18,5 % del VOR para el resto del personal.

Una vez concluido cada ejercicio y conocidos los datos definitivos de la gestión y cumplimiento de objetivos, así como de efectivos reales, se planteará tramitar, en su caso, las variaciones presupuestarias que resultasen necesarias, conforme a lo establecido en el artículo 27 de la ley 28/2006.

La Agencia podrá modificar la cuantía del crédito destinado a productividad disponible a lo largo de cada ejercicio para adecuarla al número de efectivos asignados al programa presupuestario gestionado por la misma, previo informe favorable del Ministerio de Economía y Hacienda. Si esta modificación hiciese necesaria la tramitación de una variación presupuestaria del Capítulo 1, se estará a lo regulado en el artículo 27 de la ley 28/2006 para su aprobación.

En el Capítulo 2, la partida más destacable como núcleo básico de la actuación a desplegar por la Agencia a través de las acciones previstas en los ejes estratégicos tercero y cuarto, es la correspondiente al subconcepto «Estudios y Trabajos Técnicos» por la propia naturaleza del objeto de la Agencia y su voluntad de dotarse con una estructura permanente reducida en número de personas dispuestas a incorporar en programas y proyectos específicos los mejores expertos, y de externalizar sus tareas complementarias. Se trata básicamente de dotar a la Agencia con los medios indispensables para la realización de contratos o convenios con expertos externos para tareas concretas a desarrollar en las labores de evaluación y calidad, que son absolutamente imposibles de asumir con una plantilla racional y equilibrada, por muy plurifuncional que se pretenda que ésta sea.

También se incluyen en el Artículo 22 las dotaciones necesarias para financiar los suministros y servicios de comunicaciones ordinarios que se precisen en los locales arrendados. Respecto de este tipo de gastos en las instalaciones adscritas al MAP, estos se financiarán en el marco de las eventuales prórrogas del protocolo suscrito entre la Subsecretaría de dicho Ministerio y la Agencia, al igual que sucederá con otros gastos correspondientes a las acciones previstas en los dos primeros ejes estratégicos tales como las actividades formativas, publicaciones, etc.

Por lo que respecta al Capítulo 6, en los dos primeros ejercicios, por un lado se incluyen las inversiones reales necesarias para el desarrollo del sistema de documentación para la evaluación, y las inversiones de carácter inmaterial, vinculadas al desarrollo del entorno web (externo e intranet) de la nueva entidad. Éste último proyecto necesitará dotaciones importantes fundamentalmente en 2008, limitándose las de 2009 a dotaciones por gastos, mantenimientos, etc., que sean susceptibles de activación contable.

Por otra parte se incluyen las dotaciones necesarias para el equipamiento de las instalaciones arrendadas.

Con todo ello, en el Anexo VIII se resumen las dotaciones presupuestarias por Capítulos para la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios de Evaluación y Calidad a lo largo de los dos primeros ejercicios de vigencia del presente Contrato de Gestión.

Por lo que respecta a la política de ingresos propios, se ha considerado la necesidad de adquirir compromisos desde el inicio del funcionamiento de la Agencia. El escenario previsto sitúa dichos ingresos en torno al 3 % del presupuesto para 2008, y 5% para 2009.

En los dos primeros ejercicios, los ingresos propios provendrán de cuatro fuentes principalmente:

1. La firma de convenios de colaboración con otras instituciones públicas, en el marco de las competencias de la Agencia (en 2008 supondrán aproximadamente el 80% de los ingresos propios, y el 75% en 2009).
2. Las cuotas recaudadas por participación en la Conferencia de Calidad organizada por la Agencia (4% en 2009).
3. Los ingresos financieros que se produzcan por la gestión de la tesorería propia (aproximadamente 15% en 2008 y 2009).
4. Algún posible ingreso por ventas de publicaciones, de acuerdo con el Plan Editorial que en cada ejercicio se apruebe (5% en 2008, y 3% en 2009).
5. Eventualmente, ingresos por certificaciones de calidad, según los precios públicos que en su momento se aprueben mediante la correspondiente Orden Ministerial, de acuerdo con el artículo 26 de la Ley 8/1989 de tasas y precios públicos» (se estima que supondrán aproximadamente el 3% en 2009).

La Administración General del Estado se compromete a dotar las transferencias corrientes y de capital por las cuantías que se indican en el Anexo VIII, dentro, lógicamente, de la normativa presupuestaria aplicable (Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos; Real Decreto Legislativo 2/2007, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Estabilidad Presupuestaria; Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria; Leyes anuales de Presupuestos Generales del Estado, y demás normativa de desarrollo).

