



**GESTIÓN DE  
CALIDAD  
EN EL AMBITO  
DEL  
MINISTERIO DE HACIENDA Y  
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**Ejercicio 2012**

**INDICE**

Página 1 de 128



INTRODUCCIÓN .....	4
I.    PLANTEAMIENTO DEL INFORME.....	6
1.    CARACTERÍSTICAS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS .....	6
2.    EL PARÁMETRO DE MEDICIÓN: LAS ACTIVIDADES DE MEJORA	10
3.    METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME.....	15
3.1 El método .....	15
3.2 El ámbito analizado .....	16
II.   LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN 2012 .....	17
1.    VALORACIÓN CUANTITATIVA DE RESULTADOS .....	17
2.    DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA	25
2.1 Dirección.....	25
2.2 Organización.....	28
2.3 Planificación.....	33
2.4 Recursos Humanos .....	37
2.5 Recursos materiales e inmateriales .....	42
2.6 Recursos tecnológicos.....	51
2.7 Comunicaciones y relaciones externas .....	78
2.8 Relaciones con el ciudadano .....	90
2.9 Comunicación y relaciones internas.....	95
2.10 Procedimientos.....	98



III.	RESUMEN DE ACTUACIONES ESTRUCTURADAS CONFORME AL ESQUEMA DEL MARCO GENERAL DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACION GENERAL DEL ESTADO .....	108
1.	Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios .....	109
2.	Programa de Cartas de Servicios .....	111
3.	Programa de Quejas y Sugerencias 2012 .....	115
IV.	ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA..	119
V.	SISTEMAS PROPIOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL MINISTERIO DE Y HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ...	122
1.	EL SIECE .....	122
2.	EL Sistema de Indicadores de Gestión de la Subsecretaría .....	124
VI.	CONCLUSIONES.....	125



## INTRODUCCIÓN

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, dispone en el artículo 3.4 que *“las autoridades señaladas en el apartado anterior (aquellas que tengan asignadas las funciones de coordinación y seguimiento global de los programas en su respectivo ámbito) remitirán a la Secretaría General para la Administración Pública, dentro del primer semestre de cada año, un informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad”*. Esta obligación hay que referirla a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad (AEVAL), tras su creación a mediados del año 2006, por la Disposición adicional primera de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos, y especialmente después de la aprobación de su Estatuto por el Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre.

Ya en el artículo 25.1.f) del Real Decreto 1127/2008, de 4 de julio, por el que se desarrollaba la estructura orgánica básica del antiguo Ministerio de Economía y Hacienda, se atribuía a la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda las funciones de impulso de la coordinación general de la política de mejora de la calidad de los servicios públicos del Ministerio, el desarrollo de sistemas para la evaluación de la eficacia y la calidad, la coordinación de las acciones destinadas a la mejora de los sistemas de información a los ciudadanos y la realización de actuaciones específicas dirigidas a comprobar el respeto de los derechos de los ciudadanos al acceso electrónico a dichos servicios. También se le asignaba en dicho Real Decreto la elaboración de un informe específico sobre evaluación de la calidad y seguimiento global de los programas de mejora de la calidad que se implanten en el ámbito del ministerio.

Actualmente, el artículo 21.1.h) del Real Decreto 256/2014, de 27 de enero por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, establece que la Inspección General, ejercerá “ El impulso y coordinación general de la política de mejora de la calidad de los servicios públicos y, de forma específica el desarrollo de sistemas de evaluación de la calidad, el control del cumplimiento de las cartas de servicios, la



coordinación de las acciones destinadas a la mejora de los sistemas de información a los ciudadanos y la realización de actuaciones específicas dirigidas a comprobar el respeto de los derechos de los ciudadanos al acceso electrónico a dichos servicios. Anualmente la Inspección elaborará un informe específico de evaluación de la calidad y seguimiento global de los programas de mejora de la calidad del Ministerio.”

Así pues, el presente informe cumple un primer objetivo, cual es observar el mandato establecido en la normativa que regula el marco de calidad general de la Administración del Estado y en aquella otra que estructura el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y define las competencias de cada uno de sus Centros directivos y unidades.

Ahora bien, dado que el informe se confecciona con periodicidad anual desde la publicación del Real Decreto 951/2005, y que por tanto ya se cuenta con varios años de información acumulada sobre los programas de calidad impulsados en el Ministerio de Economía y Hacienda y de Hacienda y Administraciones Públicas, la elaboración del informe de calidad cobra mayor importancia pues permite alcanzar un nuevo objetivo: la comprobación de la consecución de resultados a medio plazo, esto es, la evaluación diacrónica de las políticas de calidad, especialmente aquellas que sus efectos no tienen carácter inmediato.

El informe del año 2012 se ha elaborado respetando todo lo posible la estructura de los informes anteriores para facilitar el seguimiento de las series estadísticas, e incluyendo un capítulo en el que se valora la calidad desde la perspectiva diseñada 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 Pública. Así pues, tras explicar en el capítulo I las características del Ministerio Hacienda y Administraciones Públicas de cara a comprender el marco general en el que se desarrolla la calidad, en el capítulo II se hace un análisis detallado de las actividades de mejora llevadas a cabo en el año 2012, tanto desde el punto de vista cuantitativo como desde el punto de vista cualitativo. En el capítulo III se revisa la calidad realizada con arreglo al marco general definido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, y en el capítulo IV se enumeran las actividades llevadas a cabo en 2012 en materia de Administración electrónica. En el capítulo V, se analizan los sistemas propios de



medición de la calidad en el Ministerio, y por último, en el capítulo VI se presentan las conclusiones del informe.

Para concluir es necesario dejar constancia, como en informes anteriores, que no se incluyen referencias a la actividad desarrollada en medidas que aseguren la igualdad de género en el ámbito del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, toda vez que esta materia es objeto del informe periódico que el Gobierno ha de elaborar sobre el conjunto de sus actuaciones en relación con la efectividad del principio de igualdad entre mujeres y hombres, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y además el Departamento elabora anualmente un informe específico sobre esta materia.

## I. PLANTEAMIENTO DEL INFORME

### 1. CARACTERÍSTICAS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

Para analizar la política de calidad en el ámbito del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, hay que tener en cuenta algunas características del mismo como son la dimensión y la complejidad de la estructura organizativa, el elevado grado de autonomía funcional de sus centros directivos, que tiene como origen sus competencias en materia económico- presupuestaria; el elevado número de empleados que prestan servicios en el mismo y, por último, el particular concepto de cliente que tienen numerosos centros directivos y organismos, que difiere del concepto general por las especiales relaciones jurídico tributarias y presupuestarias que configuran y justifican sus actividades.

En el año 2011 se modificaron las estructuras de los Departamentos ministeriales y, por consiguiente, también la del Ministerio de Economía y Hacienda que pasa a integrarse, con Competitividad y Administraciones Públicas, respectivamente.

El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, se regula por el Real Decreto 1823/2011, de 21 de diciembre, el Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre y por el Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, que desarrolla su estructura orgánica básica



El primero de ellos establece:

*Artículo 5. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.*

1. Corresponde al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de hacienda pública, de presupuestos y de gastos, además del resto de competencias y atribuciones que le confiere el ordenamiento jurídico.

2. Igualmente corresponde a este Ministerio la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de función pública y de reforma y organización de la Administración General del Estado, así como las relaciones con las comunidades autónomas y las entidades que integran la Administración Local.

3. Este Ministerio se estructura en los siguientes órganos superiores:

- a) La Secretaría de Estado de Hacienda.
- b) La Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos.
- c) La Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

...

Por su parte, el Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, recoge:

*Artículo 4 Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas*

1. El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas se estructura en los siguientes órganos superiores y directivos:

**A)** La Secretaría de Estado de Hacienda, de la que dependen los siguientes órganos directivos:

- 1º La Dirección General de Tributos.
- 2º La Dirección General del Catastro
- 3º El Tribunal Económico-Administrativo Central.
- 4º La Dirección General de Ordenación del Juego.

**B)** La Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, de la que dependen los siguientes órganos directivos:

- 1º La Dirección General de Presupuesto.
- 2º La Dirección General del Costes de Personal y Pensiones Públicas
- 3º La Dirección General de Fondos Comunitarios



**C)** La Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, de la que dependen los siguientes órganos directivos:

- 1º. La Secretaría General de Coordinación Autonómica y Local, con rango de Subsecretaría, de la que depende la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales.
- 2º. La Dirección General de la Función Pública
- 3º. La Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica.
- 4º. La Dirección General de Coordinación de la Administración Periférica del Estado.

**D)** La Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas, de la que dependen los siguientes órganos directivos:

- 1º. La Secretaría General Técnica.
- 2º. La Dirección General del Patrimonio del Estado.
- 3º. **La Inspección General.**
- 4º. La Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación. *Apartado 4.º de la letra D) del número 1 del artículo 4 introducido por la disposición final segunda del R.D. 696/2013, de 20 de septiembre, por el que se modifica el R.D. 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio*

Esta considerable estructura administrativa que se contempla, tiene sentido por los clientes a los que presta servicios. Sin embargo, el concepto de cliente, clave en los modelos de gestión de calidad orientados al cliente, tiene peculiaridades relevantes en el Ministerio Hacienda y Administraciones Públicas, por la propia naturaleza de sus funciones.

Los sistemas de gestión de calidad orientados a la satisfacción del cliente, parten de las necesidades y expectativas de este, desarrollando sistemas de medición de la satisfacción del cliente y creando modelos de respuesta inmediata ante su posible insatisfacción. Ahora bien, el concepto de cliente y de su satisfacción es difícil de precisar en algunas de las actividades que realiza este Ministerio y, en otros casos, tiene matices importantes pues los servicios realizados presentan, en numerosas ocasiones, peculiaridades derivadas del servicio público prestado, bien sea por su carácter regulador, presupuestario o de control.

Así, por ejemplo, son numerosos los casos de centros directivos donde el cliente no se puede identificar de manera individual, pues las medidas adoptadas afectan a





un conjunto de ciudadanos no identificado singularmente, o identificado de manera grupal. De manera similar, en el ámbito de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos nos encontramos, por ejemplo, con la Dirección General de Presupuestos, en la que el grado de satisfacción del cliente, salvo en determinados aspectos subsidiarios respecto a la función fundamental ejercida, tales como la información suministrada, el trato recibido, etc., resulta difícil de medir, pues la satisfacción podría chocar, por ejemplo, con la necesidad de establecer restricciones presupuestarias.

En resumen, no siempre resulta fácil identificar un cliente receptor de servicios, salvo en los supuestos de información al público y, cuando existe éste, presenta en ocasiones peculiaridades derivadas de la función ejercida. Sin embargo, siempre resulta posible obtener mejoras en la prestación del servicio atendiendo a otros parámetros diferentes a la mejora en la satisfacción manifestada por el cliente.

No obstante, hay que destacar los esfuerzos realizados en la identificación del cliente en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, como lo demuestra el número de medidas de mejora de la calidad adoptadas en relación con el ciudadano que se presentan en este informe, al igual que en los correspondientes a anteriores ejercicios.

Por otra parte, hay que señalar que en el ámbito de la Administración económica también presenta importancia el concepto de cliente interno, que aparece fundamentalmente en el caso de órganos que se caracterizan, esencialmente, por prestar sus servicios a otra unidad administrativa. Como ejemplo de la utilización de este concepto, hay que destacar el enfoque realizado en la Carta de Servicios del Parque Móvil del Estado, basada en este concepto de cliente interno. Hay que recordar también, por último, que el tamaño de las unidades, muy heterogéneo, es un factor a valorar por el gestor en el momento de decidir el enfoque de su camino a la excelencia, sobre todo cuando las estructuras de apoyo y asesoramiento son relativamente numerosas. Como ejemplo de este supuesto se puede mencionar la Dirección General del Catastro, que con cerca de 3 000 efectivos, más de un 90% está destinado en los servicios territoriales y presta servicios a ciudadanos y otras administraciones e instituciones por lo que su concepto de cliente externo también goza de alguna matización específica.

El total de empleados del Ministerio, a 31 de diciembre de 2012, ascendía a 48.737, de los que 12.661 se encuentran en los servicios centrales y 36.076 en los territoriales

**RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y  
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

Distribución estructural y territorial

	<b>S. Centrales</b>	<b>S. periféricos</b>	<b>TOTAL</b>
Ministerio (sscc y Deh)	5.092	4.879	<b>9.971</b>
Delegaciones del Gobierno		7.109	<b>3.935</b>
OOAA	1.803	673	<b>2.476</b>
Entes públicos	5.741	23.396	<b>31.266</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12.661</b>	<b>36.076</b>	<b>48.737</b>

Fuente: Boletín Estadístico de Recursos Humanos del MEH. *Diciembre 2012.*[http://intranet.minhac.age/Trabajo/Carpetas/Lists/Doc%20Trabajo/Servicios%20y%20Coordinación%20Territorial/RRHH/Boletin%20Estadistico%20de%20RRHH/2012/Bol etinRRHH\\_31\\_Dic\\_2012.pdf](http://intranet.minhac.age/Trabajo/Carpetas/Lists/Doc%20Trabajo/Servicios%20y%20Coordinación%20Territorial/RRHH/Boletin%20Estadistico%20de%20RRHH/2012/Bol etinRRHH_31_Dic_2012.pdf)

## 2. EL PARÁMETRO DE MEDICIÓN: LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

La metodología específica del Sistema de Medición de las Actividades de Mejora (SIMAM) desarrollado por la Inspección General de Economía y Hacienda, actualmente de Hacienda y Administraciones Públicas, se apoya en el parámetro de medición “actividades de mejora” para analizar los programas de calidad que se llevan a cabo en las diferentes centros directivos, organismos y unidades del Ministerio. Este parámetro permite valorar la incidencia de dichas actividades en los resultados.

Los diferentes modelos de calidad que se utilizan para la realización de informes de impacto, difieren en cuanto que tienen objetivos distintos, y utilizan parámetros de medición que están en relación con los fines que persiguen. Por ese motivo, el enfoque del informe, al igual que en anteriores ejercicios, se basa en la medición de las actividades de mejora realizadas en el Ministerio a lo largo de 2012. Este enfoque se apoya en el concepto de calidad como mejora continua, presente en la definición de calidad de los artículos 3 y 4 de la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE) ; en el



principio de la TQM (*total quality management*) de que los organismos deben diseñar su propio sistema específico de mejora de la calidad; en las peculiaridades que presenta el concepto de cliente en la administración económica y, obviamente, 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.

El parámetro de medición elegido para la elaboración de este informe es, por consiguiente, común al heterogéneo conjunto de funciones ejercidas, y aplicable tanto si se está utilizando el modelo EFQM, las normas ISO, o se estén desarrollando iniciativas de calidad que no se encuentren incardinadas en ningún modelo normalizado.

Las actividades de mejora realizadas en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas se clasificaron de acuerdo con el desglose que figura en el cuadro que se muestra a continuación, que totaliza **setenta y dos grupos de actividades de mejora agrupadas en torno a diez diferentes factores**.

Los resultados obtenidos, a su vez, se clasificaron en dos grupos de resultados: resultados en la organización y el ciudadano y mejoras en los resultados sociales y económicos, los cuales fueron, a su vez, clasificados en subgrupos.

<b>FACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES DE MEJORA</b>
<b>1. DIRECCIÓN</b>	1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos
	1.2. Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.
	1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.
	1.4. Otros.
<b>2. ORGANIZACIÓN</b>	2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.
	2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.
	2.3. Impulso de la política de calidad.
	2.4. Redistribución de medios.
	2.5. Mejora de la normativa reguladora.
	2.6. Otros.
<b>3. PLANIFICACIÓN</b>	3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.
	3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.
	3.3. Planificación de actividades y tareas.
	3.4. Otros.



<b>4. RECURSOS HUMANOS</b>	4.1. Mejora de la formación en general.
	4.2. Adecuación de la formación al puesto
	4.3. Mejora en la selección.
	4.4. Fomento de la motivación.
	4.5. Desarrollo de carreras profesionales.
	4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción
	4.7. Evaluación del rendimiento.
	4.8. Otros.
<b>5. RECURSOS MATERIALES E INMATERIALES</b>	5.1. Mejora de los locales.
	5.2. Mejora de las instalaciones en general.
	5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.
	5.4. Mejora del mobiliario.
	5.5. Actualización del inventario.
	5.6. Mejora de los archivos.
	5.7. Mejora del consumo de consumibles.
	5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.
	5.9. Mejora del mantenimiento de edificios
	5.10. Mejora de la seguridad del edificio
	5.11. Mejora de los accesos.
	5.12. Otros.

<b>FACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES DE MEJORA</b>
<b>6. RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>	6.1. Mejora del hardware.
	6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión. (Mejoras que completen procesos informáticos o que simplifiquen los procesos).
	6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios. (Por mejoras en los vehículos de la información se entienden, mejoras en la página web, en la Intranet o multicanales).
	6.4. Mejora en los servicios prestados. (Se incluyen las medidas relacionadas con los contenidos, tales como los relativos a información, servicios personalizados, servicios no personalizados y aplicaciones en sentido estricto, así como las relativas al uso efectivo de la Administración electrónica).



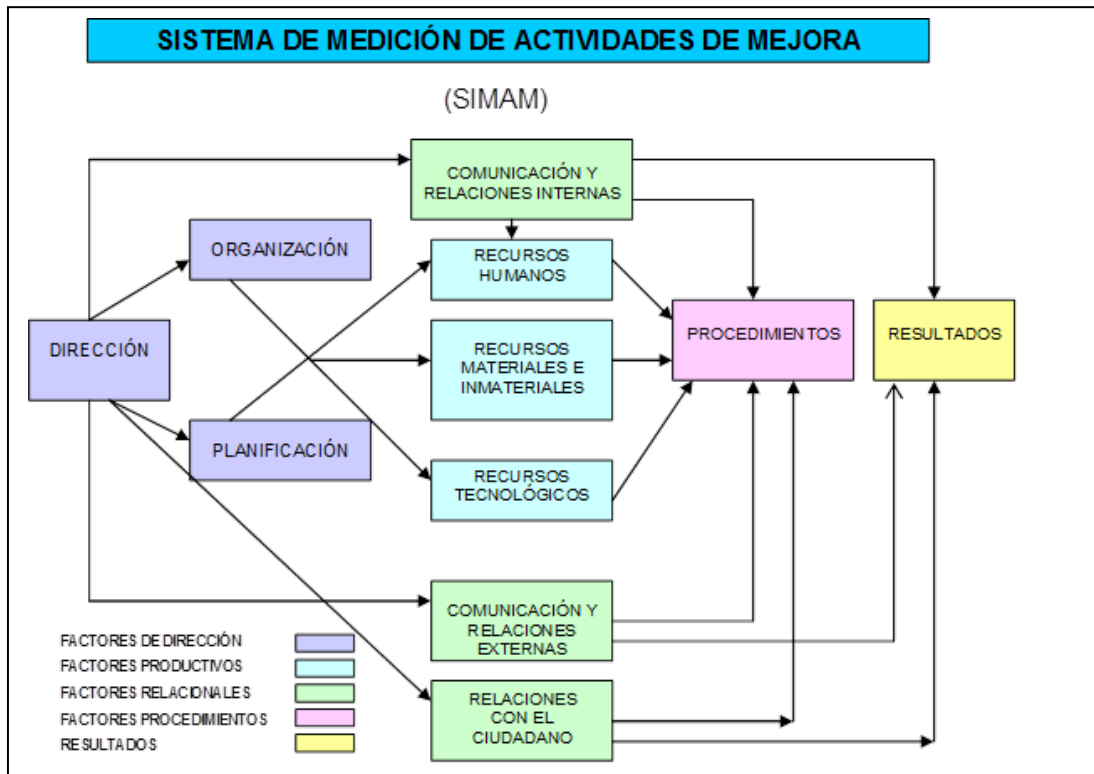
	6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones. (Se incluyen las medidas de adaptación de las aplicaciones a las peticiones de los usuarios, entorno amigable, terminología, test a usuarios, multilinguaje, programas de ayuda, quejas y sugerencias.)
	6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios. (CAU, centro de atención al usuario, interno y externo).
	6.7. Mejoras en la seguridad de la información.
	6.8. Otras mejoras
<b>7. COMUNICACIÓN Y RELACIONES EXTERNAS</b>	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.
	7.3. Otros.
<b>8. RELACIONES CON EL CIUDADANO</b>	8.1. Encuestas de medición de expectativas.
	8.2. Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos.
	8.3. Medidas para la disminución de quejas y sugerencias.
	8.4. Mejoras en la atención al público presencial.
	8.5. Mejoras en la atención al público no presencial.
	8.6. Mejora en los sistemas de cita previa.
	8.7. Medidas para la disminución de los tiempos de espera.
	8.8. Mejoras en la información facilitada.
	8.9. Mejoras de la atención telefónica.
	8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.
	8.11. Otras mejoras.

