

**ANA MARÍA RUÍZ MARTÍNEZ**

Presidenta de Aeval

“Una de las asignaturas pendientes en las administraciones públicas es la generación de información accesible para la evaluación de políticas, servicios u organizaciones públicas”

**POR MAOLE CEREZO**

Redactora Jefe  
de Boletic

El próximo mes de enero la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) cumplirá diez años desde su creación. En este periodo se ha realizado un valioso trabajo tanto de evaluación como de impulso en la mejora de la calidad de las organizaciones públicas, empezando por dar ejemplo en su propia casa. Su buen “hacer” ha sido reconocido por la EFQM con la concesión del sello +300 que certifica el nivel de calidad de gestión de las organizaciones. Entrevistamos a su Presidenta, Ana María Ruíz Martínez para conocer el trabajo que realizan.

**E**n esta, casi, década de trabajo. ¿Podría esbozarnos cuáles han sido los principales logros de la Agencia?

Creo que en estos 10 años nos hemos consolidado como un referente en España, Europa y América Latina en calidad y evaluación de políticas públicas. En estos 10 años hemos realizado más de 40 evaluaciones de políticas públicas o diseños metodológicos en esta misma materia. Sólo en la legislatura 2011-2015 hemos certificado conforme a modelos de excelencia a más de 200 organizaciones públicas de los tres niveles de la administración, hemos elaborado o revisado 21 guías metodológicas en materia de calidad y evaluación, o impartido 187 cursos, por señalar

alguna de las actividades que desarrollamos.

Hemos consolidado un instrumento informal de cooperación entre los tres niveles de la administración en materia de calidad y evaluación. Se trata de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios, instrumento a través del cual trabajamos de manera voluntaria y cooperativa sobre proyectos de interés común para el conjunto de las administraciones que participamos en ella.

También nos hemos preocupado por mejorar nuestra gestión interna lo que ha sido reconocido por EFQM al concedernos un sello +300 que certifica el nivel de calidad de nuestra gestión como organización.

**Con el fin de tener una visión panorámica de todos los ámbitos de actuación de la agencia, ¿nos esbozaría las principales líneas?**

Tenemos dos grandes “líneas de producción”. Por un lado, el impulso de la gestión de calidad en las organizaciones públicas, lo que hacemos mediante la promoción de la gestión de calidad a partir de la implantación de modelos de excelencia (EVAM, CAF y EFQM), certificaciones del nivel de excelencia y la convocatoria anual y gestión de los Premios a la Calidad y la Innovación en la Gestión Pública. Por otro, impulsamos la práctica de la evaluación de políticas públicas realizando las evaluaciones que integran nuestro Plan Anual de Trabajo aprobado por Consejo de Ministros, así

como todas aquellas que proceden de peticiones directas de instituciones públicas o de comunidades autónomas, en este último caso previo convenio de colaboración.

Tanto en Evaluación como en Calidad, desarrollamos múltiples actividades formativas bien en Centros de Formación de empleados públicos como en Universidades o a demanda de organizaciones públicas. También hacemos asistencia técnica y elaboramos guías metodológicas.

Todos nuestros materiales son públicos y accesibles en nuestra web: [www.aeval.es](http://www.aeval.es)

**Las decisiones para llevar a cabo cambios trascendentes los llevan a cabo los políticos ¿Cómo se trabaja en la Agencia para convencerles de la necesidad de impulsar medidas que mejoren la excelencia de la administración pública?**

Básicamente proporcionando evidencias a través de nuestros informes en materia de calidad (Informe Ministerios, Informe Agencias e Informe sobre la percepción ciudadana sobre el funcionamiento de los servicios públicos) y también en nuestros informes de evaluación de políticas o programas públicos concretos. Todos ellos incorporan recomendaciones de mejora a la vista de las evidencias que se han obtenido a lo largo del proceso de elaboración de dichos informes.

**Hoy en día, herramientas como el Big Data van a ofrecer la posibilidad de ofrecer evidencias que respalden la eficacia de la puesta en marcha de nuevas medidas. ¿Están trabajando ya en la agencia en extraer valor de los datos que manejan? En caso afirmativo, ¿nos podría avanzar algunas conclusiones relevantes que hayan obtenido?**

No hemos incorporado el Big Data al conjunto de herramientas que



Tanto en Evaluación como en Calidad, desarrollamos múltiples actividades formativas bien en Centros de Formación de empleados públicos como en Universidades o a demanda de organizaciones públicas. También hacemos asistencia técnica y elaboramos guías metodológicas.

manejamos habitualmente. Una de las asignaturas pendientes en las administraciones públicas es la generación de información accesible para la evaluación de políticas, servicios u organizaciones públicas. Es esta una de las principales dificultades que nos encontramos en los procesos de evaluación. Por esta razón tenemos que generar datos primarios que nos permitan evaluar. Aunque también, y siempre que estén disponibles y tengamos acceso a ellos, incorporamos datos e información procedente de las organizaciones que gestionan las políticas o programas que evaluamos.