Estas aportaciones se instrumentarán por los cauces previstos por la Dirección General del Tesoro y Política Financiera. Las cantidades se transferirán a la cuenta que la Agencia de Evaluación y Calidad tiene abierta en una Entidad Financiera para la gestión de su tesorería.

Las previsiones de recursos presupuestarios que se realizan para cada uno de los ejercicios presupuestarios en éste apartado, se refieren a Euros constantes de 2008. Por lo tanto, se incrementarán al inicio de cada uno de los ejercicios en el porcentaje que se determine en consonancia con la actualización monetaria de las partidas de los Presupuestos Generales del Estado.

Finalmente, en el anexo IX se incorporan cuentas previsionales orientativas para los dos primeros ejercicios de vigencia del presente contrato

### 5. Procedimiento para la cobertura de hipotéticos déficit

De producirse déficit derivado del incumplimiento de las estimaciones de ingresos, éste se corregirá, de acuerdo con las circunstancias y necesidades vigentes en cada momento, mediante la aplicación de remanente de tesorería o mediante la minoración de los créditos presupuestarios de gastos de la Agencia que ésta considere más adecuados de acuerdo con sus necesidades de ejecución presupuestaria, por el importe correspondiente. Finalmente, si se hiciese necesario, mediante la realización de una variación presupuestaria por el importe del citado déficit, tramitada conforme al artículo 27 de la Ley 28/2006.

Las consecuencias de responsabilidad en la gestión que deben seguirse por tal déficit serán las previstas para el personal directivo reseñadas en el apartado siete –Personal Directivo y la Exigencia de Responsabilidad–, siempre que el déficit represente más del 25 % de las previsiones iniciales de ingreso, y de justificación y posible apercibimiento cuando supere el 50 %.

### 6. Grado de cumplimiento de los objetivos

Los objetivos estratégicos señalados en este Contrato de Gestión tienen una referencia cuatrienal. Su grado de eficacia resulta medible a través del cumplimiento de los objetivos operativos que se fijan, por departamentos, personal directivo y al conjunto de la Agencia, en los planes y programas que conforman el Plan de Acción Anual que la Presidenta presenta para su aprobación al Consejo Rector de la Agencia, dentro del marco de este Contrato de Gestión y sobre la base de los recursos disponibles.

No obstante, se han previsto los indicadores de gestión, calidad y de impacto, que permitirán conocer el grado de logro de los objetivos estratégicos.

Finalizado el ejercicio, se determinará la cobertura de cada uno de los objetivos y se hallará su promedio (esta será el grado de cumplimiento de objetivos GC).

El grado de cumplimiento y su vinculación con la productividad del personal, tanto directivo como no directivo, se menciona en el Anexo VI a este Contrato de Gestión.

En el ámbito de la Comisión de Seguimiento a los efectos de la determinación de la masa de productividad, se precisarán con suficiente detalle los indicadores a que se hace referencia en el Anexo I

### 7. El personal directivo y la exigencia de responsabilidad

El personal directivo de la Agencia, al que se refiere el artículo 26 del Estatuto, está sujeto a exigencias de responsabilidad por incumplimiento de objetivos.

El grado de cumplimiento y su vinculación con la productividad del personal directivo se menciona en el apartado tres y seis de este Contrato de Gestión.

Si el grado de cumplimiento del objetivo global de su área es inferior a la calificación de estándar los órganos ejecutivos y el personal directivo deberán rendir cuentas y exponer ante el Consejo Rector las causas y motivos de dicho incumplimiento. Si las explicaciones no se considerarán suficientes, el Consejo Rector procederá formalmente al apercibimiento de aquellos miembros del equipo directivo que estuvieran incurso en esa situación.

Si durante dos ejercicios consecutivos se produce el apercibimiento de algún miembro del equipo directivo, la Presidenta propondrá al Consejo Rector su cese.

La exigencia de las responsabilidades anteriores lo será sin perjuicio de las competencias para el cese y nombramiento del personal directivo atribuidas al Consejo Rector en el artículo 13.i) del Estatuto.