<b>FACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES DE MEJORA</b>
<b>9. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS</b>	9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.
	9.2. Acceso adecuado a la información y al conocimiento, así como gestión de la información relevante a distintos
	9.3. Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos
	9.4. Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos
	9.5. Otros.
<b>10. PROCEDIMIENTOS</b>	10.1. Medidas de simplificación de trámites.
	10.2. Medidas de agilización en la tramitación.
	10.3. Medidas de informatización de procesos



10.4. Medidas de reducción de procedimientos.
10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.
10.6. Mejoras en el registro.
10.7. Establecimiento y mejora de manuales de
10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos
10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.
10.10. Definición de mapas de procesos para el establecimiento del sistema de gestión de procesos.
10.11. Otros.

Todos estos factores y resultados se encuentran relacionados en el esquema que se muestra a continuación:





### 3. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACION DEL INFORME

#### 3.1. El método

Para la elaboración del informe se ha recabado de los diferentes órganos y organismos del Ministerio la información relativa a las actividades de mejora realizadas a lo largo del año 2012. Con carácter complementario, se solicitó la información necesaria para integrar los apartados del informe referentes a las Cartas de Servicios, quejas y sugerencias y evaluaciones de calidad conforme a las fichas ISAM de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas (AEVAL).

Se expone a continuación el calendario seguido en los trabajos de preparación y redacción del informe:

ACTIVIDAD	FECHA
1. Información previa	Marzo de 2013
2. Remisión de solicitud de información	Junio de 2013
3. Plazo para la recogida de información	Julio y Septiembre de 2013
4. Redacción provisional del informe	Octubre de 2013
5. Contraste del informe	Octubre de 2013
6. Redacción definitiva	Noviembre de 2013

La información suministrada por los distintos centros directivos y organismos del Departamento se trasladó a una hoja Excel, siguiendo los siguientes criterios de clasificación y cuantificación:

Cuando una medida era repetitiva (por ejemplo, varias instalaciones de sistemas de gestión de colas en diferentes unidades o modificación de las instalaciones de atención al público en diversas unidades), tan sólo se computó una vez en el apartado de clasificación correspondiente.

Por el contrario, si una actividad no tenía un efecto claro en ninguno de dichos conceptos, no fue objeto de cómputo.



En el análisis de resultados, igual que en el año anterior, se buscó y anotó el efecto más directo, en aras de una mayor correlación entre las actividades de mejora y los resultados, dado el escaso número de las actividades que originan una pluralidad de efectos y que el estudio no tiene como objetivo profundizar en las segundas causas de los resultados.

### 3.2. Ámbito analizado

Los centros directivos, organismos y unidades que dieron respuesta a la encuesta en los años 2011 y 2012 son los que figuran en el cuadro que se muestra a continuación.

<b>CENTROS DIRECTIVOS, ORGANISMOS Y UNIDADES</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
INSTITUTO DE ESTUDIOS FISCALES	1	1
D.G. CATASTRO	1	1
TRIBUNAL ECONÓMICO ADMINISTRATIVO CENTRAL	1	1
D.G. DE ORDENACIÓN DEL JUEGO		1
D.G. PRESUPUESTOS	1	1
D.G. COSTES DE PERSONAL Y PENSIONES PÚBLICAS	1	1
D.G. FONDOS COMUNITARIOS	1	1
INTERVENCION GENERAL DE LA ADMINISTRACION DEL E.	1	1
DG MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA, PROCEDIMIENTOS E IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA		1
DG COORDINACIÓN DE COMPETENCIAS CON LAS CC.AA Y LAS EE.LL		1
DG FUNCIÓN PÚBLICA		1
INSTITUTO NACIONAL ADMINISTRACIONES PÚBLICAS		1
FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE-RCM	1	1
PARQUE MÓVIL DEL ESTADO	1	1
SUBSECRETARIA (Depto Coordinación y Servicios Territoriales)	1	1
SECRETARIA GENERAL TÉCNICA	1	1
D.G. PATRIMONIO		1
INSPECCION GENERAL	1	
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	1	
INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL	1	
COMISION NACIONAL DE LA COMPETENCIA	1	
D.G. ANALISIS MACROECONOMICO Y ECONOMÍA INTERNACIONAL	1	
D.G. TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA	1	
D.G. SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES	1	
D.G. FINANCIACIÓN INTERNACIONAL	1	
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>17</b>





En lo que se refiere a los resultados obtenidos en la comparación interanual de los datos objeto de este informe, se ha de tener presente que, como consecuencia del RD 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, no existe una plena concordancia entre las unidades vinculadas al análisis en uno y otro ejercicio, debido a la incorporación de los centros adscritos a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y no haber analizado en este ejercicio la actividad desarrollada en esta materia por los centros correspondientes a la Secretaría de Estado de Economía del Ministerio de Economía y Competitividad.

## II. LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN 2012

### 1. VALORACION CUANTITATIVA DE RESULTADOS

Aunque el informe se basa fundamentalmente en la comparativa entre los años 2011 y 2012, de acuerdo con los datos disponibles, el número total de actividades de mejora llevadas a cabo durante el año 2012 en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas se elevó a 1.127 que se corresponden con medidas adoptadas durante el propio ejercicio o con la ejecución de actuaciones, bien iniciadas en ejercicios anteriores, o, realizadas como consecuencia del desarrollo de procesos de carácter permanente asociados al impulso de los esquemas de calidad en el Departamento.

Como puede apreciarse en el cuadro que figura a continuación, el volumen total de actividades de mejora desarrolladas en 2012 supone una reducción del 8,6% respecto al año 2011.

	(A) AÑO 2011	(B) AÑO 2012	% Δ B/A
Total actuaciones	1.233	1.127	-8,6

Sin embargo, poniendo en relación el total de actividades de mejora con el número de unidades incorporadas al análisis final en uno y otro ejercicio, que como se indica en el apartado anterior en 2012 resultó un 8,6% inferior al año 2011, se aprecia un crecimiento interanual del 2,2% en el promedio de actuaciones realizadas por centro.



	(A) AÑO 2011	(B) AÑO 2012	% Δ B/A
<b>Total centros</b>	19	17	-10,5
<b>Ratio nº actuaciones/nº centros</b>	64,9	66,3	2,2

Para comprender dónde se produce con más intensidad la reducción de las actividades de mejora es preciso profundizar en el análisis de las llevadas a cabo en cada uno de los factores en que éstas se agrupan.

- El Factor 1 (**Dirección**) presenta un reducción global del 14,0% respecto a 2011, si bien con una evolución dispar por tipo de actividad, con un pequeño aumento de las actuaciones relacionadas con la implicación de los directivos en los procesos y una considerable disminución en el fomento de la creatividad e innovación de los empleados, un 43,8% inferiores a las producidas en 2011. Igualmente las actividades encaminadas al fomento de colaboración y el trabajo en equipo disminuyen en un 6,7%.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2011 (A)	TOTAL 2012 (B)	%Δ (B/A)
1. Dirección	1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos	12	13	8,3
	1.2. Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.	16	9	-43,8
	1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.	15	14	-6,7
	1.4. Otros.	0	1	
<b>Total Factor 1.</b>		<b>43</b>	<b>37</b>	<b>-14,0</b>

- Sin embargo, el Factor 2 (**Organización**) presenta un aumento del 20,4%, aunque internamente pueden apreciarse diferencias sustanciales respecto a los resultados obtenidos en el año anterior. Así, cabe destacar el impulso de la redistribución de medios y el fomento del funcionamiento de grupos de trabajo, que aumentan respectivamente en un 46,7% y un 43,8%, mientras que las actuaciones para la mejora de las estructuras directivas y operativas cae un 50,0%.



FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2011 (A)	TOTAL 2012 (B)	%Δ (B/A)
2. Organización	2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.	12	6	-50,0
	2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.	32	46	43,8
	2.3. Impulso de la política de calidad.	19	18	-5,3
	2.4. Redistribución de medios.	15	22	46,7
	2.5. Mejora de la normativa reguladora.	24	28	16,7
	2.6. Otros.	1	4	300,0
<b>Total Factor 2.</b>		<b>103</b>	<b>124</b>	<b>20,4</b>

- En el Factor 3 (**Planificación**), con un descenso global del 28,1%, sobre las actuaciones desarrolladas en 2011, disminuyen al igual que en el ejercicio anterior, tanto las actuaciones vinculadas al establecimiento y mejora de sistemas de objetivos e indicadores de gestión como las relacionadas con la planificación de actividades.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2011 (A)	TOTAL 2012 (B)	%Δ (B/A)
3. Planificación	3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.	23	11	-52,2
	3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.	14	11	-21,4
	3.3. Planificación de actividades y tareas.	20	16	-20,0
	3.4. Otros.	0	3	
<b>Total Factor 3.</b>		<b>57</b>	<b>41</b>	<b>-28,1</b>

- Las actuaciones relacionadas con el Factor 4 (**Recursos Humanos**) han disminuido un 2,3% con respecto a las desarrolladas en el ejercicio anterior. Como variación más significativa cabe mencionar el aumento en un 300,0% en las actuaciones destinadas a mejorar la selección del personal, la evaluación del rendimiento con un 50,0% de aumento con respecto al año anterior y la adecuación de la formación al puesto con un 43,3%, mientras que la evolución ha sido negativa en cuanto al resto de actuaciones como el fomento de la motivación, la mejora de la formación en general o la utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2011 (A)	TOTAL 2012 (B)	%Δ (B/A)
4. Recursos Humanos	4.1. Mejora de la formación en general.	30	20	-33,3
	4.2. Adecuación de la formación al puesto.	30	43	43,3
	4.3. Mejora en la selección.	1	4	300,0
	4.4. Fomento de la motivación.	13	6	-53,8
	4.5. Desarrollo de carreras profesionales.	5	5	0,0
	4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.	2	1	-50,0
	4.7. Evaluación del rendimiento.	4	6	50,0
	4.8. Otros.	3	1	-66,7
<b>Total Factor 4</b>		<b>88</b>	<b>86</b>	<b>-2,3</b>



- El Factor 5 (**Recursos materiales e inmateriales**) presenta una reducción global del número de actividades de mejora del 23,5% respecto a 2011. En general todas las actividades que componen este factor se han visto reducidas posiblemente por su vinculación a las disponibilidades presupuestarias.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2011 (A)	TOTAL 2012 (B)	%Δ (B/A)
5. Recursos Materiales e Inmateriales	5.1. Mejora de los locales.	19	15	-21,1
	5.2. Mejora de las instalaciones en general.	39	29	-25,6
	5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.	3	3	0,0
	5.4. Mejora del mobiliario.	6	8	33,3
	5.5. Actualización del inventario.	6	2	-66,7
	5.6. Mejora de los archivos.	12	12	0,0
	5.7. Mejora del consumo de consumibles.	15	9	-40,0
	5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.	22	20	-9,1
	5.9. Mejora del mantenimiento de edificios	8	3	-62,5
	5.10. Mejora de la seguridad del edificio	31	12	-61,3
	5.11. Mejora de los accesos.	5	2	-60,0
	5.12. Otros.	4	15	275,0
<b>Total Factor 5.</b>		<b>170</b>	<b>130</b>	<b>-23,5</b>

- Las actividades de mejora correspondientes al Factor 6 (**Recursos tecnológicos**) han aumentado globalmente un 12,4%, con notables diferencias según los grupos de actividad, derivadas, fundamentalmente, de la eventual necesidad de recursos externos para su aplicación y de la situación de restricción presupuestaria. De este modo, únicamente aumentan las medidas relacionadas con la mejora en la seguridad de la información, el apoyo a los usuarios, y la calidad de las aplicaciones en un 104,2%, 54,5% y 62,5% respectivamente, con actuaciones relacionadas con los procesos internos desarrollados por los centros de atención a usuarios y unidades de desarrollo informático, mientras que, la disminución en los proyectos destinados a las mejoras del hardware y mejora de las aplicaciones de gestión, han disminuido en un 34,6% y en un 21,3% respectivamente.



FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2011 (A)	TOTAL 2012 (B)	%Δ (B/A)
6. Recursos Tecnológicos	6.1. Mejora del hardware.	26	17	-34,6
	6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión.	108	85	-21,3
	6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios.	60	60	0,0
	6.4. Mejora en los servicios prestados.	74	85	14,9
	6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones.	24	39	62,5
	6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios.	22	34	54,5
	6.7. Mejoras en la seguridad de la información.	24	49	104,2
	6.8. Otras mejoras.	2	13	550,0
<b>Total Factor 6.</b>		<b>340</b>	<b>382</b>	<b>12,4</b>

- El Factor 7 (**Comunicación y relaciones externas**) cambió la tendencia positiva registrada en años anteriores registrando un 37,7% negativo en el año 2012, si bien, hay que destacar que mientras los proyectos de colaboración con otros organismos tuvieron un valor negativo del 50,5%, las mejoras en las campañas de comunicación institucional registraron un considerable aumento del 48,0%.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2011 (A)	TOTAL 2012 (B)	%Δ (B/A)
7. Comunicación y Relaciones Externas	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.	194	96	-50,5
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.	25	37	48,0
	7.3. Otros.	9	9	0,0
<b>Total Factor 7.</b>		<b>228</b>	<b>142</b>	<b>-37,7</b>

- Las actividades de mejora correspondientes al Factor 8 (**Relaciones con el ciudadano**) experimentan un descenso del 32,4%. Esta disminución de actuaciones encaminadas a mejorar las relaciones entre la Administración y los ciudadanos es prácticamente generalizada en todas las actividades relacionadas con este factor de calidad.



FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2011 (A)	TOTAL 2012 (B)	%Δ (B/A)
8. Relaciones Ciudadano	8.1. Encuestas de medición de expectativas.	0	2	
	8.2. Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	9	7	-22,2
	8.3. Medidas para la disminución de quejas y sugerencias.	2	1	-50,0
	8.4. Mejoras en la atención al público presencial.	8	2	-75,0
	8.5. Mejoras en la atención al público no presencial.	16	11	-31,3
	8.6. Mejora en los sistemas de cita previa.	1	1	0,0
	8.7. Medidas para la disminución de los tiempos de espera.	3	3	0,0
	8.8. Mejoras en la información facilitada.	28	15	-46,4
	8.9. Mejoras de la atención telefónica.	2	4	100,0
	8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.	4	3	-25,0
	8.11. Otras mejoras	1	1	0,0
<b>Total Factor 8.</b>		<b>74</b>	<b>50</b>	<b>-32,4</b>

- El Factor 9 (**Comunicaciones y relaciones internas**), experimenta un aumento del 4,5%, si bien con una evolución muy diferente según el grupo de actuación. Así, mientras que las relacionadas con sus aspectos generales, -mejora en los cauces de comunicación y accesibilidad de la información-, presentan un descenso conjunto del 7,7%, las de carácter particular, relativas a la coordinación entre los responsables de las distintas fases de los procesos aumentan conjuntamente en un 40,0%.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2011 (A)	TOTAL 2012 (B)	%Δ (B/A)
9. Comunicación y Relaciones Internas	9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.	17	15	-11,8
	9.2. Acceso a información, gestión información relevante a interesados.	22	21	-4,5
	9.3. Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos	3	4	33,3
	9.4. Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos	2	3	50,0
	9.5. Otros.	0	3	
<b>Total Factor 9.</b>		<b>44</b>	<b>46</b>	<b>4,5</b>

- También las actividades de mejora que integran el Factor 10 (**Procedimientos**), experimentan un aumento global del 3,5%. Las actuaciones que disminuyen son las encaminadas a la informatización de procesos manualizados (-51,5%), unificación de responsabilidades (-50%), mejoras en el registro (-100,0%), utilización de quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos (-60,0%) y en la definición de mapas procesos para establecimiento sistema gestión procesos (-50,0%); las actuaciones que han registrado un aumento son las encaminadas a la simplificación de trámites (66,7%), agilización en la tramitación (69,2%), diseño de procesos



innovadores e introducción a través de pruebas piloto (50,0%) y el establecimiento y mejora de manuales de procedimiento ( 7,1%).

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2011 (A)	TOTAL 2012 (B)	%Δ (B/A)
10. Procedimientos	10.1. Medidas de simplificación de trámites.	6	10	66,7
	10.2. Medidas de agilización en la tramitación.	13	22	69,2
	10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.	33	16	-51,5
	10.4. Medidas de reducción de procedimientos.	0	6	
	10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.	2	1	-50,0
	10.6. Mejoras en el registro.	2	0	-100,0
	10.7. Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento.	14	15	7,1
	10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos.	5	2	-60,0
	10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.	6	9	50,0
	10.10. Definición mapas procesos para establecimiento sistema gestión procesos.	2	1	-50,0
	10.11. Otros.	3	7	133,3
<b>Total Factor 10.</b>		<b>86</b>	<b>89</b>	<b>3,5</b>

En el cuadro que continúa puede apreciarse el peso de cada una de las medidas de mejora en el conjunto de las desarrolladas y su evolución entre los años 2011 y 2012.

Factores	2011	%	2012	%
1. Dirección	41	3,49	37	3,28
2. Organización	105	8,35	124	11,00
3. Planificación	57	4,62	61	3,64
4. Recursos Humanos	88	7,14	86	7,63
5. Recursos materiales e inmateriales	170	13,79	130	11,54
6. Recursos tecnológicos	240	27,58	332	33,90
7. Comunicaciones y relaciones	228	18,49	142	12,60
8. Relaciones con el ciudadano	74	6,00	50	4,44
9. Comunicación y relaciones internas	44	3,57	46	4,08
10. Procedimientos	86	6,97	89	7,90
<b>Total</b>	<b>1.233</b>	<b>100</b>	<b>1.127</b>	<b>100</b>

En la agrupación de factores se pueden apreciar la importancia de las de actividades de mejora desarrolladas sobre factores relacionados con los elementos productivos, que suponen un 53,1% de las llevadas a cabo en el año 2012, seguidas de las realizadas sobre factores relacionales, con el 21,1%. Sin embargo, en lo que se refiere a la evolución interanual, se constata una mejora de las primeras con un aumento en su participación de 4,6 puntos porcentuales, y una disminución de las segundas que ven



reducida su participación respecto al total en 3,6 puntos porcentuales. Esta disminución en la participación relativa de las actuaciones relacionadas con los factores relacionales sería coherente con los procesos de control de gasto desarrollados como consecuencia de la actual situación económica.