**La relación con administraciones de otros países es frecuente, siendo a menudo la Agencia anfitriona de sus autoridades. ¿Con qué países están trabajando más estrechamente para compartir las mejores prácticas y qué aprendizajes destacaría?**

En Europa, con todos los países de la UE, a través de la Red EUPAN.

En América Latina, con todos los países miembros del CLAD, pero muy señaladamente con República Dominicana.

**Con la perspectiva que ha obtenido de su trabajo como Presidenta de la Agencia, ¿Cuál serían los países que destacaría en cuanto a su avance en incrementar la calidad de los servicios públicos en los últimos años?**

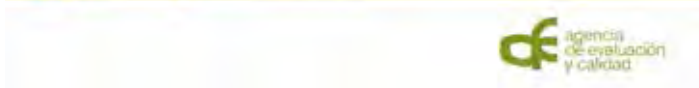
En el ámbito europeo es difícil distinguir países en particular, dado que, merced a la mencionada Red EUPAN, las iniciativas y los avances en materia de calidad de los servicios públicos están muy armonizados.

**A la hora de elaborar informes tales como el que anualmente realizan sobre el seguimiento de la Gestión de Calidad en los Ministerios ¿Podría explicarnos como llevan a cabo este trabajo, como es la coordinación con los distintos ministerios?**

En cada Ministerio, dependiente de la respectiva Subsecretaría, existe una Unidad responsable de la coordinación seguimiento de los programas del Marco General para la Mejora de la Calidad, que actúa como interlocutora de AEVAL. El conjunto de estas unidades constituye una Red en contacto continuo. Las unidades ministeriales, entre otras cosas, suministran a AEVAL la información necesaria para elaborar el Informe anual de seguimiento de la actividad desarrollada por los Ministerios en relación con los programas del mencionado Marco General.

**Según los datos que extraen en la Agencia ¿Cuál es la percepción en estos últimos años que el ciudadano tiene de los servicios públicos de nuestro país?**

A grandes rasgos, en los últimos años ha empeorado la percepción ciudadana sobre los servicios públicos. No obstante, el último informe publicado (2015) pone de manifiesto cierto repunte o mejoría en la percepción ciudadana. Por otra parte, la valoración positiva sobre la prestación de servicios de tipo adminis-





trativo (oficinas) se ha mantenido en niveles elevados durante estos años, así la confianza en los funcionarios públicos, expresada por casi el 70% de los encuestados, se sitúa muy por encima del 35% que manifiesta confianza en los empleados de empresas privadas de servicios comparables.

**La administración digital ayuda enormemente la interlocución con los ciudadanos. ¿Cómo considera que podría universalizarse su uso? ¿Le parece que los avances llevados a cabo en este sentido han seguido el ritmo adecuado o las demandas de los ciudadanos van por delante de la respuesta que les ofrece su administración?**

Creo que en este caso las demandas generalmente no van por delante de la Administración. Seguimos teniendo una importante brecha digital en el uso de la e-administración, que evidenciamos todos los años en nuestro informe de percepción ciudadana, porque este es uno de los temas que investigamos. Lo que sucede, a veces, es que los avances que lleva a cabo la Administración no responden a necesidades y expectativas de los ciudadanos, sino a una “dinámica” propia muy dependiente de las demandas del sector tecnológico. Por eso, en ocasiones, da la sensación de que la digitalización se constituye como un fin en sí mismo y no como un medio para la accesibilidad, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la eficiencia..., en definitiva, la calidad.

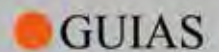
En cuanto a la universalización, además del problema de la brecha digital, una cuestión a tener en cuenta es que los ciudadanos prefieren el canal presencial para relacionarse con la administración. Este es un dato que obtenemos también de nuestro estudio de percepción ciudadana y que se ha mantenido en valores en torno al 70% de preferencia desde el año 2006, año en el que hicimos el

primer estudio. Por lo tanto, y partiendo de que la tendencia debe ser universalizar la administración electrónica, especialmente en toda la tramitación interna, durante un tiempo vamos a tener que ofertar nuestros servicios por distintos canales si queremos dar respuesta a las expectativas de los ciudadanos. \*

## Guía práctica para el diseño y la realización de evaluaciones de políticas públicas

**Enfoque AEVAL**

2015

 GUIAS



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

 agencia  
de evaluación  
y calidad