### 8. Seguimiento de la ejecución y cumplimiento del Contrato

La Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios informará al Ministerio de Administraciones Públicas y al de Economía y Hacienda de la ejecución y cumplimiento de los objetivos fijados, para lo cual los citados ministerios deberán recibir la información básica que conjuntamente se determine. Será en dicho marco de relaciones donde puedan resolver las cuestiones que puedan plantearse en cuanto a la interpretación del presente Contrato. En todo caso, la Presidenta de la Agencia informará anualmente a los citados ministerios de la ejecución y cumplimiento de los objetivos fijados en el Plan de acción anual y su incidencia en el logro de los objetivos establecidos en el Contrato de Gestión.

Sin perjuicio de la información que la Presidenta de la Agencia traslade a los Ministerios de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda, se constituye una Comisión de Seguimiento de este Contrato de Gestión.

La Comisión de Seguimiento estará integrada por seis miembros, cuatro en representación de los Ministerios de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda (dos por cada uno de ellos) y dos propuestos por la Agencia.

Será presidida, con alternancia anual, por uno de los representantes departamentales, con rango de Director General, o persona en quien delegue. Actuará como Secretario, con voz pero sin voto, un funcionario de la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad, designado por la Presidenta de la Agencia.

Su constitución y funcionamiento se rige por lo establecido en los artículos 38, 39 y 40 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, así como en el Capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En cualquier caso, la constitución de la Comisión no supone ningún coste adicional.

La Comisión de seguimiento se reunirá al menos semestralmente. La Agencia facilitará información periódica sobre recursos humanos, grado de ejecución del contrato y gestión económico-presupuestaria, en los términos y formas que la citada Comisión indique.

En el ámbito de la Comisión de Seguimiento a los efectos de la determinación de la masa de productividad, se precisarán con suficiente detalle los indicadores a que se hace referencia en el Anexo I.

Corresponde el control financiero del Contrato de Gestión a la Intervención General de la Administración del Estado, quién lo ejercerá a través de la Intervención Delegada en la Agencia.

La Comisión de Control, prevista en el artículo 17 del Estatuto, elaborará para el Consejo Rector, con periodicidad semestral, informes sobre el desarrollo y ejecución de este Contrato de Gestión.

### 9. Procedimiento para la introducción de modificaciones y adaptaciones

El artículo 21 del Estatuto establece que las modificaciones o adaptaciones anuales del Contrato de Gestión que afecten a los resultados a obtener o sean consecuencia de planes generales de acción adicionales al Contrato de Gestión requieren la aprobación del Consejo Rector y la Orden del Ministro de la Presidencia, dictada a propuesta de los Ministerios de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda. En particular, requieren esa vía procedimental las modificaciones o adaptaciones anuales de este Contrato de Gestión causadas por:

Que los Presupuestos Generales del Estado no dotasen a la Agencia de la financiación prevista en este Contrato de Gestión, o el Estado no pusiese a disposición de la Agencia los recursos humanos y los medios materiales previstos en el mismo.

La no aprobación por el Consejo de Ministros del plan de trabajo previsto en el artículo 23 del Estatuto de la Agencia

La eliminación, redefinición o introducción de nuevos objetivos estratégicos de la Agencia por razones de oportunidad

La aparición de circunstancias exógenas que condicionen de forma muy sustancial el cumplimiento de los objetivos

Cualquier otra razón que requiera la adaptación o modificación del Contrato de Gestión, de acuerdo al citado artículo 21 del Estatuto, será presentada por la Presidenta de la Agencia para la aprobación del Consejo Rector, acompañada del informe previo de los Ministerios de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda, que tendrá carácter vinculante.

### 10. Desarrollo del Contrato de Gestión y Vigencia

A propuesta de la Presidenta de la Agencia, el Consejo Rector aprobará, en el marco de este Contrato de Gestión, los Planes de Acción Anuales sobre la base de los recursos disponibles.

Este Contrato de Gestión tiene una vigencia cuatrienal, abarcando en consecuencia los años 2008-09-10 y 11. El ámbito de los programas se presenta para el escenario cuatrienal, mientras que las previsiones de plantilla de personal y presupuestarias se detallan para un escenario temporal de dos años (2008-2009). El análisis de los resultados obtenidos al final del segundo año de vigencia del Contrato permitirá determinar con mayor exactitud los recursos de personal y presupuestarios necesarios para los ejercicios 2010-2011.

Si finalizado el periodo de vigencia de este Contrato de Gestión no hubiese un nuevo Contrato para el periodo siguiente, el Consejo Rector podrá proponer al Ministerio de Economía y Hacienda la inclusión, en los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio siguiente, de una dotación condicionada a la aprobación del Contrato.