Agrupación de factores	2011		2012	
	Actividades	%	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	203	16,5	202	17,9
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	598	48,5	598	53,1
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	346	28,1	238	21,1
4. Procedimientos (F10)	86	7,0	89	7,9
<b>Total</b>	<b>1.233</b>	<b>100</b>	<b>1.127</b>	<b>100</b>

Cerramos este análisis comprobando cómo han repercutido estas actividades de mejora en los resultados de la organización, comparando éstos en valores absolutos y relativos con los obtenidos en el ejercicio anterior.

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS				
TIPO DE RESULTADO	2011	%	2012	%
<b>11.1. Resultados en la organización y el ciudadano.</b>	<b>1.045</b>	<b>80,02</b>	<b>1.002</b>	<b>80,29</b>
11.1.1. Mejoras en los sistemas de evaluación de resultados	31	2,37	24	1,92
11.1.2. Reducción de plazos	56	4,29	54	4,33
11.1.3. Mejoras en la satisfacción de los clientes	285	21,82	272	21,79
11.1.4. Mejoras en la satisfacción de los trabajadores	183	14,01	214	17,15
11.1.5. Mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento del personal	8	0,61	12	0,96
11.1.6. Mejoras generales de la calidad	265	20,29	219	17,55
11.1.7. Mejoras en la seguridad	67	5,13	67	5,37
11.1.8. Mejoras en la coordinación interna.	83	6,36	73	5,85
11.1.9. Ahorros de costes.	65	4,98	45	3,61
11.1.10. Otros.	5	0,38	22	1,76
<b>11.2. Mejoras en los resultados sociales y económicos.</b>	<b>261</b>	<b>19,98</b>	<b>246</b>	<b>19,71</b>
11.2.1. Mejoras en los resultados económicos	3	0,23	33	2,64
11.2.2. Mejoras en la igualdad de oportunidades	2	0,15	19	1,52
11.2.3. Mejoras en la igualdad de género	6	0,46	0	0,00
11.2.4. Mejoras medio ambientales	26	1,99	9	0,72
11.2.5. Mejoras en la colaboración interadministrativa	219	16,77	129	10,34
11.2.6. Mejoras generales en los resultados sociales	5	0,38	46	3,69
11.2.7. Otros	0	0,00	10	0,80
<b>11.3. Otras Mejoras</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>6</b>	<b>0,48</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.306</b>	<b>100,00</b>	<b>1.248</b>	<b>100,00</b>

Los resultados en la organización y en el ciudadano mantienen su importancia relativa, 80,29% sobre el total, cambiando la tendencia positiva de años anteriores y descendido ligeramente los resultados de carácter social y económico, 13,28% en 2009, 17,04% en 2010 y 19,98% en 2011.





Entre los primeros, con una sensible reducción en la participación relativa de los imputados a mejoras generales de la calidad, asociada a la disminución en los factores relacionados con los procesos productivos, y en particular de los de adquisición y mejora de recursos tecnológicos, cabe mencionar las mejoras en los resultados vinculados a la satisfacción de los trabajadores, que aumentan su participación en 3,14 puntos porcentuales. Respecto a los de carácter social y económico destacamos, las mejoras en los resultados económicos, con un incremento de 2,41 puntos porcentuales, y las mejoras generales en los resultados sociales que se incrementan en 3,31 puntos porcentuales.

## **2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA**

En este anexo se reseñan de forma sucinta las principales actividades de mejora desarrolladas, enmarcándolas por Centros sobre la base de los factores de clasificación que se vienen utilizando en este informe.

### **2.1. Dirección**

#### **Dirección General del Catastro**

*- El Plan, dada la previsión de disminución de las declaraciones presentadas por los ciudadanos, fruto de la reducción de la actividad inmobiliaria, pone un especial énfasis en satisfacer el objetivo estratégico de actualización permanente de la base de datos y, por tanto, en todas aquellas actuaciones propias que han de realizar las Gerencias y las distintas Administraciones Públicas y Fedatarios, en la incorporación y depuración de alteraciones comunicadas, en la reducción sustancial del número de declaraciones presentadas que se encuentran pendientes de tramitación, y también en incrementar el número de actuaciones a realizar de oficio por las Gerencias del Catastro o las actuaciones de inspección.(1.4.)*

#### **Tribunal Económico Administrativo Central**

*- Durante el año 2012 se consolidó la colaboración entre Presidentes, Vocales y Ponentes de los distintos Tribunales para alimentar y perfeccionar el contenido de BADOCTEA (Base de Documentación Común de los Tribunales Económico-Administrativos), herramienta clave en la Gestión del Conocimiento, que constituye pilar esencial para la mejora del funcionamiento de los TEA, convirtiéndose el*



*trabajo en equipo en un método habitual de las tareas de coordinación de la Vocalía del TEAC encargada de gestionar los contenidos del BADOCTEA. (1.3.)*

#### **Dirección General de Presupuestos**

- *Se desarrollaron como principales líneas de actuación:*
  - o *Reducir la documentación relativa al presupuesto que se venía presentando en soporte papel.*
  - o *Continuar con la mejora de las aplicaciones presupuestarias, en especial de ATENEA.*
  - o *Contestar en el menor tiempo posible todas las solicitudes de informes que provienen de distintas fuentes. (1.1.)*

#### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas**

- *Reuniones semanales del comité de dirección para implicar a todo el equipo en la toma de decisiones sobre los asuntos que son competencia de la Dirección General. (1.3.)*
- *Información compartida a través del cuadro de mando para garantizar la existencia de informes y datos permanentemente actualizados, referidos a todos los ámbitos de la Dirección general, de cara a la toma de decisiones. (1.3.)*

#### **Dirección General de Fondos Comunitarios**

- *La negociación del nuevo Marco Financiero Plurianual 2014-2020 durante el Consejo de noviembre, ha fomentado más que nunca el trabajo en equipo entre las distintas Subdirecciones tanto en los momentos previos como en el momento de celebrarse dicho Consejo, utilizando varias simulaciones realizadas por diversos equipos para dar la información veraz en el menor tiempo posible. Esta forma de trabajo ha supuesto la obtención de un resultado ampliamente satisfactorio, si bien en este Consejo no se llegó a ningún acuerdo. (1.3.)*

#### **Dirección General De Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica**

- *Según informa la Subdirección general de Programas, Estudios e Impulso de la Administración electrónica, los esfuerzos realizados en esta materia han sido reconocidos a lo largo de 2012 a través los diversos premios otorgados a la Dirección*



*general de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración electrónica. (1.2.)*

### **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales**

*- Celebración de reuniones trimestrales con el equipo completo de la Subdirección General. En dichas reuniones se pone en común lo que ha realizado cada una de las personas de la Subdirección, se estudian los diferentes proyectos y se solicitan comentarios o ideas para mejorar los procesos. Se fomenta en estas reuniones el que la información fluya entre todos los componentes del equipo. (1.2. y 1.3.)*

### **Dirección General de la Función Pública**

*- Todo el personal funcionario con niveles de CD 28 a 30 ha participado en la elaboración del "diagnóstico de la situación del empleo público en España", que constituye un trabajo de fondo para el despliegue de todas las políticas y actuaciones incluidas en la Estrategia de este Centro Directivo. (1.3.)*

### **Instituto Nacional de Administraciones Públicas**

*- Realización de dos ediciones del curso "Innovación y creatividad en las organizaciones públicas", destinado a funcionarios pre-directivos y directivos; "Curso superior de innovación en la gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones" (250 horas lectivas), que incluye la realización de un proyecto real y la obtención del título de "Experto en Gestión de la Innovación TIC" por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). (1.2.)*

### **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre**

*- Participación directivos FNMT en diseño e implantación del Sistema de Gestión de I+D+i, conforme a norma UNE 166.002, (1.1.)*

*- Estudio de una herramienta de gestión del sistema de sugerencias que facilite a los trabajadores su presentación y les permita conocer en todo momento la situación en que se encuentran. Facilitaría también su seguimiento reduciendo el tiempo de gestión y eliminaría trámites y soporte papel. (1.2.)*

*- Formación específica recibida por los Responsables de las Áreas del Departamento Comercial para fomentar y motivar a los distintos equipos de trabajo a su cargo. (1.3.)*



- *Implantación del Acuerdo de Formación Interna que permite a los trabajadores de la empresa impartir formación teórico-práctica relacionada con las actividades de la FNMT-RCM a otros trabajadores. (1.3.)*

#### **Parque Móvil del Estado**

- *Renovación completa del sistema de indicadores y objetivos para adecuarlos a la realidad de la actividad del PME. (Año de inicio y finalización 2012). (1.1.)*

#### **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**

- *Se ha mejorado la coordinación en el ámbito de la Caja Pagadora de Alcalá y de la Unidad Central de Cajas Pagadoras, como consecuencia de su unificación física, tras el traslado de algunas de sus dependencias a la sede central del Ministerio en la C/ Alcalá 5-9, llevada a cabo en febrero-marzo de 2012. (1.3.)*

### **2.2. Organización**

#### **Instituto de Estudios Fiscales**

- *Reuniones periódicas de las distintas áreas y departamentos así como de los distintos responsables, en función de la actuación a tratar o desarrollar. (2.1.) y (2.2.)*
- *Realización de una evaluación de riesgos psico-sociales en todo el Instituto de Estudios Fiscales, el Área de Formación en 2008 y en el Área de Investigación y Área de Gestión en 2009. (2.3.)*
- *Redistribución de efectivos en función de las solicitudes presentadas tanto por los trabajadores como por los responsables de las distintas Unidades y el estudio pormenorizado de las funciones correspondientes a cada uno de los puestos de trabajo que conforman la Relación de Puestos de Trabajo. (2.4.)*
- *Actualización permanente del Manual de Procedimientos de Gestión elaborado por la Secretaría General y de protocolos de actuación en el marco de la prevención de riesgos laborales. (2.5.)*

#### **Dirección General del Catastro**

- *Se ha llevado a cabo el diseño, la implementación y el seguimiento en el Plan de objetivos 2012 en la línea estratégica Calidad y Percepción Subjetiva, de un conjunto de indicadores que permitan conocer la evolución y situación de la calidad de la base de datos catastral. (2.3.)*



- Además, se ha reforzado la capacidad de almacenamiento horizontal mediante la incorporación de dos nuevas plataformas de almacenamiento masivo que permite incrementar el almacenamiento de documentos, correo electrónico y otros documentos corporativos actualmente en Gerencias y pendiente de centralizar. (2.4.)

- Se ha iniciado una metodología de trabajo coordinado con las Gerencias Regionales, para la delimitación de zonas homogéneas por ámbitos regionales, según los atributos predominantes del suelo, para así configurar una tabla de clases agrológicas del suelo, que es una información que enriquece la Base de Datos Catastral Rústica. (2.6.)

### **Tribunal Económico Administrativo Central**

- Implantada en años anteriores, pero consolidada durante 2012, continuó desarrollándose de modo sistemático la denominada "red del conocimiento", que, además de constituir una herramienta idónea para la coordinación previa y la ayuda a la elaboración de ponencias, tiene como objetivo permitir que cuando se aprecie la existencia de cuestiones novedosas que no han sido abordadas por ningún Tribunal Económico Administrativo pueda conocerse de forma ágil, rápida y eficaz, la opinión de un grupo de expertos en la materia, que pudieran ofrecer una opinión razonada sobre el tema planteado, o a los que someter una ponencia, con carácter previo a su aprobación, a efectos de que formularan observaciones. (2.2.)

### **Dirección General de Presupuestos**

- A fin de facilitar y coordinar la actuación de los centros que participan en la elaboración de los Presupuestos Generales del Estado, se publicaron diversas normas. (2.5.)

### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas**

- Mediante el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, se ha regulado el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades. (2.1.)

- Para evitar los aumentos de coste que pudieran derivarse de las resoluciones aprobadas por la CECIR, se han adoptado estrictos y rigurosos criterios de austeridad en las modificaciones de las relaciones de puestos de trabajo del personal funcionario y de personal laboral propuestas por los distintos departamentos ministeriales y se ha llevado a cabo un nuevo proceso de amortización de puestos vacantes de las relaciones y catálogos de puestos de personal funcionario y de



*personal laboral, de acuerdo con los criterios establecidos en la Resolución de 28 de septiembre de 2012. En total se han amortizado 6.437 puestos de trabajo vacantes, de los que 4.418 corresponden a personal funcionario y 2.019 puestos corresponden a personal laboral. (2.4.)*

*- Como medida de mejora del ejercicio 2012, se puede considerar la continuación de los trabajos de estudio de personal laboral en el exterior y revisión de los catálogos de puestos de trabajo para la racionalización de las retribuciones. (2.4.)*

#### **Dirección General de Fondos Comunitarios**

*- Reuniones plenarias y grupos de trabajo en el seno de las Redes Temáticas de I+D+i, Iniciativas Urbanas, Autoridades Ambientales y Políticas de Igualdad. (2.2.)*

*- Realización de Evaluaciones de Impacto de las inversiones cofinanciadas con Fondos Comunitarios. (2.3.)*

*- La Subdirección general de Fondos de Cohesión y Cooperación Territorial Europea ha procedido en 2012 a potenciar la Unidad de Cooperación Territorial Europea asignando a la misma un técnico de Apoyo de nivel 28 procedente de la Unidad de Fondos de Cohesión. En la Subdirección General de Incentivos Regionales se ha asignado un técnico nivel 28 al Área de Proyectos procedente de otros departamentos. (2.4.)*

*- Durante el ejercicio 2012 se ha llevado a cabo la mejora de la normativa en aquellos aspectos que eran necesarios tras deliberaciones y consultas con las CC.AA., Entes Locales y otros organismos públicos y privados, procediéndose a elaborar dos nuevas Circulares en 2012 relativas a la subvencionalidad de los pagos que se derivan de modificaciones de contratos públicos y a la subvencionalidad de los pagos realizados mediante el mecanismo de financiación para el pago a proveedores. (2.5.)*

#### **Intervención General de la Administración del Estado**

*- Mejora y extensión a mayor número de intervenciones de la solución corporativa de seguimiento interno de expedientes y de apoyo a la fiscalización para fomentar la tramitación telemática de expedientes de fiscalización. (2.2.)*

#### **Dirección General De Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica**



- *Implantación del Espacio colaborativo CIRCAB, herramienta de trabajo en grupo para intercambio de información y trabajo colaborativos entre las comunidades de usuarios. (2.2.)*

- *Implantación del Servicio Común de Reuniones Virtuales de la Red SARA, basado en el video-colaboración web y mensajería instantánea, con cobertura para distintos ámbitos funcionales y geográficos. (2.2.)*

### **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales**

- *Se fomenta una cultura más basada en el liderazgo por proyecto y la horizontalidad en las tareas frente a la línea jerárquica tradicional. (2.1.) y (2.2.)*

- *Se intentan aplicar pequeños avances en materia de calidad de la Subdirección General: (2.3.)*

- o *gestión por proyectos*
- o *mejora de procesos*
- o *mejora en los canales de distribución de la información*
- o *mejora en la atención “al cliente” (los destinatarios de nuestros procesos son otras Administraciones)*
- o *mejora en la gestión de las alianzas (principalmente el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación y las direcciones generales de política exterior de las CCAA)*

### **Dirección General de la Función Pública**

- *En el contexto de la Comisión de Coordinación del Empleo Público, en el segundo semestre de 2012 se crearon cuatro espacios colaborativos con las Comunidades Autónomas y la Federación Española de Municipios y Provincias y representación de la Administración General de la Administración del Estado (Dirección General de la Función Pública y Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas), para el estudio de materias de especial interés en el ámbito de los recursos humanos y con vistas a los futuros desarrollos del EBEP por las respectivas administraciones. (2.2.)*



### **Instituto Nacional de Administraciones Públicas**

- *Puesta en marcha de un nuevo “sistema de reserva de aulas y salas de reuniones del INAP”, el “uso de las comunidades virtuales del INAP” y la implantación de un nuevo “sistema de gestión de incidencias informáticas” (2.2.)*

### **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre**

- *Puesta en marcha de grupos de trabajo y comités para la implantación del Sistema de Gestión de I+D+i y en la implantación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, IQNet SR10. ( 2.2.)*
- *Establecimiento de indicadores y objetivos transversales en la definición de los cuadros de mando, que implican la participación en equipo. (2.2.)*
- *Impartición de cursos de formación sobre la importancia de la calidad en la producción y los servicios. (2.3.)*
- *Realización de encuestas a los clientes de las líneas de Productos Gráficos, de Monedas de Colección y Documentos de Identificación y Tarjetas. (2.3.)*

### **Parque Móvil del Estado**

- *Mantenimiento de la triple certificación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos Laborales, conforme a las normas ISO9001:2008, ISO14001:2004 y OHSAS18001:2007 y cuya validez se extiende hasta 2014, habiendo obtenido en el ámbito de la Calidad la acreditación ENAC. (Año de inicio 2011 y finalización 2012). (2.3.)*
- *Revisión rutinaria de la Carta de Servicios del Taller. (Año de inicio y finalización 2012). (2.3.)*
- *Participación en eventos relacionados con la calidad y el fenómeno de la Certificación de los Sistemas de Gestión. (Año de inicio y finalización 2012). (2.3.)*

### **Secretaría General Técnica**

- *Constitución de un grupo de trabajo para el estudio de las bases existentes en el portal de la Biblioteca Central de Hacienda en la Intranet departamental, y la accesibilidad a los recursos de e-Libros y préstamo de e-Libros para su consulta mediante el portal de la Biblioteca Central facilitando su acceso al personal y empleados de la SEAP. (2.2.)*





- *Se han realizado estudios de valoración y evaluación de las series documentales relativas a funciones comunes de los organismos de la Administración General del Estado que contribuyen a la racionalización de la gestión y custodia de la documentación producida y que se produzca en el futuro en el Departamento. (2.2.)*
- *Ha contribuido a adaptar la normativa vigente en materia de administración electrónica como resultado de la estructura orgánica aprobada a finales de diciembre de 2011 y que ha tomado carta de naturaleza en el primer semestre de 2012. (2.5.)*

#### **Dirección General de Patrimonio**

- *A propuesta de la Subdirección General del Patrimonio del Estado se han realizado varias modificaciones de la Ley 33/2003 de noviembre del Patrimonio de las Administraciones Públicas (LPAP), en la Ley de los Presupuestos Generales para el 2012, con la finalidad de racionalizar y optimizar la gestión de los bienes patrimonio del Estado. (2.5.)*

#### **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**

- *En 2012 se ha incidido esencialmente en la redistribución de medios de recursos humanos como consecuencia, tanto de la reestructuración departamental operada por Real Decreto 1823/2011, de 21 de diciembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, como de la política de personal del Departamento orientada a la optimización de la gestión de los Recursos Humanos mediante una mejora de la asignación de efectivos alineada con los objetivos estratégicos y necesidades de la organización. (2.4.)*

### **2.3. Planificación**

#### **Instituto de Estudios Fiscales**

- *Planificación anual por unidades, estableciendo metas, objetivos e indicadores de gestión. (3.2.)*
- *Seguimiento periódico (trimestral y/o anual) del cumplimiento de objetivos. (3.2.)*
- *Realización de seguimiento de la planificación, antes de la finalización del año, con la intención de medir las desviaciones respecto de lo previsto y determinar las acciones correctivas, en su caso. (3.3.)*

#### **Dirección General del Catastro**



- Se incorpora en el plan la posibilidad de determinar objetivos conjuntos para más de una Gerencia, todo ello vinculado a la experiencia de apoyo entre Gerencias del mismo ámbito derivada de la oportunidad que se presenta con la ya finalizada centralización de la Base de datos catastral. (3.2.)