**ANEXO I**  
**Indicadores**

Indicador	Objetivos	
	2008	2009
I/1.1 Indicador de gestión Indicador anual de gestión integrada (% según nivel de cumplimiento)	80	100
I/1.2 Indicador de impacto Visibilidad de la Agencia (Nº anual de comparecencias ponderadas de la Agencia)	218	240
II/1.1 Indicador de impacto Índice de conversión de la Agencia en una institución de referencia y de calidad ((Nº anual acciones ponderadas de la Agencia)	322	338
III/1.1 Indicador de gestión. Evaluaciones realizadas en el año respecto a las aprobadas por el Consejo de Ministros.	7 evaluaciones programadas (4 corresponden al PNR)	9 evaluaciones programadas (5 corresponden al PNR)
III/1.2 Indicador de gestión Nº de acciones de consultoría, asesoramiento y estudios.	8	11
IV/1.1 Indicador de impacto Índice de mejora de la calidad de los servicios	155	165
IV/1.2 Indicador de gestión Presentación de Informes anuales en plazo al Consejo de Ministros y al Congreso de los Diputados	Cumplimiento del plazo	Cumplimiento del plazo

Indicador anual de gestión integrada
% según nivel de cumplimiento

Componentes del indicador a ponderar:

1. Cumplimiento de plazos legales y/o internos a satisfacción del órgano responsable:

Ponderación parcial: 50%.

20% -Rendición de cuentas al Presidenta, para su formulación en tres meses desde el cierre del ejercicio	Art. 30 Ley de Agencias
20% -Remisión a la IGAE de las cuentas anuales aprobadas dentro de los 7 meses siguientes a la terminación del ejercicio económico	Art. 30 Ley de Agencias
20% -Remisión de información contable semanal a la IGAE	Normativa de desarrollo de la Ley 47/2003, General presupuestaria en materia contable
20% -Elaboración de escenarios presupuestarios y del presupuesto del ejercicio siguiente	Órdenes anuales del MEH
20% -Cumplimiento de plazos marcados internamente en flujos de trabajo (gasto y/o contratación)	Resoluciones Agencia

2. Cumplimiento de plazos Seguimiento C. Gestión a satisfacción Comisión de Control:

Ponderación parcial: 15%.

3. Cumplimiento de previsiones de ingresos:

Ponderación parcial: 20%.

4. Implantación sistema de Contabilidad de Costes:

Ponderación parcial: 15%. cada año tendría un objetivo, certificando sus resultados el Dpto. de Gerencia.

Indicador de visibilidad de la agencia
Nº anual de comparecencias de la Agencia

Componentes del indicador a ponderar		Foros cualificados
Ponderación	Elementos de medición	
1	Eventos en los que participa la Agencia	Interés para la Agencia al reforzar sus estrategias. Prestigio reconocido de la institución. Repercusión de la intervención.
5	Intervenciones solicitadas a la Agencia en eventos cualificados.	
3	Referencias en medios de comunicación y en publicaciones de organismos nacionales e internacionales.	
4	Artículos publicados en revistas especializadas	
2	Web que tiene enlace con la web de la Agencia	

*Índice de referencia y de calidad*

Ponderación	Activo Intangible	Indicador
2	Capacidad para innovar y generar conocimiento	Métodos y guías de trabajo publicadas. Cursos impartidos. Cursos y programas recibidos
3	Calidad de los servicios.	Cumplimiento de los compromisos adquiridos con los usuarios. Comunicación de los resultados de los trabajos de la Agencia de manera efectiva a los interesados. Participación de los grupos interesados (stakeholders) en el trabajo de la agencia. Implantación anual de las fases del Plan de Calidad
4	Creación y mantenimiento de redes profesionales e institucionales.	Profesionales e instituciones internacionales colaboradoras en la ejecución de proyectos. Establecimiento de acuerdos de cooperación con otras instituciones. Convenios con CCAA y otras entidades públicas. Proyectos ejecutados en colaboración. Participación en encuentros profesionales. Promoción de conferencias nacionales e internacionales.

*Índice de mejora de la calidad de los servicios*

Ponderación	Producto a medir	Indicador
1	Reconocimiento(Certificaciones)	Cartas de servicios certificadas. Organizaciones certificadas. Candidaturas Premios Calidad e Innovación.
2	Desarrollo de los programas del Marco General para la Mejora de la Calidad	Nº de organizaciones demandantes de formación y asistencia técnica.
3	Percepción de los usuarios	Grado de satisfacción de las organizaciones usuarias de los servicios de la Agencia (máximo 10 puntos)

**ANEXO II****Directrices para la elaboración del plan de Calidad de la Agencia**

El Diseño del plan de Calidad de la Agencia se asienta metodológicamente en los modelos de excelencia en la gestión y en la norma ISO 9001:2000, incluyendo la aplicación de los programas que integran el marco general para la mejora de la calidad en la AGE.

La coordinación y seguimiento de las actividades se efectuará a través del Comité de Calidad de la Agencia, constituido con representación de los distintos órganos que la integran.

Las actividades que conforman el diseño e inicio de implantación del Plan de Calidad de la Agencia para el cuatrienio 2008-2011, están encuadrados en los siguientes programas:

**I. Análisis de necesidades y satisfacción de los usuarios:**

Realizar trienalmente un estudio de análisis de demanda entre sus usuarios, según metodología homologada.

Realizar anualmente una encuesta de satisfacción a sus usuarios, según metodología homologada.

Revisar la encuesta de satisfacción en función de los resultados de los estudios de análisis de demanda.

**II. Cartas de Servicios de la Agencia:**

Elaborar y publicar la Carta de Servicios convencional, que contendrá los compromisos de calidad en la prestación de los servicios.

Elaborar y publicar la Carta de Servicios electrónicos, para informar a sus usuarios en relación con los servicios de carácter electrónico que se encuentran a su disposición y difundir los requisitos técnicos de funcionamiento, indicando los compromisos de calidad asumidos en su prestación.

Revisar los compromisos contenidos en sus Cartas de Servicios siempre que sea necesario y en cualquier caso, cada tres años.

Someter las Cartas de Servicio a certificación externa.

**III. Sistema de quejas y sugerencias**

Implantar una Unidad de quejas y sugerencias.

**IV. Autoevaluación organizacional.**

Realizar un diagnóstico inicial de la gestión y resultados, mediante la aplicación del Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora, (EVAM).

Implantar la práctica de la autoevaluación conforme al Modelo EFQM de Excelencia de manera regular y sistemática.

**V. Gestión por procesos**

Identificar y clasificar los procesos de gestión de las actividades y recursos

Elaborar el mapa de procesos

Designar los propietarios para cada uno de los procesos

Revisar y mejorar los procesos, como resultado de la aplicación de los restantes programas del Plan de Calidad de la Gestión de la Agencia.

**VI. Implantación de la mejora continua**

Implantar las acciones de mejora derivadas de la evaluación de la satisfacción, del seguimiento de las cartas de servicios, del análisis de quejas y sugerencias y de la autoevaluación.

Implementar los mecanismos de control y seguimiento del Sistema: No Conformidades, Auditorías Internas y revisión por la Dirección.

**VII. Elaboración y control de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad**

Elaborar y controlar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad: Manual de Gestión, Procedimientos Generales, Instrucciones operativas y Registros.



## ANEXO III

## Criterios de propuestas en políticas y programas objeto de evaluación

Las áreas y tipos de políticas y desafíos que ocuparán la atención de la Agencia durante los próximos cuatro años para formular al Consejo Rector la propuesta de Plan de trabajo de evaluación a aprobar por el Consejo de Ministros son:

1. Programas de nueva creación que requieren seguimiento permanente para optimizar sus resultados.
2. Programas de elevado presupuesto que llevan varios años de existencia para analizar si continúan siendo necesarios y eficaces o si existe riesgo de despilfarro o de asignación de recursos incoherente con otras políticas de mayor prioridad o relevancia.
3. Programas con demanda social superior a los recursos que tiene asignados para analizar su relevancia y eficacia y facilitar elementos racionales para su uso en la asignación de recursos y debate presupuestario.
4. Programas con recursos aparentemente excesivos asimismo para analizar su relevancia y eficacia y para facilitar elementos con los que asignar los recursos públicos.
5. Programas con objetivos o beneficiarios últimos poco claros para analizar sus impactos efectivos, redefinir sus objetivos y beneficiarios, rediseñar el programa o abandonarlo si no se obtiene lo que de él se espera.
6. Programas cuyas circunstancias se han visto modificadas para analizar la nueva situación y plantearse el rediseño o abandono del programa.
7. Problemas sociales y económicos no atendidos para analizar si los puede solucionar el mercado – y qué sería necesario para ello – o, en su defecto, analizar si es preciso que el estado intervenga de manera directa y con que instrumentos.
8. Análisis de los resultados en mercados regulados y en la provisión de bienes sociales para analizar su eficiencia, transparencia y la calidad de los servicios que ofrece a los ciudadanos.
9. Riesgos que afectan al bienestar social vinculados al funcionamiento de los servicios públicos fundamentales y a la ejecución de las políticas públicas en situación de crisis.
10. Ocuparse de la evaluación de políticas transversales con pluralidad de agentes involucrados.