- Las actuaciones de la Dirección General del Catastro vienen determinadas por el marco de trabajo establecido por el Plan Estratégico 2009-2013, que a través de sus objetivos estratégicos y de sus objetivos operativos guía la actividad de la organización. (3.3.)

### **Tribunal Económico Administrativo Central**

- La gestión desarrollada en 2012, se encaminó a la consolidación y perfeccionamiento de un nuevo sistema de control de gestión implantándose un cuadro de mandos provisional para la Presidencia del TEAC, con el ánimo de perfeccionarlo en el siguiente ejercicio, que facilite de modo más riguroso el seguimiento de la gestión y, en su caso, la adopción de medidas correctoras de posibles desviaciones producidas en la misma. (3.1.)

### **Dirección General Ordenación del Juego**

- La labor de la DGOJ durante el año 2012 ha estado centrada en, por un lado, la concesión de licencias de operación en el mercado de juego online y por otro en el establecimiento de los servicios electrónicos de verificación de jugadores. El cumplimiento de esos dos objetivos principales han constituido los indicadores de gestión principales de la labor de la DGOJ en este campo, ya que eran un requisito imprescindible para permitir el funcionamiento del mercado de juego. (3.3.)

### **Dirección General de Presupuestos**

- Se elabora el informe denominado "Reloj del Gasto Público", el cual refleja, a una determinada fecha, la situación de las Secciones 31 "Gastos de Diversos Ministerios" y 35 "Fondo de Contingencia" y donde se recogen las previsiones de gasto, las dotaciones asignadas y el margen disponible de aplicación. Asimismo, trimestralmente, se realiza un informe que se remite al Parlamento sobre la ejecución del Fondo de Contingencia. (3.2.)



### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas**

- *La Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas desarrolló, en el año 2012, una intensa actividad de planificación para culminar los desarrollos del nuevo Sistema de Información para la Gestión Integral de las Pensiones de Clases Pasivas (ARIEL) y realizar las pruebas necesarias para verificar su correcto funcionamiento. (3.1.)*

### **Dirección General de Fondos Comunitarios**

- *Se han mantenido los objetivos de realización de verificaciones y propuesta de medidas correctoras precisas para asegurar el funcionamiento correcto del sistema de gestión y control de cada programa operativo del FEDER y del Fondo de Cohesión, así como las actuaciones de inspección y comprobación en materia de incentivos regionales, buscando la mayor eficacia de los controles para asegurar la consecución de estos objetivos y su buen funcionamiento en la detección de fallos en los sistemas de gestión y control así como el establecimiento de planes de actuación para el posterior seguimiento de aquellos sistemas que han presentado problemas y la corrección de los mismos. (3.2.)*

### **Intervención General de la Administración del Estado**

- *Elaboración del Plan director que establece la política de sistemas de información, de infraestructura tecnológica y de comunicaciones de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos y de la Intervención General de la Administración del Estado, en el periodo 2012-2014. (3.3.)*

### **Dirección General De Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica**

- *Puesta en producción de un sistema de inteligencia de negocio o Sistema Business Intelligence (BI) compuesto por un conjunto de herramientas software y parametrizaciones asociadas que facilitarán información para la toma de decisiones y la evaluación del desempeño y de la actividad. El sistema permite hacer el seguimiento de la evolución interanual, mensual y diaria, pudiendo llegar en ciertos casos al desglose por tramos horarios, de los indicadores de actividad obtenidos de los distintos sistemas relacionados con: RRHH, Ciudadano y Empresa, Soluciones para las AAPP y Actividad Interna de la DG. (3.1.)*



## **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales**

- *La Planificación de actividades y establecimiento de objetivos se ha realizado mediante un sencillo cronograma de proyectos. (3.3.)*

## **Instituto Nacional de Administraciones Públicas**

- *Aprobación del “Plan Estratégico 2012-2015” y del “Plan Operativo 2012 del INAP”. (3.1.) (3.2.) y (3.3.)*
- *Participación en estas actividades a través de la impartición de cursos semi-presenciales sobre “Planificación estratégica”, para funcionarios pre-directivos y directivos. (3.1.) (3.2.) y (3.3.)*

## **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre**

- *Se aplicaron por primera vez unos indicadores y objetivos preventivos específicos y medibles por Departamento, en los que se juzga con mayor peso la gestión preventiva que los propios resultados. (3.1.)*

## **Parque Móvil del Estado**

- *Revisión y actualización del cuadro de indicadores y objetivos, incorporando indicadores nuevos que ayudan al seguimiento de la gestión, y eliminando aquellos que han dejado de ser útiles, con la intención de presentarlos como un proyecto único del Parque Móvil del Estado y no como metas aisladas de cada subdirección. (Año de inicio y finalización 2012) (3.1.)*

## **Secretaría General Técnica**

- *Se han introducido modificaciones en los indicadores de gestión para adecuar su contenido con la actividad desarrollada. (3.1.)*
- *Junto con la Subdirección General de Estadística de los Servicios de la Inspección General del Departamento, ha realizado cambios en la aplicación informática Indicadores de Actividad, Gestión y Adaptación a las Nuevas Tecnologías para incorporar la actividad correspondiente a las relaciones con la administración de justicia del área de Hacienda, así como el conjunto de la actividad de la Subdirección General correspondiente al área de administraciones públicas, cambio éste último*



*necesario tras la reestructuración de los departamentos ministeriales en diciembre de 2011 con la supresión del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública. (3.1.)*

#### **Dirección General de Patrimonio**

*- Se ha establecido en el 2012 varios indicadores de gestión, con objeto de asegurar una respuesta fluida a la demanda de información de órganos externos, garantizando una rápida respuesta y coordinada con todas las Subdirecciones Generales. (3.3.)*

#### **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**

*- En el año 2012 se ha puesto en marcha un sistema de información de evolución de efectivos de cada uno de los Centros directivos del Departamento, lo que ha permitido una mejor planificación tanto para la gestión de los recursos humanos, como, especialmente, para el establecimiento de objetivos, la programación y gestión de las actividades y tareas y la mejora procedimental en sus respectivos ámbitos competenciales. (3.1.) (3.2.) y (3.3.)*

#### **2.4. Recursos humanos**

#### **Instituto de Estudios Fiscales**

*- Mejoras generales del catálogo de planes de Formación Continua y Departamental del Instituto de Estudios Fiscales que han provocado mayor asistencia y disminución del absentismo a los cursos. (4.1.)*

#### **Dirección General del Catastro**

*- Se han realizado 264 cursos durante el año 2012, con la participación de 4.288 personas. (4.1. y 4.2.)*

*- Se ha modificado el temario de las oposiciones de Arquitectos y Arquitectos Técnicos de la Hacienda Pública y del Cuerpo Superior y Técnico de Gestión Catastral para ajustar el perfil de los candidatos a nuestras necesidades. (4.3.)*

*- La Dirección General del Catastro considera a las personas que la integran uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta la institución, por ello se creó la OFAE, Oficina de Atención al Empleado, destinada a recibir las quejas, consultas, peticiones y sugerencias de los empleados. (4.4.)*



- El pasado año 2011 se lanzó por parte de la Secretaria de Estado para la Función Pública el “Plan inicial de difusión y de fomento experimental de la evaluación del desempeño” con el que se pretende ir acumulando la mayor cantidad de información, datos y experiencias como preparación a su futura implantación. En este Plan participan 60 unidades pilotos de nivel de Subdirección General o equivalente. (4.6.)

#### **Dirección General de Presupuestos**

- Durante el año 2012, el personal de esta Dirección General ha participado en varios cursos. (4.1.) y (4.2.)

#### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas**

- La formación ha continuado siendo un objetivo en el Plan Estratégico de la Dirección General. Durante el ejercicio 2012 la dotación presupuestaria ha sido menor que en años anteriores y consecuentemente también menor los cursos impartidos aunque el número de alumnos asistentes se ha mantenido, pues las ediciones han sido más numerosas. (4.1.)

#### **Dirección General de Fondos Comunitarios**

- Se incentiva especialmente la asistencia a aquellos cursos que pudieran aportar un valor añadido al trabajo desarrollado por los funcionarios de cada área, respecto a la gestión desarrollada en cada una de las Subdirecciones, facilitándose incluso la inscripción por medios informáticos. (4.1.)

- Se ha impartido por parte de la Subdirección General de Incentivos Regionales en el mes de junio un curso en el Instituto de Estudios Fiscales sobre “Gestión y Control de los Incentivos Regionales” dirigido a funcionarios de las CC.AA y otros Ministerios.(4.2.)

- Mediante la utilización de la bolsa de productividad por desempeño de la Dirección General, y el fomento de la redacción y publicación de artículos de interés general. Con ocasión de los Comités de Seguimiento de los P.O. Regionales cofinanciados por el FEDER, se han realizado visitas” in situ” a los Proyectos con los responsables de los organismos intermedios y los gestores de programas de la Dirección General. (4.4.)



- *El desarrollo de la carrera profesional se lleva a cabo tanto a nivel de Dirección General, promocionando en los puestos que quedan vacantes a personas de la propia Dirección, como a nivel externo. (4.5.)*

### **Intervención General de la Administración del Estado**

- *Se ha continuado con la difusión e impulso a la participación en las acciones formativas, tanto presenciales, como a través de internet, ofrecidas por las plataformas de formación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, del Instituto de Estudios Fiscales y del INAP. (4.1.)*
- *Dentro del Plan anual, el núcleo principal del apartado de formación en materias específicas está dirigido al perfeccionamiento del personal en relación al puesto de trabajo desempeñado, con un número de participantes estimado en 1.593. (4.2.)*

### **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales**

- *En el año 2012 varios funcionarios de la Subdirección General han acudido a cursos de formación sobre materias diversas: idiomas, gestor de contenidos Magnolia o aplicación de portafirmas. (4.1.) y (4.2.)*
- *En el año 2012 se ha llevado a cabo un pequeño incremento de la productividad de un funcionario de la unidad en atención a su especial rendimiento. (4.4.)*
- *Se ha promocionado a 3 funcionarios de la Subdirección General en 2012. (4.5.)*

### **Dirección General de la Función Pública**

- *Durante el periodo analizado, los efectivos de la Dirección General han sido beneficiarios de las actividades formativas que oferta el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, pudiendo indicarse como predominantes las referidas a herramientas técnicas de trabajo, las normativas y las relacionadas con formación en lenguas extranjera. (4.1.) y (4.2.)*

### **Instituto Nacional de Administraciones Públicas**

- *Explotación y desarrollo de la plataforma para la formación on- line, basada en productos de software de fuentes abiertas. (4.1.)*



- *Primera fase de implantación de la “Evaluación del Desempeño” e impartición de cursos sobre la misma materia para funcionarios directivos y pre- directivos. (4.7.)*

### **Parque Móvil del Estado**

- *Continuación del proyecto de formación en temas generales del PME, al personal conductor en su puesto de trabajo (temas de gestión ambiental, calidad, prevención de riesgos laborales y seguridad informática). (4.1.)*
- *Formación anual específica al personal conductor en conducción ecológica, eficiente y segura, además de otros cursos específicos para su puesto de trabajo. (4.2.)*

### **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre**

- *Impartición de cursos de formación por parte del personal del Servicio de Calidad, dirigidos a toda la FNMT-RCM, correspondiente a la herramienta informática de gestión de la documentación y autocontroles de calidad del producto y su importancia. (4.1.)*
- *Posibilidad de realizar formación on-line en materia de igualdad mediante enlace con la Web de la Escuela Virtual de Igualdad del Instituto de la Mujer, tanto de nivel básico como de nivel avanzado. (4.1.)*
- *Mención especial de la Dirección General dirigida a los trabajadores afectados por acontecimientos relevantes en su vida (nacimiento de hijos, matrimonio, etc.).(4.4.)*
- *Posibilitar a los trabajadores que hayan cumplido 40 años de servicios poder compartir con sus familiares el acto de entrega de premios de antigüedad, incluyendo visita guiada por las instalaciones de la FNMT-RCM. (4.4.)*
- *Facilitar la realización de prácticas no remuneradas a los trabajadores y/o familiares al objeto de complementar los estudios oficiales que cursen. (4.4.)*
- *Mejora de la gestión y seguimiento de la incapacidad temporal integrándola en la Mutua de Accidentes. Resuelve problemas de confidencialidad, permite adelantar pruebas de diagnóstico y tratamiento y reduce costes de funcionamiento y estructura operativa. (4.7.)*





### **Secretaría General Técnica**

- Se han realizado diversos cursos sobre procesos de digitalización de documentos y se ha colaborado en el uso de la intranet para publicitar los programas de formación continua dirigidos a los empleados públicos del Departamento, tanto propios (SGRRHH), como externos (INAP, FMI). (4.1.)

- A lo largo de 2012 se llevaron a cabo cuatro ediciones de una Jornada sobre valoración de documentos dirigida específicamente al personal de la Administración Periférica, además dentro del programa de formación para colectivos específicos, se realizan cursos destinados a editores (más de 400 entre Portal Web, Sede electrónica central e Intranet), responsables de sitios web, así como al personal adscrito a la Unidad. (4.2.)

### **Dirección General de Patrimonio**

- En el transcurso del año 2012 se ofertaron por el Área de Formación de RR.HH. 13 cursos, siendo seleccionados 18 funcionarios de esta Dirección General de Patrimonio del Estado. Así mismo dos funcionarios de la Subdirección General del Patrimonio han participado en el INAP en curso de gestión de recursos humanos. (4.1.)

- Dos jefes de Área han iniciado el XXXV curso Superior de Estudios Territoriales y Urbanísticos, organizado por INAP con una carga lectiva de 375 horas. (4.2.)

### **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**

- La consolidación de una nueva metodología formativa de “video-colaboración” que, junto con las ventajas de la formación presencial, permite la formación desde el puesto de trabajo, con los ahorros tanto económicos (mediante la eliminación de las dietas por desplazamiento), como de tiempo de trabajo que ello supone. Esta actuación ha supuesto la formación de 131 empleados públicos en 8 cursos. (4.1.)

- La detección de necesidades formativas (mediante consultas con los distintos centros directivos y la realización de encuestas al personal de la organización) y cuyos resultados se han incorporado al Plan de Formación, lo que ha permitido mejorar la vinculación de las actuaciones formativas ofertadas con las necesidades tanto organizativas como de desarrollo personal y profesional de los empleados públicos. (4.2.)



- *En el ámbito de los servicios territoriales, hay que indicar que en 2012 se ha implantado la Instrucción de Productividad para el personal funcionario de las Delegaciones de Economía y Hacienda aprobada en el año anterior, y se han realizado las evaluaciones de rendimiento semestrales de los funcionarios. (4.7.)*
- *Extensión a las delegaciones provinciales del Departamento del uso de la aplicación de solicitud telemática de vacaciones y moscosos. (4.8.)*

## **2.5. Recursos materiales e inmateriales**

### **Instituto de Estudios Fiscales**

- *Impermeabilización de la zona Oeste de cubierta, en del Edificio de Cafetería que ha permitido solucionar los severos y persistentes problemas de goteras y humedades. Obras de reparación de un tramo asfaltado de 65 metros de longitud y 1,30 metros de anchura media, en calzada interior en la Sede del IEF. Para solucionar los problemas de humedad en el sótano del edificio A del I. E. F. se ha realizado un nuevo colector horizontal de saneamiento, de aproximadamente 28 metros lineales, que discurre bajo el patio, junto al ala norte, así como de la zona contigua del sótano que está deteriorada por las humedades, se ha trasdosado el paramento del muro de sótano con paneles de cartón-yeso, y en el paramento opuesto se ha picado el yeso en mal estado, y vuelto a guarnecer, enlucir y pintar. (5.1.)*
- *Para hacer un uso más responsable del agua, se realizaron obras de acondicionamiento de varias zonas exteriores, con nuevos jardines de bajo consumo de agua, en el espacio ajardinado junto a la fachada Norte del Edificio B, del Instituto de Estudios Fiscales. (5.1.)*
- *Reparación de dos escaleras exteriores y la zona de fachada anexa a las mismas del patio interior edificio A. (5.1.)*
- *Nueva Bomba de calor para la climatización del edificio de cafetería que sustituye a la ya existente por ser obsoleta, poco eficiente, tener más de 20 años de antigüedad y funcionar con gas refrigerante R22 (Monoclorodifluorometano) altamente perjudicial para la capa de ozono y Realización de dos conductos, en climatizadores CL2 y CL3 del edificio B, para sustituir los existentes, por estar en mal estado. (5.2.)*



- *Adquisición a través de la subdirección general de compras, de un escáner y fotocopiadora color, modelo 750000. RICOH. MPC5502AD, para uso en reprografía en tareas de digitalización y composición y de un nuevo S. A. I. (sistema de alimentación ininterrumpida de 40 K.V.A.). (5.2.)*
- *Atención preferente a las necesidades de ordenadores, fotocopiadoras, escáneres, fax o destructoras de papel en las áreas de atención al público, como registro y control (permanente). (5.3.)*
- *Reducción progresiva del número de fotocopias realizadas en el Servicio de Reprografía 1.009.710 en 2012 frente a 14.067.000 realizadas en 2002. (5.7.)*
- *Fomento del consumo responsable en materia de gasto telefónico. (5.12.)*
- *Reducción de los gastos correspondientes a inauguraciones, clausuras, y otros actos protocolarios relativos a la actividad del Instituto, en el marco de una política de austeridad inspirada desde el Ministerio Hacienda y Administraciones Públicas. (5.12.)*
- *Utilización de papeleras para clasificación de residuos en las zonas de más producción como Aulas, zonas de máquinas de café y alimentos, además de los clásicos contenedores de recogida de pilas. (5.12.)*
- *Incremento del acceso a información digitalizada: catálogo de libros y revistas. (5.12.)*
- *Supresión de la entrega de documentación en papel de los cursos de Formación Voluntaria y de Nuevo ingreso en el ámbito de la Escuela de la Hacienda Pública. (5.12.)*
- *Control de temperaturas máximas y mínimas en recintos calefactados y refrigerados 21 o invierno y 26 o verano, junto con otras medidas gestión de instalaciones, consumidoras de energía, así como la utilización sistemática del sistema de climatización de enfriamiento gratuito (free-cooling), en primavera y otoño, con lo que se ha logrado una reducción del consumo energético total en 2012 de: 506.056 Kw-h (un 18,63% sobre los datos de 2010). (5.12.)*



## Dirección General del Catastro

- *El documento aprobado en 2005 fruto de las áreas de mejora 2005 “Eliminación de Barreras Arquitectónicas” puesto en funcionamiento desde 2006 viene dando resultados inmediatos en la mejora de las instalaciones y en su aceptación por parte de los ciudadanos. Derivado de ello se siguen ejecutando obras de adaptación de edificios en diversas Gerencias. (5.1.) (5.2.) (5.3.) y (5.4.)*
- *Durante el año 2012, se ha continuado con las labores de gestión del inventario. Se han inventariado 67 bienes muebles con un valor de adquisición de 1.345.280 euros. (5.5.)*
- *Las medidas de mejora de los archivos catastrales vienen enmarcadas por el Plan de Archivos Catastrales. Durante el 2012 las principales labores en este ámbito fueron: (5.6.)*
  - o *Mantenimiento del archivo (tratamiento de la documentación, ordenación, depuración, expurgo y posterior envío de documentación a los archivos históricos )*
  - o *Informatización de la documentación*
  - o *Modernización del mobiliario*
- *Durante el año 2012, tanto en los servicios centrales como en los periféricos, ha continuado la reducción en el consumo de consumibles, fruto del contexto económico, de la concienciación del personal y de una mayor eficacia en el control del gasto. (5.7.)*
- *En 2012 tuvo lugar la plena migración de datos e incorporación al Sistema Sorolla 2, con lo que ello implica de mejora y facilitación de la gestión económico-presupuestaria. (5.8.)*
- *En los Servicios Centrales se han realizado diversas actuaciones de mejora encaminadas a la seguridad del edificio y las instalaciones que además suponen en algunos casos, un ahorro energético. (5.9.) (5.10.) y (5.11.)*
- *La biblioteca de la Dirección General del Catastro cuenta con un fondo de más de 3.000 volúmenes y más de 60 títulos de revistas, y su gestión se enmarca dentro del proyecto de Calidad denominado “La Biblioteca del Catastro como Servicio de Información Documental y Bibliográfico orientado al Usuario”, que fue iniciado en*



2005. El fondo bibliográfico está informatizado mediante el paquete de gestión documental WINISIS. Aunque su uso está destinado al personal interno de la organización, permite la consulta de sus fondos a personas ajenas a ésta (investigadores, etc.) (5.12.)

#### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas**

- Como consecuencia del estudio realizado en 2011 sobre las instalaciones del edificio en el campo de las medidas de evacuación y seguridad, el actual propietario del edificio ha realizado en 2012 un nuevo Plan General de Actuación ante Emergencias. (5.12.)
- Con el objetivo de reducir el consumo, se ajustaron los horarios de encendido y apagado de luces y calefacción al horario real de trabajo en el edificio de Avda. General Perón, 38. (5.8.)
- Se ha renovado el mobiliario en los despachos que era necesario por tratarse de muebles deteriorados. (5.4.)
- Se han realizado obras de mantenimiento consistentes en el trasdosado de tabiques para evitar humedades, y en pintura en general en todo el archivo. (5.6.)

#### **Dirección General de Fondos Comunitarios**

- En aplicación de los principios de austeridad establecidos en el Ministerio, se ha fomentado la adecuación del gasto de bienes y servicios a las estrictas necesidades de cada Subdirección, en particular: el uso prioritario del correo electrónico en las comunicaciones internas, utilización de papel reciclado y a doble cara, y se ha restringido el uso de la impresión a color a los casos estrictamente necesarios. (5.7.)
- Se han eliminado todas las impresoras existentes en cada puesto de trabajo, siendo sustituidas por una impresora multifuncional (copia, imprime, escanea, fax, etc.) que es utilizada por todo el personal de la Dirección General, que ha permitido disminuir el coste de mantenimiento de las anteriores impresoras que tenían un elevado coste de fungibles antiguos. (5.8.)



## Intervención General de la Administración del Estado

- *Se han realizado reparaciones en los archivos de documentación para el correcto funcionamiento de los mismos. (5.6.)*
- *Se han realizado diversas instalaciones en el aparcamiento de la IGAE: - Instalación de un sistema de reconocimiento de matrículas y grabación de accesos-salidas con cámaras de contexto; Instalación de un sistema de apertura de puertas mediante tarjeta de proximidad en el acceso al bloque de ascensores de la planta -3, con sistema de video llamada conectado al ordenador de control; Instalación de un dispositivo intercomunicador conectado al ordenador de control. (5.2.)*
- *En el Salón de Actos de la planta 18 se ha realizado la instalación de un sistema que permite la visualización simultánea de la señal del ordenador en la pantalla del retroproyector y en los dos monitores del equipo de videoconferencia, que previamente se han separado para disponer de mayor flexibilidad en su ubicación. (5.2.)*
- *Se ha procedido a la sustitución del falso techo y luminarias en la Subdirección General de Aplicaciones de Costes de Personal Activo y Pasivo en M<sup>a</sup> Molina, 50 (planta 10) Con la nueva instalación el consumo será de 5,51 kW, lo que supone una reducción del consumo de un 77,47 %. En la misma planta se ha procedido a modificar las instalaciones de climatización que permite asimismo la reducción del consumo energético. (5.2.)*
- *Se ha continuado con la política de reparación para la conservación de mobiliario representativo, volviendo a tapizar sillones de piel y mesas de salas de reuniones y despachos de Subdirectores Generales. (5.4.)*
- *En cuanto a los equipos de impresión, se han adquirido durante este ejercicio 34 impresoras multifuncionales, para instalar en los centros directivos y sustituir a las impresoras de red. Igualmente se adquirieron 5 nuevas impresoras matriciales, que se distribuyeron en Intervenciones Delegadas en Ministerios y Delegaciones de Economía y Hacienda. (5.4.)*
- *Mejora del equipamiento de red: Se ha concluido el despliegue de seguridad en redes cableadas en las redes de las subdirecciones de Informática Presupuestaria. (5.4.)*



- Se ha realizado el estudio y la preparación para la renovación de la infraestructura de conmutación de la red de almacenamiento de S.A.N. con FCoE que es una tecnología que encapsula el tráfico con las cabinas de almacenamiento de la S.A.N. (FC) dentro de la LAN (Ethernet), aportando mejoras en la latencia, y una importante reducción de costes de cableado y tarjetería. (5.4.)
- Se ha realizado el despliegue de la nueva versión del protocolo de gestión de redes LAN en todas las oficinas remotas. (5.4.)
- Se ha concluido el estudio de plataformas de gestión de dispositivos móviles, que permite disponer de un inventario automático y una gestión centralizada de la configuración y de la seguridad de los dispositivos móviles de la organización. (5.4.)
- Preparación de una transferencia desde el Archivo de la IGAE al CADA (Centro de Almacenamiento de documentación Administrativa) del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas de la siguiente serie documental:- “Cuenta de Liquidación del Presupuesto de Organismos Autónomos Administrativos” (años 1988-1992) 209 cajas. El volumen de documentación pendiente de transferir y por tanto de espacio liberado será de 209 cajas de archivo de 12 cm., lo que supone un total de 29,8 metros lineales de estantería. (5.6.)

#### **Dirección General de la Función Pública**

- Todo el personal de la Dirección General está conectado a impresoras en red. Éstas están preparadas para soportar una mayor carga de trabajo, lo que ha supuesto la retirada de varias impresoras individuales y un menor consumo de tóner. (5.7.)

#### **Instituto Nacional de Administraciones Públicas**

- Mejoras acometidas en el sistema electrónico del INAP y la aprobación del “Plan de Eficiencia Energética y Sostenibilidad Ambiental del INAP”. También con la incorporación de nuevos ordenadores personales en las aulas y la sustitución del mobiliario existente en ellas. (5.2.)
- Implantación de la contabilidad analítica (sistema CANOA —Contabilidad Analítica Normalizada para las Organizaciones Administrativas). (5.8.)



### **Parque Móvil del Estado**

- *Reducción del número de lavados de los vehículos oficiales como consecuencia de la disminución de la flota, prohibiendo la posibilidad para los vehículos particulares, lo que ha supuesto un ahorro de agua del 21,3% respecto a 2011. (5.12.)*
- *Actuaciones tendentes a asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental, y los objetivos ambientales definidos por el PME en: reducción del consumo de recursos naturales, sensibilización y formación ambiental a todo el personal, control de los residuos producidos, y reducción de la contaminación producida por los vehículos oficiales a través del uso de biocombustibles. (5.12.)*
- *Optimización de la flota del PME con la eliminación de vehículos obsoletos o no aptos para el servicio prestado a través de una subasta pública. (5.12.)*

### **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre**

- *Creación de un taller de Museografía. (5.1.)*
- *Reforma de los servicios y aseos de Administración de Personal y Asuntos Sociales motivada por su antigüedad. Mejora de la securización de zonas de los depósitos (5.2.)*
- *Cambio a sillas de trabajo más ergonómicas. (5.4.)*
- *En proceso la digitalización de documentos físicos previos a la implantación de las herramientas informáticas que utiliza la entidad en la actualidad para gestionar la documentación habitual. Implantación de ficheros compartidos en Unidades de Red para facilitar el acceso a la información al grupo de usuarios autorizados y eliminar archivos individuales y el escaneado de los procesos de selección al objeto de que facilite su consulta y se eliminen archivos físicos. (5.6.)*
- *Centralización y reducción de puestos de impresión individuales. (5.7.)*
- *Con carácter general existen indicadores mensuales de seguimiento del presupuesto, con posibilidad de conocer la evolución por cuentas y conceptos. (5.8.)*





- *Instalación de sistemas de detección precoz, Instalación sistema de barreras infrarrojas y ultravioleta, Instalación nuevos controles de accesos, Ampliación sistemas CCTV. (5.10.)*

#### **Secretaria General Técnica**

- *El SIA de la SGIDP ha realizado el seguimiento correspondiente al año 2012 de la adaptación de espacios para atención al público, a la normativa de accesibilidad. (5.3.)*
- *La BCAAPP de la SGIDP ha adquirido un planero para la conservación adecuada de materiales especiales: mapas, carteles, láminas de gran formato. (5.6.)*
- *El AGH durante el año 2012, ha contribuido a la mejora de los archivos de gestión mediante el asesoramiento a las diferentes unidades en materia de organización documental, así como colaborando en la toma de decisiones respecto a procesos conservación de originales y reproducción digital de copias con carácter informativo. (5.6.)*

#### **Dirección General de Patrimonio**

- *En el transcurso del 2012 se han seguido depurando los expedientes finalizados, los cuales se ha remitido al Centro de Almacenamiento de Documentos Administrativos (CADA). Así mismo la Secretaría de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa ha finalizado, el cuestionario sobre la gestión de los Archivos recibidos en la Junta, relativos a la contratación pública. (5.6.)*
- *En el año 2012 se ha contratado la Seguridad en los edificios patrimoniales calle Castellana nº 19 y calle Doctor Esquerdo nº 136 y 138. (5.10.)*
- *Respecto a la seguridad en los edificios de oficina, en el edificio de la calle Abascal nº 2 edificios de oficinas donde están localizadas varias Subdirecciones de esta Dirección General, se han optimizado los horarios de apertura y cierre de puertas así como la ubicación y distribución de vigilantes. (5.10.)*
- *La Dirección General, a través de la Secretaría General realiza un seguimiento mensual de la ejecución del Presupuesto de gastos. (5.8.)*



## Departamento de Servicios y Coordinación Territorial

- *Con el objetivo de optimizar la ocupación de los edificios, reduciendo el número de los inmuebles utilizados y suprimiendo arrendamientos, en los servicios centrales se han llevado a cabo actuaciones de acondicionamiento de locales para su ocupación. (5.1.)*
- *En el ámbito de los servicios territoriales, durante el cuarto trimestre, se ha llevado a cabo un estudio de los distintos inmuebles que ocupan los servicios y dependencias en las DEH y los TEAR, con la finalidad de abordar actuaciones para mejorar la racionalización del parque inmobiliario, atendiendo al ratio de ocupación, al ratio de precio de arrendamiento por metro cuadrado y a la dispersión de edificios en una misma localidad. Este estudio sirve de base para adoptar decisiones en esta materia. (5.1.)*
- *Realización de los trabajos de comunicaciones (electrónica de red y cableado) necesarios para la dotación de sedes por nueva creación o traslado. En particular, durante 2012 se dio de alta 1 nueva sede, se realizaron 7 traslados de sedes y se dieron de baja 3 sedes. (5.2.)*
- *Implantación de balanceadores hardware F5 en la plataforma de correo electrónico, para mejorar el rendimiento, las prestaciones y la robustez de la plataforma de correo electrónico; de esta forma, se siguen las recomendaciones del fabricante del software de correo al respecto y se gana en fiabilidad ante posibles incidencias o intervenciones planificadas. (5.2.)*
- *Implantación de alta disponibilidad en conexión con red SARA: Dotación de salida en el CPD de respaldo para redundancia en conectividad con red SARA. (5.2.)*
- *Actualización de versión de la electrónica troncal de red LAN y actualización de los sistemas operativos de los nodos Passport de red. (5.2.)*
- *Nuevo Centro de Proceso de Datos Ministerial: Incluye trabajos de estudio, planificación y preparación de la infraestructura existente con el fin de detectar las necesidades al respecto del CPD ministerial y avanzar en su definición de forma que se facilite su futura puesta en marcha. (5.2.)*
- *Por otra parte, en servicios territoriales durante 2012 se ha continuado con el seguimiento y revisión de las dotaciones asignadas a cada Delegación de Economía*



*y Hacienda, en especial los gastos relacionados con el cumplimiento de la Instrucción de horario de cierre de los edificios gestionados por el Ministerio de Economía y Hacienda, como son los servicios de seguridad y de limpieza. También se ha procedido al seguimiento de ejecución del contrato del suministro de energía eléctrica para los servicios territoriales del Ministerio. (5.8.)*

*- Se confeccionó la documentación correspondiente para la elaboración de los “Planes de Autoprotección” de las dependencias de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas en las sedes de Paseo de la Castellana, 3 y de las calles de Santa Engracia, 7, Goya 6 y José Marañón, 12. También se elaboró la documentación correspondiente a las “Medidas de Emergencia” de las siguientes sedes de dicha Secretaría de Estado: Diego de León, 69; Serrano, 3; Monte Esquinza 4 y 15 y plaza de Juan Zorrilla, 1. (5.10.)*

*- En la sede de Cuzco, se inició en 2012 el acondicionamiento de las zonas comunes para su protección contra incendios, actuación compartida con los demás componentes de la Comisión Cuzco (Minetur, Mineco y OEPM). (5.10.)*

*- En la sede de José Abascal, 4, con motivo de los traslados indicados en el punto 5.1 anterior, se ha ampliado la señalización de evacuación y emergencia. (5.10.)*

*- Puesta en marcha, configuración y administración de la herramienta Afaria de gestión de parque de dispositivos móviles para inventariado en el marco del lote 2 del concurso de comunicaciones. (5.12.)*

## **2.6. Recursos tecnológicos**

### **Instituto de Estudios Fiscales**

*- En 2012 se ha realizado una renovación del 20% del hardware del Organismo, dentro de un marco quinquenal de renovación de la totalidad del hardware: Adquisición de ordenadores, impresoras, portátiles, monitores de alta resolución, servidores de red de gama media baja, y diversa electrónica de red. (6.1.)*

*- La aplicación “Presupuestos Beneficios Fiscales IVA” ha sido modificada con vistas a aumentar su funcionalidad y utilidad. (6.2.)*



- *Se han añadido, a petición de los usuarios, nuevas funcionalidades a la aplicación “PROGESPER”, aplicación web que permite la gestión interna de personal y del catálogo de puestos de trabajo del IEF. (6.2.)*
- *En la aplicación de control horario “SISEHO” se han implementado un nuevo módulo que permite modificar los nuevos escenarios de horarios y en la aplicación “SAPI - Solicitud y Aprobación de Permisos e Incidencias” se ha habilitado un módulo que permite modificar los días de vacaciones y días de libre disposición según las modificaciones realizadas en la materia por la normativa vigente. (6.2.)*
- *A la aplicación SIRENA se le ha añadido un nuevo módulo que incorpora, en un código de barras único, los datos identificativos de cada cuestionario (inclusive número de página y número de copia). A través de este código de barras se simplifica, agiliza y evitan múltiples errores por rechazo de los que se producían en la aplicación original. Realmente, a partir de la aplicación original, se ha desarrollado una nueva aplicación, tanto en su interface de usuario como a nivel interno. (6.2.)*
- *INTRANET: Durante el año 2012 se desarrolló una nueva intranet para el Instituto de Estudios Fiscales con la finalidad de dotar a todo el personal de un nuevo canal de comunicación así como de una herramienta de trabajo interna que pudiera soportar todas las nuevas aplicaciones Web que se habían venido desarrollando con anterioridad. (6.2.)*
- *Sede electrónica (sedeief.gob.es): Se han desarrollado durante este periodo los trabajos necesarios para el mantenimiento de los recursos que se tienen incorporados en dicha sede. (6.2.)*
- *Plataforma de intermediación. Puesta en marcha de los recursos necesarios para poder utilizar la Plataforma de Intermediación del Mº de Hacienda y Administraciones Públicas. (6.2.)*
- *Mantenimiento del portal del IEF (www.ief.es), así como la accesibilidad de las páginas mediante la aplicación online del Observatorio de Accesibilidad del Mº de la Presidencia. (6.2.)*
- *Aplicación de Datos Abiertos: se está desarrollando una aplicación para poder gestionar la incorporación de información en el Portal de Instituto de Estudios Fiscales, costa principalmente de un espacio Web y un gestor de datos para incorporar al espacio de datos abiertos. (6.2.)*



- *Se incide en mejorar la navegabilidad y accesibilidad dentro del Portal de IEF, con una revisión y actualización continuas de la información que contiene (cursos, seminarios, estadísticas, datos de contacto, actividades). (6.2.)*
- *El Centro de Atención al Usuario, permite resolver con mayor agilidad todas aquellas incidencias y necesidades que se producen dentro del IEF, relacionadas con la utilización de material informático o la configuración de los equipos para la explotación de aplicaciones de gestión. (6.6.)*
- *En cuanto a la seguridad de acceso a la información, se refuerzan los procedimientos de control de acceso para autenticar a los usuarios que acceden al sistema y verificar qué operaciones tienen disponibles de acuerdo a su perfil administrativo. (6.7.)*
- *Estamos en proceso de adecuar nuestra seguridad al Esquema Nacional de Seguridad (ENS) a todos los procesos electrónicos de cara al público en general que tenemos establecidos en la Sede Electrónica de este Organismo en la medida de nuestros recursos y posibilidades. (6.7.)*
- *Actualización de las aplicaciones a VISUAL STUDIO 2010 PREMIUN que permiten que sean aplicaciones Web. (6.8.)*

#### **Dirección General del Catastro**

- *Dentro del proyecto de centralización de las bases de datos y aplicaciones catastrales, durante el ejercicio 2012 se ha finalizado la migración de las 52 Gerencias del Catastro y se ha potenciado su plataforma. Además se ha reforzado la capacidad de almacenamiento y finalizado el proyecto de centralización de servidores de ficheros y espacio de almacenamiento, y centralización de servidores de dominio. (6.1.)*
- *También se ha modernizado el parque de ordenadores personales con la incorporación de más de 500 unidades, destinados a los casi 4.000 puestos ofimáticos con que cuenta la organización así como el parque de impresoras láser en red doble cara, a fin de optimizar los recursos de impresión. (6.1.)*
- *Durante 2012 se han realizado mejoras continuas en todas las aplicaciones informáticas de gestión catastral (SIGECA, SIGCA, SEDE, SAUCE, INCA y*