## ANEXO IV

## A) Tipología puestos Directivos

Nivel	Denominación	Complemento específico
30	Director Departamento	32.126,80
30	Secretario Consejo Rector	32.126,80
30	Director de Planificación y Relaciones Institucionales	32.126,80
30	Director División Evaluación	26.208,68
30	Director División Económico-Financiera	24.393,60
30	Director División Observatorio Calidad	24.393,60
30	Director División Gestión de Recursos	24.393,60
30	Director División Calidad	19.552,00
30	Director Comunicación e Información	19.552,00
29	Director División Evaluación	19.552,00
29	Director Coordinación Administrativa	19.552,00
29	Director Unidad RRHH	19.552,00

Importes de complementos específicos vigentes en 2008. Euros constantes de 2008.

## B) Tipología puestos resto personal

## Puestos

Tipo	Denominación	Nivel	C. Específico
Técnicos	Responsable Área	29	19.552,00
	Jefe Ud.Informática y Logística	29	19.552,00
	Responsable Área Ni-28	28	17.479,74
	Evaluador Principal A	28	17.479,74
	Evaluador Principal B	28	15.664,28
	Jefe Control y Seguimiento Contrato de Gestión	26	13.327,60
	Evaluador Especializado	26	10.964,54
	Jefe Servicio Informática	26	10.964,54
	Evaluador	26	10.166,14
	Jefe Servicio Contrato de Gestión	26	10.166,14
	Jefe Servicio Contabilidad	26	10.166,14
	Jefe Servicio	26	10.166,14
	Técnico Superior	26	10.166,14
	Evaluador Ayudante	24	7.190,53
	Analista de Sistemas	22	8.900,68
	Jefe Sección N22 A	22	4.130,00
	Jefe Sección N22 B	22	3.476,48
	Puesto Entrada N20	20	4.130,00
	Resto Funcionarios	Jefe Secretaría Presidencia	18
Analista Programador		18	5.104,80
Programador Primera		17	4.730,40
Ayudante Secretaría Presidencia		17	6.659,08
Secretario Director Departamento		17	6.659,08
Secretario Director División		15	5.639,20
Auxiliar Informática N15	15	2.949,08	

Importes de complementos específicos vigentes en 2008. Euros constantes de 2008.

## ANEXO V

## Nº de dotaciones y VOR previsto por tipo de funcionarios

Agrupación Funcionarios	2008		2009	
	Nº	VOR	Nº	VOR
	Dotaciones	Promedio	Dotaciones	Promedio
Directivos	12	55.266,11	12	55.431,90
Técnicos	39	37.774,47	38	37.774,47
Resto funcionarios	21	19.823,69	29	19.823,69
Total	72	35.454,10	79	33.867,08

Euros constantes 2008.

## ANEXO VI

## Las directrices de la evaluación de resultados

A lo largo del periodo 2008-2009, los distintos resultados que obtiene la organización se valorarán mediante una doble perspectiva: mensual y semestral.

a) Mensualmente, tendrá lugar un seguimiento estándar de los puestos para comprobar la dedicación, el tipo de trabajo realizado y la actividad desplegada.

b) Semestralmente, se realizará una valoración completa y en profundidad basada en:

1. La contribución de los empleados al cumplimiento de objetivos estratégicos de la Agencia contenidos en este Contrato de Gestión.
2. La contribución de los empleados al cumplimiento de objetivos específicos de las unidades de trabajo a las que estén adscritos
3. El cumplimiento de responsabilidades y objetivos individuales asignados.

Se establecen los bloques de competencias profesionales siguientes:

Bloque 1: Puestos de tareas auxiliares, administrativos y de apoyo.

Bloque 2: Puestos de tareas técnicas y staff administrativo.

Bloque 3: Puestos gerenciales y con direcciones de personas.

El sistema de valoración por objetivos se basa en una serie de criterios:

1. Cada puesto empleado es valorado por su superior jerárquico, previa consulta, en su caso, de otros interesados.
2. La valoración recibida (criterios de valoración) se basa en fundamentos cuantitativos (cumplimiento de objetivos o tareas), y en fundamentos cualitativos ligados a la excelencia o calidad del trabajo realizado;
3. Cada criterio de valoración tiene una ponderación numérica porcentual específica que refleja la importancia que cada criterio tiene en el desempeño del tipo de puesto que se valora.
4. Como resultado de la valoración se obtiene una calificación (resultado de valoración) que implica un G.C.I. (Grado de Cumplimiento Individual), que determinará las consecuencias retributivas.

A partir de los criterios anteriores, los importes individuales de productividad se asignarán de acuerdo con la tabla de valoración que figura a continuación, sin que el importe total distribuido pueda, en ningún caso, superar la cuantía de la masa calculada según el procedimiento que se establece en el anexo VII.

Sujeto valorado	Quién valora	Resultados a valorar	Ponderación	Resultado valoración: grado de cumplimiento individual (g.ci.) y consecuencias retributivas
Puestos Directivos	Presidencia y Consejo Rector	Cumplimiento de objetivos	60%	1.-Menos del 60% de GCI se considerará un nivel de cumplimiento <i>BAJO</i> no procederá productividad. 2.-Más del 60% y menos del 75% de GCI se considerará un nivel de cumplimiento <i>ESTÁNDAR</i> , al que se le aplicará un porcentaje de productividad que podrá alcanzar el 20% del VOR. 3.- Más del 75% de GCI y menos del 90%, se considerará un nivel de cumplimiento <i>DESTACADO</i> , y se aplicará un porcentaje de productividad que podrá alcanzar el 22,5% del VOR. 4.- Más del 90% de GCI se considerará un nivel de cumplimiento <i>EXCELENTE</i> y se aplicará un porcentaje de productividad a partir del 22,5% del VOR.
		Iniciativa	20%	
		Dirección de equipos	20%	
Puestos Técnicos	Director Departamento (a propuesta Director División)	Cumplimiento de objetivos	40%	
		Responsabilidad	25%	
		Calidad y carga de trabajo	35%	
Puestos Administrativos y de Apoyo	Director División	Cumplimiento de tareas	50%	1.-Menos del 50% de GCI se considerará un nivel de cumplimiento <i>BAJO</i> , no procederá productividad. 2.-Más del 50% de GCI y menos del 70% se considerará un nivel de cumplimiento <i>ESTÁNDAR</i> , al que se le aplicará un porcentaje de productividad que podrá alcanzar el 16% del VOR. 3.-Más del 70% de GCI y menos del 85% se considerará un nivel de cumplimiento <i>DESTACADO</i> , al que se le aplicará un porcentaje de productividad que podrá alcanzar el 18% del VOR. 4.-Más del 85% de GCI se considerará un nivel de cumplimiento <i>EXCELENTE</i> y se le aplicará un porcentaje de productividad a partir del 18% del VOR.
		Calidad de trabajo	30%	
		Dedicación	20%	

## ANEXO VII

## Cálculo de la masa de productividad

Finalizado cada ejercicio, se determinará el grado de cumplimiento de los objetivos (GC) globales de la Agencia, determinándose el montante de masa de productividad en forma de porcentaje sobre el VOR, en función de dicho grado de cumplimiento alcanzado, de acuerdo con las siguientes escalas:

Masa de productividad para no directivos:

1. Menos del 40% de GC, se considera un nivel *BAJO*, y no se generará productividad.
2. Más del 40% de GC y menos del 70% se considerará un nivel de cumplimiento *MEDIO*, y genera de forma continua un porcentaje de productividad entre el 11% y el 14,5%.

3. Más del 70% de GC y menos del 85% se considerará un nivel NOTABLE, y genera de forma continua un porcentaje entre el 14,5% y el 17%.
4. Más del 85% de GC se considerará un nivel ALTO, y genera de forma continua un porcentaje de productividad entre el 17% y el 18,5%.

Masa de productividad para directivos:

1. Menos del 60% de GC, se considera un nivel BAJO, y no se generará productividad.
2. Más del 60% y menos del 75% de GC se considerará un nivel MEDIO, y genera forma continua un porcentaje de productividad total entre el 14,5% y el 18,5%.
3. Más del 75% de GC y menos del 90%, se considerará un nivel NOTABLE, y genera de forma continua un porcentaje entre el 18,5% y el 21,5%.
4. Más del 90% de GC se considerará un nivel ALTO, y genera forma continua un porcentaje total de productividad entre el 21,5% y el 23%.

El porcentaje de productividad medio aplicable al inicio del primer ejercicio de vigencia de este contrato será de 15,5% del VOR para el conjunto del personal, aplicándose al inicio de los sucesivos ejercicios los alcanzados en el ejercicio inmediato anterior.