*ALMENA) mediante la incorporación de nuevas utilidades, que redundan en definitiva en una mejora en la tramitación de los procedimientos. (6.2.)*

*- Se ha implementado además una aplicación DOC-e orientada a la catalogación, firma y gestión de documentos electrónicos según la Ley 11/2007, que ha permitido incorporar en 2012 al Catálogo los documentos generados por SIGECA, certificaciones emitidas en SEDE y autorizaciones de acceso a la base de datos del Catastro. (6.3.)*

*- En 2012 se han emitido cuatro versiones con mejoras encaminadas a mejorar la gestión y validación de errores, ayudas a la grabación de datos (asistente y portaparcels, tratamiento masivo de fincas), y mejora en la grabación de bienes inmuebles de características especiales. (6.2.)*

*- Reestructuración general del portal, enfocado al usuario final no experto. Revisión y actualización de contenidos. (6.3.)*

*- En la Sede del Catastro, que permite el acceso a los servicios de la administración electrónica, se han incorporado durante 2012 procedimientos y servicios siguiendo lo que establece la Ley 11/2007 de Administración Electrónica. (6.3)*

*- Mejora en la difusión de información al ciudadano y administraciones; más información y más accesible. Servicio de notificaciones telemáticas por comparecencia en SEDE, para procedimientos de valoración colectiva 2012, accediendo a las mismas, con efectos de notificación, mediante firma digital o clave concertada. Servicio libre de descarga masiva de la cartografía catastral e información alfanumérica, que permite la reutilización de la misma, simplemente mediante la firma de una licencia de uso. (6.4.)*

*- Se ha desarrollado la experiencia innovadora de descargas de información cartográfica y literal que ofrece al ciudadano, de forma totalmente gratuita, a través del servicio de descarga de la Sede Electrónica del Catastro (SEC), información alfanumérica y gráfica de los datos catastrales no protegidos y la cartografía catastral de inmuebles y fincas. (6.5.)*

*- También, respecto a la SEC, se registran como mejoras en 2012, una serie de novedades que afectan al acceso e información en la Sede Electrónica del Catastro,*



*tanto a los ciudadanos, como a instituciones y colaboradores registrados, como a empresas y profesionales: (6.5.)*

- *Certificado de sello de la Dirección General del Catastro*
- *Consulta a la historia de la cartografía catastral*
- *Nueva aplicación para la modificación de la titularidad*
- *Consulta histórica*
- *Servicio "Acceso a información de procedimientos iniciados"*
- *Cotejo de documentos mediante código seguro de verificación (CSV)*
- *Instalación de la versión 6.2.0.3 del componente Web designer*
  - *Dentro de las mejoras para el apoyo de los usuarios, la actualización del Portal del Catastro es una de las más importantes. (6.6.)*
  - *En el año 2012 se realizaron 39.081.284 vistas a la SEDE, con 26.656.368 consultas a datos catastrales protegidos, 5,4 millones más que el año anterior. Se expedieron 5.425.397 certificados, 307.326 más que el año anterior y se contestaron 4.418 incidencias a través del servicio de atención a usuarios y reporte de incidencias.*
  - *Otra de las medidas implantadas en la SEDE, es la Información Catastro-IRPF, con el objetivo de suministrar la información y utilidades necesarias de cara a la declaración del IRPF. Incluye accesos al localizador de inmuebles y un acceso directo a los procedimientos y servicios de actualización de la titularidad catastral. (6.6.)*

### **Tribunal Económico Administrativo Central**

- *Cabe señalar que, en relación con la renovación del equipamiento informático, con el apoyo de la Secretaría de Estado de Hacienda, se llevó a cabo la adquisición de 230 ordenadores personales dotados cada uno de ellos de doble pantalla, imprescindible para el tratamiento de los expedientes electrónicos recibidos desde la Agencia Tributaria (AEAT). (6.1.)*



- Durante 2012, y a pesar de las limitaciones presupuestarias, se prosiguió en el desarrollo de actividades de mejora en la aplicación para la recepción de “expedientes electrónicos”, proporcionándose a los Tribunales una herramienta para poder trabajar en formato digital, permitiendo la incorporación automática de los expedientes electrónicos procedentes de los órganos gestores, básicamente de la Agencia Tributaria (AEAT), donde se presentan las reclamaciones de los interesados. De la entrada global de 223.417 reclamaciones en 2012, la cifra más alta de toda la historia de los Tribunales, debemos señalar que 124.346 reclamaciones (el 56%) estaban soportadas por expedientes electrónicos formados en la AEAT, lo que acredita que, desde su implantación y, fundamentalmente en 2012, el “expediente electrónico” se ha consolidado como una innovación tecnológica que ha repercutido muy positivamente en la gestión de los Tribunales, siendo este mecanismo la vía exclusiva de intercambio de expedientes con la AEAT. La innovación tecnológica de este intercambio ha supuesto un enorme impacto en los procesos y las formas de trabajo de los TEA en todas sus áreas, suponiendo una reingeniería de procesos y reorganización de los medios disponibles que ha permitido una optimización de los mismos. (6.2.)

- Se prosiguió en el desarrollo de actividades de mejora en la posibilidad de presentar las reclamaciones por Internet, enmarcada en el ámbito de los servicios horizontales del Ministerio de adscripción, como medio para hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a no presentar documentos que ya obren en poder de la Administración. (6.3.)

#### **Dirección General de Presupuestos**

- Se decidió que la Asesoría Jurídica entrase informáticamente dentro de la línea de Quanto Enmiendas a fin de mejorar los flujos de información y ahorrar tiempo. (6.3.)

- Se llevaron a cabo mejoras en la aplicación Financi@. (6.7.)

- Mejoras en los filtros de consulta en SIGMA. (6.3.)

- Reestructuración de la operatividad de cambios de clave del subsector administrativo limitativo. (6.4.)

- Finalmente, en cuanto al hardware se han dado de baja: 1 servidor Bull Express 5800, 16 microordenadores, 2 impresoras 1 escáner y diverso material de





comunicaciones. En cuanto a las altas solamente se dio de alta un portátil y 7 PDAs. (6.1.)

### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas**

- En el primer trimestre del año se sustituyeron los terminales de telefonía móvil debido a un nuevo contrato con la compañía Vodafone. (6.1.)

- Durante el último trimestre del 2012 se inició un proyecto sustitución de las impresoras de red del Centro por equipos de multifunción centralizados capaces de imprimir, escanear, fotocopiar, grapados, acabados, envío e fax, etc., lo que supuso la retirada de las impresoras monopuesto y de los equipos de sobremesa. (6.1.)

- El proyecto estratégico más importante acometido en la Dirección General fue el desarrollo de ARIEL, cuyo objetivo, en una primera fase era conseguir que se tramitasen los reconocimientos de las pensiones de la legislación de Clases Pasivas vigente a partir de 1 de enero de 1985 y los anticipos del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos, así como gestionar la liquidación y el pago de todas la pensiones de Clases Pasivas. (6.2.)

- En el año 2012, en la aplicación de gestión de expedientes "Carpetillas", desarrollada en la Subdirección General de Gestión de Retribuciones y Puestos de Trabajo, además de las tareas habituales de su mantenimiento, se ha desarrollado una nueva utilidad "VerDocs", que permite el seguimiento de las nuevas entradas de documentación en los expedientes. (6.2.)

- Los contenidos de la Intranet del Centro son actualizados permanentemente informando de novedades, información de interés, vacantes internacionales y toda la información que se considera de interés para las diferentes Subdirecciones del Centro. (6.3.)

- Sigue en aumento la utilización de certificados electrónicos tanto de la AEAT como del empleado público para el acceso a aplicaciones como Tram@, acceso a nómina, Acción Social, intercambio de información con la AEAT, comunicación de ficheros a la AEPD, etc. (6.4.)

- Durante el último trimestre del año se ha procedido a la renovación de las tarjetas del empleado público, sustituyéndose el certificado de empleado público (APE) por los nuevos certificados electrónicos de Administración Pública (AP) que



*garantizan las infraestructuras tecnológicas de la Administración Presupuestaria y los Esquemas nacionales de Seguridad, requisitos que dan validez a la normativa vigente. (6.4.)*

*- En las aplicaciones de Eryca y Tram@ se han realizado mejoras tales como la tramitación de cursos y nuevos listados de jerarquías. (6.4.)*

*- Se han iniciado mejoras en los listados de cálculo económico del absentismo, con el fin de facilitar a la Dirección la información necesaria para la toma de decisiones. (6.4.)*

*- Se ha mejorado la aplicación Tram@, relativa a peticiones de permisos de distinta índole con la sustitución, de forma general, del formato papel por el soporte electrónico. (6.4.)*

*- Con carácter general, durante 2012 se han llevado a cabo las funciones de adecuación del contenido del Portal de Clases Pasivas a la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2012. (6.4.)*

*- Actualización del sistema DARETRI a la nueva estructura de centros derivada de los cambios en la nueva estructura de los departamentos ministeriales. (6.5.)*

*- Modificación de la aplicación informática que permite la extrapolación y anualización de los datos del sistema DARETRI a fin de adaptarla a la supresión de la paga extra de diciembre, así como a futuros cambios que pudieran derivarse en la modificación de la legislación vigente. (6.5.)*

*- En Erycaweb se ha mejorado su funcionamiento interno para los gestores, con un entorno “más amigable”. (6.5.)*

*- La aplicación Control Horario está preparada para incorporar en breve nuevos tipo de listado de absentismo, así como justificaciones automatizadas de asistencia a cursos. (6.5.)*

*- Ha aumentado la comunicación de las incidencias informáticas mediante la aplicación diseñada a tal efecto. Debido a ello es posible realizar estadísticas de los tiempos de resolución y proponer acciones para su disminución. Se mantiene informado al usuario de la situación de su incidencia mediante el envío de correos electrónicos personalizados o automatizados en algunos aplicativos. (6.6.)*



- *Erycaweb se mejoró presentando un menú de opciones más intuitivo con una mejora en la visualización de los datos de permisos solicitados. Ahora contempla la petición de los distintos períodos de vacaciones (días sueltos o períodos) de forma separada. Por otra parte presenta la posibilidad de incorporar los correspondientes justificantes de ausencias, de forma digital. (6.6.)*
- *En cuanto al expediente personal, hay una mejor visualización de la documentación digitalizada, así como una mejor navegabilidad en el expediente personal, a través de pestañas. (6.6.)*
- *Los ficheros y bases de datos que se encontraban en un servidor de red local han sido migrados a servidores centralizados en IP con mayores medidas de seguridad, y mecanismos de recuperación más eficaces y modernos. (6.7.)*
- *Se realiza una auditoría con personal de IP de los sistemas de información del Centro y se elabora un informe con las medidas a tomar para mejorar las medidas de seguridad y confidencialidad. (6.7.)*
- *Todos los accesos a los Sistemas de Información OLAS, ISLA, y actualmente ARIEL se controlan a través de la aplicación INFOLPD –Consultas Ley de Protección de Datos-, que gestiona las tablas ORACLE donde se almacenan los datos protegidos, de conformidad con Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos. (6.7.)*
- *Entre los meses de enero y junio de 2012 se realizó una auditoría por la Subdirección General de Contabilidad y Aplicaciones de la IGAE, sobre los ficheros de datos de carácter personal de nivel medio y alto de la Dirección General: ISLA, OLAS, ARIEL, FIVIGE e Informes de Clases Pasivas. Atendiendo a las recomendaciones formuladas en el informe definitivo, se preparó la “Autorización y normas de uso de ARIEL”, para su firma por todos los usuarios que solicitan el ALTA. En dicha autorización se relaciona toda la información sobre las obligaciones y responsabilidades de los usuarios, y se incluyen los enlaces a los documentos de seguridad de la Intranet de la Administración Presupuestaria, a fin de garantizar que conocen las normas de seguridad y de utilización de los sistemas de información. Asimismo, se ha solicitado la supresión del fichero FIVIGE, por su incorporación a ARIEL. (6.7.)*
- *La gestión documental de consultas, recursos administrativos y relaciones con los tribunales, tanto en materia de clases pasivas como de costes de personal, se*



*realiza a través de la Base de datos CLARIN 1, basada en la aplicación Sharepoint 2010, que permite cumplir con rigor los requisitos de protección de datos de nivel alto. (6.7.)*

### **Dirección General de Fondos Comunitarios**

- Mediante el uso del programa Eryca se ha logrado que en materia de recursos humanos exista un uso efectivo de la Administración Electrónica. (6.2.)*
- Implantación de la aplicación RAYO.net desarrollada por la IGAE en algunas áreas de la DGFC. (6.2.)*
- Durante el ejercicio 2012, se ha mejorado la página Web con nuevos contenidos y actualizaciones de la información. Además, se da puntual información de las noticias relativas a los Fondos Comunitarios. Habría que destacar la actualización y mejora de la información relativa a los procedimientos, la implementación de los formularios y la ampliación de las memorias de actividades. Se ha habilitado una nueva sección en la Página Web relativa al periodo de programación 2014-2020 en noviembre 2012 que contiene toda la información relevante relativa a la fase de programación del período 2014-2020. (6.3.)*
- Se ha facilitado el acceso a los usuarios, en relación al Foro del artículo 13. Del Reglamento 1828/2006 y contestación a sus consultas. (6.4.)*
- La Subdirección General de Aplicaciones de Presupuestos y Fondos Comunitarios de la IGAE, ha continuado en 2012 el desarrollo de la nueva aplicación de gestión para la Subdirección General de Incentivos Regionales. Esta nueva aplicación permitirá la integración en la administración electrónica (sin papel), implementando los intercambios de Incentivos Regionales con la Intervención Delegada y la Dirección General del Tesoro y mejorar los intercambios electrónicos actuales con la Agencia Tributaria, la Tesorería General de la Seguridad Social y las aplicaciones TESEO y Fondos 2007. (6.5.)*
- El papel de la Subdirección de Incentivos durante 2012 en esta infraestructura ha consistido en la asistencia a la realización de los análisis funcionales y orgánicos, las migraciones de bases de datos y el diseño de los documentos. (6.5.)*



## Intervención General de la Administración del Estado

- *En relación con el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, se ha realizado un análisis de los criterios estándar definidos aportando las mejoras que se consideraron necesarias y se ha realizado el primer análisis de riesgos y de su gestión posterior acorde con los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad. Se ha procedido a la revisión de la seguridad en los accesos a los sistemas de las cuentas de administración de Directorio Activo y de las cuentas locales de acceso a servidores y chasis. En cuanto a la Gestión de identidades, se han desarrollado nuevas funcionalidades tales como la independización del código de usuario del centro de pertenencia para los usuarios externos, el desarrollo de una consola para los administradores internos con el fin de gestionar la asignación y revocación de Responsables de fichero y administradores de sistemas de información, la adaptación del sistema Gal@ para poder firmar las solicitudes con el portafirmas DocelWeb. (6.7.)*
- *Puesta en producción del sistema de información que permite gestionar todos los requerimientos administrativos exigidos por la normativa española de Protección de datos de Carácter Personal. (6.8.)*
- *Además se ha realizado la cumplimentación de los 11 formularios con los datos disponibles en Seguridad, para evitar la implicación de los responsables de ficheros, y la contestación coordinada con los CC.DD a los volantes relacionados con la Orden ministerial de declaración de los ficheros con datos de carácter personal. (6.8.)*
- *Asimismo se ha llevado a cabo la migración, rediseño y desarrollo de nuevas funcionalidades, bajo tecnología SharePoint 2010, para el portal Internet, sedes electrónicas y los espacios de colaboración de la Administración presupuestaria.(6.3.)*
- *Respecto al portal Internet de la Administración presupuestaria, en el contexto de la reestructuración del canal de estadísticas e informes del Ministerio, a iniciativa del Gabinete del Ministro y para dar mayor visibilidad a las estadísticas importantes, se ha procedido a la actualización de la sindicación de estadísticas e informes (en base a estructuras XML) entre el portal del Ministerio y el de la Administración presupuestaria. Asimismo se han elaborado sendos prototipos para la página*



*principal y los distintos canales del portal siguiendo los criterios de la nueva página del portal del ministerio. (6.3.)*

*- En cuanto a espacios de colaboración, se han abierto nuevos espacios para los Gabinetes SEPG e IGAE para la gestión y archivo de los asuntos de la comisión de Secretarios de Estado y Subsecretarios y de los informes correspondientes. (6.3.)*

*- Se consolida la implantación progresiva del nuevo sistema de registro y archivo centralizado, bajo arquitectura web, en las intervenciones delegadas en Organismos y en los servicios centrales de la IGAE que lo requieren procediéndose a su implantación en la División II de la ONA, y en la D.G. Fondos Comunitarios así como para el registro y seguimiento de expedientes de Consejo de Ministros y de la Comisión delegada de Asuntos Económicos por el Gabinete de la SEPG. (6.4.)*

*- Se ha concluido la exportación selectiva de documentación digitalizada y certificada (contenedores, expedientes, localizadores SGIFE y RAYOnet, y documentos RAYOnet) de expedientes del archivo a disco o soporte físico externo. (6.4.)*

*- Respecto al portafirmas corporativo (DocelWeb), se ha desarrollado un modelo asíncrono de firma para acelerar los procesos de firma. Asimismo se ha adaptado DocelWeb a la interfaz normalizada acordada con el MINETUR y se han introducido mejoras en la usabilidad del portafirmas incorporando información predeterminada del certificado y rol de firma. Por último, se ha facilitado el envío desde DocelWeb de documentación firmada electrónicamente, a través del sistema de Comunicaciones Electrónicas Seguras de la SEAP, sin perjuicio de que quede pendiente la decisión sobre la plataforma a utilizar a esos efectos por parte de la SEAP. (6.4.)*

*- En el sistema para el seguimiento y fiscalización de los expedientes de gasto (IRIS), cabe destacar, mejoras significativas en la usabilidad del sistema a efectos de la tramitación electrónica de expedientes por las unidades de control a través de la posibilidad de visualización y comparación simultánea de dos documentos en pantalla y de versiones de un mismo documento (a través del gestor de documentos); la posibilidad de crear una estructura de carpetas para clasificar la documentación de un expediente; y con la comprobación de requisitos de firma electrónica la primera vez que entran en la aplicación aquellos usuarios que tienen permiso de firma electrónica. (6.5.)*



- Además se ha llevado a cabo la adecuación y ampliación del enfoque de IRIS para facilitar su aplicación y la tramitación electrónica de expedientes y actuaciones por las Subdirecciones Generales de Intervención, Fiscalización y Análisis Jurídico (SGIFyAJ) de la IGAE y el seguimiento y soporte técnico de experiencias en la tramitación telemática de expedientes de gasto a través de IRIS y de los servicios web asociados. (6.5.)
- En cuanto al sistema de control de recepciones se ha procedido a su adecuación a las prestaciones derivadas de la entrada en vigor de la Resolución IGAE de 11 de junio de 2012 por la que se modifica la Resolución IGAE de 5 de junio de 2006 que regula la solicitud telemática de representante de la IGAE para los actos de comprobación material de la inversión, llevando a cabo, la reforma de tablas de estructura, la incorporación de nuevos datos y documentos en las solicitudes y en las designaciones permitiendo, la identificación de la intervención delegada competente en la fiscalización del correspondiente expediente. Además se ha procedido a su adecuación a las necesidades de la tramitación requerida por la SGIFyAJ. (6.5.)
- Otro hito importante ha sido la consolidación y desarrollo evolutivo de SIC'3, fundamentalmente para la tramitación telemática de los acuerdos de compensación de la Seguridad Social (pendiente de pruebas con la Tesorería General de la Seguridad Social, a expensas de esta entidad); la tramitación electrónica de incidencias de terceros con fiscalización electrónica de la propuesta de modificación de descuentos y de la propuesta de PMP a través de IRIS; adaptación del formato del fichero de transferencias al formato SEPA, con firma electrónica en formato XAdES, de acuerdo con Tesoro y Banco de España; y la gestión por los Centros gestores de las devoluciones de pagos especiales (masivos). (6.2.)
- En este apartado cabe apuntar como actuación relevante, la continuación y conclusión del proceso de adecuación del sistema para la presentación a la IGAE de las Cuentas anuales de las entidades del sector público estatal de naturaleza administrativa, tanto de los organismos de presupuesto limitativo como de presupuesto estimativo, y su rendición al Tribunal de Cuentas, por medios telemáticos, como consecuencia del nuevo PGCP y de la evolución a XBRL. (6.3.)
- Se ha asumido también la adecuación del sistema INCOA, para la recepción, control e integración de información de naturaleza contable y equivalente que los Organismos Autónomos deban remitir a la IGAE y para la elaboración de la Cuenta



*General de las Administraciones Públicas estatales, como consecuencia del nuevo PGCP y de la evolución a XBRL. (6.3.)*

*- Por último, en el ámbito de las cuentas económicas del sector público las actuaciones del periodo se han concentrado en sentar las bases para el tratamiento de la información anual y trimestral de las entidades locales y anual y mensual de las CC.AA., según se deriva de la Orden HAP/2105/2012, de 1 de octubre, por la que se desarrollan las obligaciones de suministro de información previstas en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera. Con esta perspectiva se ha efectuado el tratamiento de la información anual de empresas de entidades locales a través del sistema para la información de empresas, entidades públicas empresariales y consorcios de entidades locales (SICEL), y el diseño y desarrollo parcial de la solución básica para el tratamiento de la información mensual y anual de las entidades de las CC.AA. que tienen la consideración de Administración pública, a través del sistema SICAEL. (6.3.)*

#### **Dirección General De Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica**

- Sustitución de los elementos de seguridad por equipos más nuevos con mejores prestaciones. (6.1.)*
- Aumento de la redundancia de la conexión de fibra óptica entre los elementos de seguridad de los diversos CPDs para asegurar en mayor medida la disponibilidad de las comunicaciones entre ellos. (6.1.)*
- Sustitución de los servidores de dominio públicos e instalación de los mismos en la infraestructura de la DSIC aumentando su redundancia. (6.1.)*
- Concentración de 127 servidores distribuidos en las sedes de Delegaciones y Subdelegaciones. Los servicios ofrecidos por esos servidores se soportan desde 2012 en la infraestructura corporativa de la División de Sistemas de Información y Comunicaciones. (6.1.)*
- Desarrollo maqueta kiosko (maqueta para ordenadores en lugares de atención al ciudadano de Delegaciones y Subdelegaciones, con el fin de proporcionar un punto de acceso a la realización de trámites con la administración de manera telemática). (6.1.)*





- *Racionalización de las copias de seguridad realizadas en los equipos de Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno. Se ha implantado una nueva tecnología que permite centralizar tanto la realización de las copias de seguridad como su almacenamiento. Se introduce además la des-duplicación de la información, lo que redundará en una menor necesidad de almacenamiento de copias de seguridad. (6.2.)*
- *Puesta en marcha de una nueva herramienta (DIS) para permitir la distribución de parches de seguridad y cualquier otra actualización de una manera controlada en diferentes fases. (6.2.)*
- *Creación de una nueva aplicación de Archivo Función Pública para gestionar de forma electrónica las solicitudes y préstamos de expedientes de Personal en formato papel a las distintas unidades de la Dirección General de Función Pública que trabajan con estos expedientes. (6.2.)*
- *Creación de una nueva aplicación de Permisos Sindicales para la gestión de las peticiones de liberación sindical realizadas por las centrales sindicales, gestión que realiza la Subdirección General de Relaciones Laborales de la Dirección General de Función Pública. (6.2.)*
- *Puesta en producción de la nueva aplicación GEMAT (Peticiones de Material) que facilita las peticiones de material (de escritorio, de archivo, informático, etc.) dentro de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, así como el control del uso del mismo. (6.2.)*
- *Consolidación en una única plataforma de la gestión de perfiles y permisos de usuarios para el acceso a las aplicaciones. (6.2.)*
- *Verificación FSE: nuevo módulo de la aplicación de tramitación de los planes operativos correspondientes al Fondo Social Europeo, para gestionar las verificaciones in-situ y documentales a realizar sobre los proyectos. (6.2.)*
- *Puesta en marcha de RUN: Reductor de URLs. Sistema controlado y centralizado de la generación de URLs cortas para las páginas de la Administración, transformándolas en una referencia más amigable al ciudadano. (6.2.)*
- *Incorporación de un nuevo módulo a la aplicación Goya (Gestión de Obras y Actuaciones) destinado al almacenamiento y consulta de material visual referido a los*



*inmuebles gestionados por la aplicación, para su utilización principalmente por los arquitectos que realizan el seguimiento del patrimonio inmobiliario. (6.2.)*

*- Nuevas funcionalidades en las aplicaciones: 1) ORVE, (Oficina de Registro Virtual de Entidades) es un elemento de modernización de la relación entre las Administraciones Públicas, introduciendo elementos de administración electrónica, en beneficio de los ciudadanos. ORVE permite que por vía electrónica se hagan llegar aquellos escritos, solicitudes y comunicaciones que el ciudadano presente en una Entidad Local y que vayan dirigidas a cualquier otra Administración con marco legal para recibir. (6.2.)*

*- Ampliación de los certificados facilitados por la Plataforma de Intermediación de Datos, permitiendo que el ciudadano no tenga que aportar certificados que acrediten datos que ya obran en poder de las Administraciones, sustituyéndolos por el intercambio de datos interno entre las Administraciones, dando así cumplimiento a lo previsto en el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007. (6.2.)*

*- Inclusión en la web de la SEAP del uso de buscador federado proporcionado por la DGMPIAE, reutilizando recursos generales de la AGE, siguiendo el espíritu de Ley 11/2007 en su artículo 45.1, en el que se señala la necesidad de compartir software y recursos por toda las Administraciones. (6.3.)*

*- Inclusión en la web de la SEAP de georreferenciación de información, permitiendo a los editores y publicadores la inclusión de forma sencilla y homogénea de mapas en los que se georeferencie información de oficinas, sedes, delegaciones, etc. (6.3.)*

*- Creación y puesta en marcha de 18 espacios de colaboración en la Intranet pública de servicios centrales y servicios periféricos de la SEAP y 3 espacios colaborativos en la intranet privada de Delegaciones del Gobierno. Los espacios colaborativos se han potenciado al contar con la posibilidad de videoconferencia mediante la integración en el sistema "Reunete" de red SARA. (6.3.)*

*- Potenciación del Portal de EELL, en el que se ofrecen diferentes servicios a las EELL y comunicación con las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno. (6.3.)*

*- Puesta en marcha del Portal de CCAA, convirtiéndose, al igual que el Portal de EELL, en un centro de comunicación entre diferentes niveles de la Administración. (6.3.)*



- Campaña de difusión de la plataforma MERCURIO (solicitud electrónica de permisos de renovación de trabajo y/o residencia en materia de Extranjería) instrumentada mediante notas de prensa e impresión y distribución de folletos informativos en las Oficinas de Extranjería. (6.3.)
- Diseño y puesta en funcionamiento de una plataforma electrónica de intercambio de experiencias y buenas prácticas en materia de reducción de cargas administrativas. La plataforma, accesible a través de FUNCIONA, facilita el intercambio de información y experiencias entre las distintas Administraciones Públicas. Enlazando con el Portal 060, sirve de soporte a la comunicación con ciudadanos, trabajadores y empresas, posibilitando la presentación de propuestas de reducción de cargas administrativas. (6.3.)
- Consolidación de la aplicación móvil eAdmon, para dispositivos móviles aplicación que aúna la movilidad en el acceso a los servicios electrónicos, y la interacción dentro de las redes sociales, haciendo más accesible y abierta la Administración Pública. (6.3.)
- Inclusión de nuevos trámites responsabilidad de Delegaciones y Subdelegaciones en la plataforma de Cita Previa (principalmente en materia de Extranjería y vacunación internacional) e incorporación a dicho sistema del envío de avisos por SMS a los interesados. Trabajo continuado a lo largo de todo el año. (6.4.)
- Implementación de un sistema de correo multidominio basado en software libre, que junto a otros servicios generales y sistemas de administración electrónica de la DSIC, están preparados para ponerse en la nube a disposición de otros organismos de la administración. (6.4.)
- Desarrollo e implantación de la nueva versión de la Sede Electrónica SEAP (ACCEDA), con integración con Portafirmas electrónico y potenciación del módulo de gestión de contenidos. (6.4.)
- Implantación extensiva del Portafirmas electrónico, con especial incidencia en las aplicaciones de gestión de Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno (Extranjería, Sanciones Administrativas, Decomiso de Estupefacientes, etc.) Durante el año se realizaron 400.000 firmas. (6.4.)
- Puesta en marcha del servicio de envío electrónico de Actas de EELL a la AGE, sustituyendo el sistema tradicional de envío en formato papel por un envío



*electrónico, inmediato y de coste nulo. A lo largo del año más de 7.000 usuarios de diferentes EELL han enviado más de 70.000 actas. (6.4.)*

*- Finalización de la primera versión del gestor documental INSIDE, diseñado de acuerdo con la normativa del ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad) y que será ofrecido a todas las Administraciones Públicas. (6.4.)*

*- Puesta en marcha del sistema ORVE, servicio en la nube ofrecido a las Entidades Locales, que facilita una herramienta de Registro, acorde a la legalidad vigente e integrada con SIR (Sistema de Interconexión de Registros). Al finalizar el año, ORVE era un servicio totalmente disponible, habiéndose finalizado su implantación en la Comunidad de Madrid, y en los Ayuntamientos de la región. (6.4.)*

*- Integración de la plataforma de Extranjería con diferentes sistemas: 1) con la aplicación de Gestión de Sanciones Administrativas, de utilización masiva en Delegaciones y Subdelegaciones, mejorando la calidad de la información así como la eficacia y eficiencia de la gestión diaria; 2) con el Portafirmas Electrónico SEAP, sustituyendo la firma en papel por la electrónica. Sólo en 2013, y pese a su reciente implantación, se realizaron 66.000 firmas; 3) con el Tablón Edictal de Extranjería (TEREX), dando soporte a la publicación de las resoluciones en las que la notificación "tradicional" no ha sido posible; 4) con la Sede Electrónica SEAP para el requerimiento de los informes de escolaridad a CCAA/EELL directamente desde la aplicación de tramitación de Extranjería. (6.4.)*

*- Puesta a disposición de ciudadanos y organismos toda la información correspondiente a la Encuesta de Infraestructura y Equipamiento Local tanto para su visualización como para su descarga en diversos formatos, en la web de la Secretaría de Estado. (6.4.)*

*- Puesta en producción a principios de año del sistema MERCURIO, para la solicitud electrónica de renovaciones de trabajo y/o residencia en materia de Extranjería, extendiendo las previsiones de la Ley 11/2007 al colectivo de extranjeros residentes en nuestro país. (6.4.)*

*- Migración del Sistema de Información Administrativa (SIA) a una plataforma de software libre para simplificar la aplicación y racionalizar los costes. (6.4.)*

*- Creación de una entrada general desde el Portal 060 al buscador federado. (6.4.)*



- *Integración del 060 en la plataforma de DGT de Estrada vía voz sobre IP (VoIP) y red Sara. (6.4.)*
- *Integración en el 060 del servicio de denuncias telefónicas. Tercer trimestre. (Subdirección general de Programas de atención al ciudadano). (6.4.)*
- *Trabajo de la oficina de calidad de la DSIC en la definición y refinado de los procedimientos de trabajo de la División, en coordinación entre las diversas áreas implicadas, y de implantación gradual de los mismos. Se mencionan a continuación algunos de ellos: A) Elaboración de un inventario de aplicaciones y servicios proporcionados por la DSIC; B) Definición de procedimientos de petición de nuevos entornos y de modificación de los existentes; C) Estandarización de la documentación necesaria en los proyectos de la División. (6.5.)*
- *Reestructuración de los contenidos del Portal de Administración Electrónica, dotándolos de una línea gráfica más clara y comprensible y mejorando así su usabilidad. Mejoras en los buscadores, descargas y accesos a redes sociales. Ampliación de las funcionalidades de la aplicación "encuesta de opinión". Creación de la versión para móvil de la sección OBSAE del Portal. Adaptación a multilinguaje. (6.5.)*
- *Creación de grupos de trabajo mediante espacios colaborativos en la Intranet, para las principales aplicaciones de las Delegaciones y Subdelegaciones (Sanciones Administrativas, Jurados de Expropiación Forzosa, Decomiso de Estupefacientes, Gestión de Subvenciones al transporte Marítimo en Baleares y Canarias etc..) con el objetivo de que estas evolucionen de manera acorde con las necesidades reales de los usuarios y del servicio. (6.6.)*
- *Evolución constante de la herramienta de Gestión de Incidencias de la SEAP, para la agilización de la tramitación y peticiones de los usuarios. (6.6.)*
- *Instalación de la red comunicación de MUFACE para el paso del tráfico de las comunicaciones (así como la de la red interna SEAP) por un cortafuegos. (6.7.)*
- *Creación de la VLAN de invitados, aislada del resto de las infraestructuras de la SEAP, de modo que se puedan poner equipos a disposición de ciudadanos (por ejemplo, en los puntos de acceso de información del 060) y de personal ajeno a la organización, minimizando el riesgo de que desde estos equipos se pueda propagar malware en la red de la SEAP. (6.7.)*



- *Mejoras en las herramientas de Detección de Intrusiones, instalando una sonda del CCN-CERT y centralizando logs para su mejor tratamiento. (6.7.)*
- *Mejoras en la seguridad de la navegación de los usuarios, optimizando la infraestructura que soporta la navegación autenticada de los mismos, implantando una política de navegación diferenciada para el INAP, etc. (6.7.)*
- *Implantación de una política de restricción de acceso a las redes sociales. (6.7.)*
- *Realización de auditorías de seguridad de las aplicaciones web. (6.7.)*
- *Puesta en marcha del Comité para la Gestión y Coordinación de la Seguridad de la Información de la SEAP y del Grupo de Trabajo Técnico de Seguridad de la Información de apoyo al mismo. (6.7.)*

#### **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales**

- *Desarrollo de una nueva aplicación informática para modernizar y actualizar el Registro de convenios de colaboración entre la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, de conformidad con lo previsto en el artículo 14.1 c) del Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. La aplicación empezó a desarrollarse en el 2010 y está prevista su puesta en marcha en octubre de 2013. (6.2.)*
- *Mejoras en la aplicación informática sobre Conferencias Sectoriales: La aplicación empezó a desarrollarse en el 2010 y se puso en marcha a principios de 2012. (6.2.)*
- *Durante 2012 se inician los trabajos de puesta en marcha de los procedimientos de la unidad en la sede electrónica del Ministerio. (6.2.)*
- *Se está llevando a cabo una tarea de digitalización completa de los archivos que se custodian en la Subdirección General para poder implantar de forma completa y segura un sistema unitario de bases de datos de consulta interna y externa. (6.2.)*
- *Proyecto de unificación de bases de datos jurídicas y digitalización de archivos. (6.2.)*



- *Actualización y mejora de la página web. Utilización de difusión de las mejoras en el Portal de Entidades Locales y en el Portal de Comunidades Autónomas (esto último se concreta en 2013). (6.3.)*
- *En 2012 se inician los trámites para dar de alta dos nuevos ficheros de datos en la Agencia Española de Protección de Datos (datos de funcionarios de la AGE y de las CCAA relacionados con la participación de las CCAA en los asuntos europeos-cerca de 2.000 personas). (6.7.)*

### **Dirección General de la Función Pública**

- *La Dirección General se ha adherido al sistema GESPUBOE de envío de documentación para publicar en el BOE a través de la Oficialía Mayor del Ministerio que centraliza toda la documentación para su envío al BOE a través de la aplicación informática. (6.2.)*
- *Se ha mejorado la intranet de la Comisión de Coordinación del Empleo Público, a la que tienen acceso los Directores de Función Pública de las Comunidades Autónomas, los representantes de la Comisión de Función Pública de la FEMP, y la AGE a través de la Dirección General de la Función Pública y de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas. (6.3.)*
- *Se ha diseñado una aplicación específica para canalizar las incidencias/preguntas dirigidas desde los Entes Locales en la materia de función pública. Esta aplicación ha permitido canalizar las numerosas solicitudes de información procedentes de dichos Entes, a través de un proceso previo de identificación del solicitante, exposición de la cuestión a través de un código de materias (para facilitar su remisión al funcionario especializado en cada uno de los temas), y remisión de la respuesta a la misma utilizando el mismo conducto. (6.3.)*

### **Instituto Nacional de Administraciones Públicas**

- *Mejora de la red WiFi de la sede de Atocha del INAP, la puesta en marcha de un sistema de respaldo a disco replicado en las sedes de Atocha y de Alcalá de Henares del INAP, y con el plan de sustitución de los ordenadores personales utilizados en las aulas de informática del INAP. (6.1.)*
- *Implantación de un nuevo “sistema de gestión de incidencias informáticas” (6.2.) y (6.6.)*



- *Implantación del sistema de reserva de aulas. (6.2.)*
- *Mejoras en el sistema de autenticación de usuarios y de acceso a los ordenadores personales mediante tarjeta inteligente” (6.7.)*
- *El desarrollo e implantación de una nueva arquitectura en el Sistema de Información de Actividades Formativas (SIAF) del INAP. (6.5.)*
- *Implantación de un servicio destinado a organismos externos para el uso de la plataforma de formación on line del INAP. (6.3.)*
- *Desarrollo e implantación de una aplicación para el diseño de actividades formativas. (6.2.)*
- *Puesta en marcha de una nueva intranet. (6.3.)*
- *Nueva sala de videoconferencia en el INAP conectada a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y con la implantación de Aprende. (6.4.)*
- *Cambio de la arquitectura del Sistema de Información de Actividades Formativas (SIAF) del INAP desde un framework propietario a la arquitectura mvc”. (6.5.)*

#### **Parque Móvil del Estado**

- *Refuerzo del Plan de Sistemas de Información definido en 2008, con la creación de un entorno nuevo de aplicaciones corporativas, que considera la información como un activo corporativo del que se debe gestionar adecuadamente sus flujos, minimizando la redundancia de datos y eliminando las islas de información. Este nuevo entorno de aplicaciones prepara al PME para su adaptación a la legislación actual, especialmente a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Licitación y puesta en marcha del contrato para el desarrollo del Sistema informático ÓPERA 2. (Año de inicio 2009/ Continuación 2012) (6.6.)*