#### ANEXO VIII

##### Presupuesto de gastos y de ingresos

PERIODO 2008-2009

*Presupuesto de gastos 2008-2009*

(Miles de euros constantes 2008)

Capítulo	Presupuesto gastos	
	2008	2009
1	3.011	3.190
2	1.601	1.652
4	89	120
6	450	450
<b>Total</b>	<b>5.152</b>	<b>5.412</b>

*Ingresos previstos 2008-2009*

(Miles de € constantes 2008)

Ejercicio	Transferencias del estado		Ingresos propios	Total PPTO Ingresos
	Corriente	Capital		
2008	4.570	450	132	5.152
2009	4.692	450	270	5.412

#### ANEXO IX

##### A) Previsión balances

*Balance ejercicio 2008*

Miles de euros constantes 2008

ACTIVO		PASIVO	
A) INMOVILIZADO		A) FONDOS PROPIOS	
II Inmovilizaciones inmateriales	667	III Resultados ejercicios anteriores	1.853
(Amortizaciones)	-109	IV Resultados del ejercicio	302
III Inmovilizaciones materiales	302	D) ACREEDORES A CORTO PLAZO	
(Amortizaciones)	-40	III Acreedores	90
C) ACTIVO CIRCULANTE			
IV Tesorería	1.425		
<b>TOTAL</b>	<b>2.245</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2.245</b>

*Balance ejercicio 2009*

ACTIVO		PASIVO	
A) INMOVILIZADO		A) FONDOS PROPIOS	
II Inmovilizaciones inmateriales	911	III Resultados ejercicios anteriores	2.155
(Amortizaciones)	-200	IV Resultados del ejercicio	159
III Inmovilizaciones materiales	508	D) ACREEDORES A CORTO PLAZO	
(Amortizaciones)	-91	III Acreedores	90
C) ACTIVO CIRCULANTE			
IV Tesorería	1.276		
<b>TOTAL</b>	<b>2.404</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2.404</b>

**B) Previsión Cuentas de Resultados**  
*Cuenta de Resultados 2008*  
Miles de euros constantes 2008

DEBE		HABER	
A) GASTOS		B) INGRESOS	
1. Gastos de funcionamiento de los servicios y prestaciones sociales		2. Otros ingresos de gestión ordinaria	132
a) Gastos de personal	3.011	3. Transferencias y subvenciones	
c) Dotaciones para amortizaciones de inmovilizado	149	a) Transferencias corrientes	4.570
e) Otros gastos de gestión	1.601	b) Transferencias de capital	450
2. Transferencias y subvenciones	89		
AHORRO	302	DESAHORRO	

*Cuenta de Resultados 2009*  
Miles de euros constantes 2008

DEBE		HABER	
A) GASTOS		B) INGRESOS	
1. Gastos de funcionamiento de los servicios y prestaciones sociales		2. Otros ingresos de gestión ordinaria	270
a) Gastos de personal	3.190	3. Transferencias y subvenciones	
c) Dotaciones para amortizaciones de inmovilizado	291	a) Transferencias corrientes	4.692
e) Otros gastos de gestión	1.652	b) Transferencias de capital	450
2. Transferencias y subvenciones	120		
AHORRO	159	DESAHORRO	

**C) Previsión Estados de Tesorería**  
*Estado de la Tesorería 2008*  
Miles de euros constantes 2008

1. COBROS			10.836
- del presupuesto corriente		5.152	
- de presupuestos cerrados			
- de operaciones no presupuestarias		5.684	
- de operaciones comerciales			
2. PAGOS			10.877
- del presupuesto corriente		5.152	
- de presupuestos cerrados		80	
- de operaciones no presupuestarias		5.645	
- de operaciones comerciales			
I. Flujo neto de tesorería (1-2)			-41
3. Saldo inicial			1.466
Saldo final (I + 3)			1.425

*Estado de la Tesorería 2009*  
Miles de euros constantes 2008

1. COBROS			10.936
- del presupuesto corriente		5.412	
- de presupuestos cerrados			
- de operaciones no presupuestarias		5.524	
- de operaciones comerciales			
2. PAGOS			11.085
- del presupuesto corriente		5.412	
- de presupuestos cerrados		90	
- de operaciones no presupuestarias		5.583	
- de operaciones comerciales			
I. Flujo Neto De Tesorería (1-2)			-149
3. Saldo inicial			1.425
Saldo final (I + 3)			1.276