#### **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre**

- *Renovación periódica de equipamientos informáticos. (6.1.)*
- *Plan de mejora continua y rediseño de aplicativos en función de nuevos requerimientos, optimización de procesos y nuevas tecnologías. (6.2.)*





- *En proceso a lo largo del 2012 y con fecha de puesta en marcha de 2013 nuevo entorno de desarrollo de las páginas web gestionadas por D. Comercial: web corporativa, Museo, Sioen y Escuela de Grabado. (6.3.)*
- *Proyecto de suscripciones a tienda virtual de Monedas Conmemorativas consolidado (<https://tienda.fnmt.es>) como nuevo servicio a través de Internet complementario a la venta online de monedas de colección y productos de la Tienda. (6.4.)*
- *Consolidación sistema de gestión de incidencias. (6.6.)*
- *En curso Plan Integral de Seguridad de los Sistemas de Información (Desarrollo de Normas y Procedimientos, implantación sistemas de securización y control, etc.) (6.7.)*

### **Secretaria General Técnica**

- *ha puesto en marcha la nueva base de datos de la biblioteca, Millennium. Millennium cumple con los requisitos técnicos de la SGTIC y respeta los estándares internacionales de bibliotecas. (6.2.)*
- *El AGAAPP de la SGIDP llevó a cabo diversas gestiones para la implantación de una nueva versión de la herramienta informática para su gestión, que pasará de una versión cliente-servidor a otra completamente web. Se espera que dicha versión, que se implantará presumiblemente a lo largo de 2013, dé solución a diferentes problemas que se venían produciendo con las versiones anteriores. (6.2.)*
- *La BCAAPP de la SGIDP ha actualizado los contenidos del portal de la intranet, ajustando la información de sus contenidos y recursos a la nueva estructura ministerial. Igualmente, ha realizado la ampliación de los enlaces informativos del catálogo en línea de la Biblioteca: se han ampliado los enlaces a diferentes bases de datos y catálogos de bibliotecas especializadas, con versiones diferenciadas según la política de accesibilidad para la intranet de la SEAP o internet, y, a su vez, con páginas diferenciadas en todas las lenguas oficiales españolas, inglés, francés y portugués. (6.3.)*
- *Como consecuencia de la nueva estructura del Departamento, entró en funcionamiento el nuevo portal (julio 2012) con importantes mejoras: se modifica la*



*«Home» para dar mayor difusión a las actividades del Departamento, así como varios canales en aras de una mejor transparencia y mejora de la calidad en la comunicación de los usuarios (remodelación del canal de estadísticas e informes atendiendo la petición de diversos organismos internacionales; remodelación del canal de Prensa; creación un nuevo canal dedicado a la Dirección General del Patrimonio del Estado que incluye un apartado específico dedicado a la gestión patrimonial y nueva de página dedicada a la reutilización de la información del sector público); así como emisión de ruedas de prensa en directo.(6.3.)*

*- Mejoras de la capacidad de interacción con ciudadano (funcionalidad «escriba al ministerio» en el Portal); y de la comunicación institucional mediante apertura de cuentas en diversas redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube y Flickr). (6.3.)*

*- Durante 2012 se ha trabajado junto con la SGTIC en la mejora de la localización de la información publicada en los distintos sitios Web (portal, sede electrónica e intranet), revisando los metadatos que describen la materia y competencia orgánica de los documentos y recursos de información editados. (6.3.)*

*- Las publicaciones electrónicas gratuitas de interés general se ofrecen en Internet en formato PDF con valor añadido: vínculos, marcadores, accesibilidad. En 2012 se unifican los diseños de las portadas, se incorpora la imagen institucional y se dota a todas ellas de accesibilidad, lo que ha supuesto poder ofrecer al ciudadano publicaciones más elaboradas. (6.4.)*

*- En 2012 se inicia el estudio y preparación de nuevas suscripciones de publicaciones electrónicas, lo que posibilita adquirir las publicaciones de forma rápida, desde cualquier lugar y realizar el pago mediante tarjetas de crédito. (6.4.)*

*- En el año 2012 entra en funcionamiento el programa de vista previa de este buscador internacional. Esto supone, mayor difusión de las publicaciones en mercados internacionales, mediante la selección de metadatos y palabras claves, dando lugar a que las publicaciones aparezcan bien posicionadas en las páginas de Internet. (6.4.)*

*- Desde 2012, acorde con las necesidades actuales del Ministerio, la colección de títulos sobre administración pública de la biblioteca se incrementa con títulos sobre administración electrónica. (6.4.)*



- *Se ha diseñado una aplicación en microsoft access, destinada al ingreso, por parte de las oficinas, de los datos e información sobre la documentación cuya custodia se disponen a transferir al archivo, que recibe la denominación: "base de datos de transferencias". Su puesta en servicio se valorará y, en su caso, implementará, en virtud de las decisiones que sobre las aplicaciones de gestión se adopten en el ámbito de ENI, durante el transcurso del año 2013. (6.4.)*
- *En los meses de marzo y mayo de 2012 llevó a cabo una campaña de difusión de la plataforma de préstamo de libros electrónicos de la biblioteca central de hacienda en la intranet del departamento (Novedades). (6.5.)*
- *La UGCR ha seguido incrementando la oferta de contenidos multilinguaje (lenguas cooficiales en el Reino de España e inglés como idioma comunitario). Durante el ejercicio se han traducido 162.781 palabras. También se han reforzado las políticas de calidad orientadas a la mejora de la accesibilidad web (344 documentos publicados). (6.5.)*
- *Se ha facilitado a través de la sede electrónica central la comunicación directa de los ciudadanos con los buzones oficiales de las unidades responsables de los procedimientos y servicios electrónicos alojados. De esta manera se dirige a los usuarios a los buzones de atención directa de sus incidencias. (6.5.)*
- *La BCH de la SGIDP en 2012 ha dotado el depósito y Sala de exposición de la colección de fondo antiguo de la biblioteca de un instrumento de control y medición de la humedad. (6.8.)*

#### **Dirección General de Patrimonio**

- *Enmarcado en el Plan de Racionalización del Patrimonio Inmobiliario del Estado aprobado C.C.F.A.I.P. el 9 de mayo de 2012 y en colaboración con la Subdirección General de Coordinación de la Contratación Electrónica, se ha implantado y se encuentra operativo la aplicación (SIGIE). Esta aplicación tiene por objetivo establecer un diagnóstico preciso de la situación inmobiliaria estatal. La información que ofrece tiene carácter operativo, como es, la superficie construida sobre y bajo rasante, uso del inmueble, unidad que la ocupan efectivos destinados, régimen jurídico económico de ocupación, renta actualizada. Estos datos son referidos a los inmuebles de uso administrativo de la Administración General del Estado en territorio nacional, con la incorporación de los datos de 3.035 edificios se puede considerar finalizada la incorporación de los datos iniciales. (6.2.)*



- *Sistema de Información General de Inmuebles Disponibles (SIGIDISP).*- Se trata de una plataforma de la Dirección General del Patrimonio del Estado, donde se incluyen los inmuebles que están disponibles en el ámbito de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos. El objetivo es agilizar el proceso de toma de decisiones sobre la oferta de inmuebles disponibles, y pueda solicitarse rápidamente la afectación o adscripción si se ajusta a las necesidades de los organismos o unidades administrativos interesados, para su ocupación como oficinas por A.G.E. (6.6.)

#### **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**

- *Como mejoras en la plataforma de virtualización pueden citarse el reemplazo de ciertos servidores que conforman la misma y la actualización de la versión del software principal de la misma. (6.1.)*

- *Puesta en marcha de un proyecto piloto de evaluación del funcionamiento del nuevo protocolo de comunicaciones IPv6, como consecuencia de las directrices de los acuerdos de Consejo de Ministros. (6.3.)*

- *Se ha procedido con el trámite de legalización de firmas de documentos del Departamento y sus Organismos, lo que ha significado que durante 2012 se hayan legalizado 7.467 documentos. (6.4.)*

- *En 2012 se realizó un análisis completo de toda la casuística relacionada con prorrateos de ayudas de acción social, con la complejidad debida especialmente en lo relativo al pago de las cotizaciones de la Seguridad Social. (6.4.)*

- *Adaptación tecnológica de las aplicaciones del Ministerio para la nueva versión del sistema operativo Windows 7, para lo cual se realizó una batería de pruebas exhaustivas con todas las aplicaciones, que se fueron adaptando para su correcto funcionamiento con Windows 7 e Internet Explorer 8.(6.4.)*

- *Durante el primer semestre de 2012 se realizaron las fases de análisis de la nueva aplicación de recursos que incluye un rediseño y mejora para la tramitación de expedientes del área de Hacienda. Esta aplicación se adecua a la nueva funcionalidad necesaria para la integración de los datos de recursos administrativos y contenciosos provenientes del área de administraciones públicas. Este proyecto se finalizó en el segundo semestre de 2012.*



- Nueva imagen del portal del Ministerio para hacerla más moderna y atractiva, posibilitando una mejor comunicación. Las tareas abordadas y que finalizaron en julio de 2012 consistieron en la remaquetación de las plantillas del portal, rediseño de las masters, hojas de estilo, implementación de las nuevas plantillas y recodificación de controles de usuario para adaptarse a los nuevos estilos determinados. En esta mejora se tuvieron en cuenta los requisitos necesarios para la visualización del portal en dispositivos móviles y la mejora de la accesibilidad. (6.5.)
- Incorporación de la Inspección General como usuarios del Centro de Atención de Usuarios de la SGTIC. (6.6.)
- Consultoría System Center Configuration Manager: Se llegó a un acuerdo con Microsoft para ayudar, formar y asesorar al personal de la SGTIC en la puesta en marcha de la herramienta SCCM. El principal foco de atención es la distribución de software desde una única consola, incluyendo imágenes completas de equipos con Windows 7, incluso salvando y recuperando los datos del usuario. (6.6.)
- Para poder responder más eficazmente a los incidentes de seguridad informática se realizó un test de intrusión sobre la sede electrónica ministerial con objeto de detectar de forma preventiva posibles vulnerabilidades en la misma que pudieran ser aprovechadas para realizar un ciberataque. Dicho test se realizó conjuntamente con el CCN-CERT. (6.7.)
- Se actualizaron todas las aplicaciones que emplean certificado electrónico y firma, para que su acceso a la plataforma de @firma sea securizado. También se asesoró a otras unidades del Ministerio que tenían que hacer esta misma adaptación (Entidades Locales, Tesoro, Inspección). (6.7.)
- Mejoras en la plataforma de copias de seguridad: Se racionalizaron las políticas de copias de seguridad y salvaguarda de los datos para los servicios prestados por la SGTIC, también se realizó una actualización de la versión del software de respaldo. (6.7.)
- Actualización de las normas y procedimientos de seguridad para su adecuación al Esquema Nacional de Seguridad (ENS). (6.7.)
- Se realizó una adaptación tecnológica de las aplicaciones del Ministerio, por lo que en 2012 se modificaron todas las aplicaciones del departamento ministerial para emplear en nuestros servidores, a partir de ese año, versiones más recientes del



software de Microsoft, como son Internet Information Server 7 y SQL Server 2008. Este cambio se hizo coincidir con la modificación de las URLs de las aplicaciones, para adaptarlas al nuevo nombre del Ministerio. (6.8.)

- Cambio de dominio de MEH a MINHAP, tanto en el correo electrónico como en el Portal del ministerio y en la Sede Electrónica Central debido a la reorganización ministerial. (6.8.)

- En los servicios territoriales ha tenido lugar la completa implantación de la aplicación SOROLLA 2 en las Delegaciones de Economía y Hacienda, lo que permite un control centralizado de todos los gastos realizados. (6.8.)

## 2.7. Comunicaciones y relaciones externas

### **Instituto de Estudios Fiscales**

- Reforzamiento de la colaboración en materia formativa de ámbito internacional, como los convenios firmados para el desarrollo de las Maestrías Internacionales en administración Tributaria y Hacienda Pública y en Hacienda Pública y Administración Financiera (desde 2005), el curso organizado con la Fundación del Pino en colaboración con la Universidad del Estado de Georgia (EE.UU.) para el desarrollo del Programa de Economía Pública, el convenio de colaboración en materia de formación con el Ministerio de Hacienda y Presupuestos de la República de Guinea Ecuatorial y Business&Strategies Europe, S.A. (7.1.)

- Convenios de colaboración con diversos organismos para la celebración de encuentros y reuniones relacionadas con materias económicas o fiscales (Universidad Internacional Menéndez Pelayo, Asociación de Economía de la Educación, Universidad de Santiago de Compostela). (7.1.)

- Convenios de colaboración con diversos organismos para la realización de investigaciones en materias de Economía y Hacienda la University of Essex del Reino Unido., CPB- Oficina Holandesa de Análisis de Política Económica (Netherlands Bureau for Economic Policy A.) (7.1.)

- Convenios de colaboración con diversos organismos para la realización de cursos y seminarios en materias de economía y fiscalidad, Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid, Centro de Educación a Distancia para el



*Desarrollo Económico y Tecnológico, Universidad Internacional Menéndez Pelayo, entre otros. (7.1.)*

*- Convenios de colaboración con diversos organismos para el intercambio de publicaciones, revistas y documentos en materias de economía y fiscalidad (Fundación Democracia y Gobierno Local) (7.1.)*

*- Empleo de presentaciones en Power Point y de folletos institucionales (desde 2007). (7.2.)*

### **Dirección General del Catastro**

*- Se ha continuado con la labor de mejora en cuanto a la calidad de los Convenios de Colaboración con las Entidades Locales, realizándose principalmente las siguientes actuaciones: (7.1.)*

- o Homogeneización de criterios en la tramitación de los convenios.*
- o Impartición de criterios a las Gerencias para:*
- o Impulso de las comisiones de seguimiento, recomendando la celebración de reuniones, exigiendo como mínimo una anual.*
- o Fomentar la implicación de las entidades colaboradoras en el cumplimiento de objetivos (expedientes devueltos, litigiosidad, tiempo de tramitación...).*
- o Control de gestión: seguimiento de la pendencia real, control de la documentación exigida en la tramitación, control de la información que del convenio publica la entidad colaboradora en su Web.*
- o Seguimiento y valoración del cumplimiento de los Convenios firmados con algunos colegios profesionales.*

*- Cabe destacar la profundización en la política de colaboración e intercambio de información con las Entidades Locales a partir de la incorporación de los Ayuntamientos y Diputaciones con convenio de colaboración al desarrollo de los planes de actualización catastral, mediante la invitación a participar en el Plan Especial de Regularización, a través de acuerdos de suministro de información en*



*desarrollo del artículo 69 del RD 417/2006, de 7 de abril, por el que se desarrolla el Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario. (7.1.)*

*- Durante el año 2012, se han firmado 54 Convenios de Colaboración con Entidades Locales, lo que determina, a fecha 31 de diciembre, un total de 822 Convenios firmados. (7.1.)*

*- Se ha trabajado activamente en mejorar la colaboración con los notarios y registradores para los lo que se creó un grupo de trabajo para:*

*o Analizar el suministro de información y comunicaciones remitidas por Notarios y Registradores.*

*o Detectar áreas de mejora.*

*o Desarrollar los nuevos supuestos de comunicación previstos por la normativa. (7.1.)*

*- También se han suscrito convenios con otras Instituciones, lo que supone un total de 104 convenios suscritos a 31 de diciembre de 2012, concretamente en este año :*

*o Dos convenios con Colegios de Abogados.*

*o Convenio con un Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria.*

*o Convenio de colaboración con el Instituto Nacional de Estadística, sobre intercambio, utilización y mantenimiento de información catastral y censal. (7.1.)*

*- De otro lado, y también dentro del ámbito de la colaboración administrativa, se ha realizado un estudio y propuesta de mejora del intercambio de información en soporte electrónico con los órganos Económico-Administrativos (remisión de expedientes a los Tribunales Económico-Administrativos y recepción de las resoluciones). (7.1.)*

*- Por último durante el año 2012 se ha desarrollado la 7ª encomienda a la Sociedad Estatal de Gestión Inmobiliaria de Patrimonio, Sociedad Anónima (SEGIPSA), que tuvo por objeto el apoyo a la resolución de expedientes catastrales 902N, con una única tarifa aprobada por la Subsecretaría del Ministerio de Economía y Hacienda. (7.1.)*

*- En el Portal del Catastro se publican las Revistas del Catastro, especializadas en la gestión del catastro y la tributación inmobiliaria, constituyendo un foro de discusión*





*y análisis de todos los problemas derivados de la citada gestión, recogiendo también los intereses del mundo de la Administración Local directamente relacionados con el Catastro. Durante el año 2012 se publicaron tres. (7.2.)*

*- En lo relativo a la actividad internacional, dos son los ámbitos principales en los que la Dirección General del Catastro ha desarrollado en 2012 sus principales actividades: Europa y Latinoamérica. (7.2.)*

*- En el ámbito de la Unión Europea, además de la participación puntual en diversos proyectos financiados por la UE, la actividad se centra en el impulso de las actuaciones con las dos organizaciones internacionales europeas a las que pertenece: El Comité Permanente sobre el Catastro en la Unión Europea (PCC) y EuroGeographics; además de la participación específica en diversos grupos de trabajo dirigidos por algún órgano de la Unión Europea para la aplicación de sus políticas relacionadas con la actividad catastral. (7.2.)*

*- El PCC, que integra las instituciones responsables de los Catastros de los Estados miembros de la UE, se reúne semestralmente en el país que ostenta la presidencia de la UE, por ello en 2012 se ha reunido en el mes de mayo en Dinamarca y en noviembre en Chipre, donde se hizo una presentación sobre la implementación de la Directiva Europea INSPIRE por el Catastro español. (7.2.)*

*- La Dirección General del Catastro ha mantenido y gestionado en 2012, como en años anteriores, los contenidos del portal web del PCC, [www.eurocadastre.org](http://www.eurocadastre.org) (7.2.)*

*- La Dirección General del Catastro también participa en la Asociación Eurogeographics, [www.eurogeographics.org](http://www.eurogeographics.org) que integra 56 instituciones públicas de 44 países europeos que gestionan información geográfica, catastral y de registro de la propiedad. En 2012 se participó en la Asamblea General, donde se discutieron temas relevantes que afectan a la labor catastral. (7.2.)*

*- La DGC viene tomando parte en la ejecución de varias actividades para el desarrollo y la aplicación de Políticas Europeas relacionadas con la actividad catastral. (7.2.)*

*- En 2012 la asamblea anual del Comité Permanente del Catastro en Iberoamérica (CPCI) se ha celebrado en Costa Rica, donde la Dirección General del Catastro (DGC) realizó una presentación sobre los estándares de datos y servicios catastrales. Este centro directivo asume desde 2011 la vocalía europea del CPI, así*



como también mantiene y gestiona los contenidos del Portal del Comité [www.catastrolatino.org](http://www.catastrolatino.org) y asiste a su Comité Directivo ejerciendo labores de secretaría técnica. (7.2.)

- Por Convenio con la Fundación CEDDET, el nodo en España de la Red Global de Aprendizaje para el Desarrollo del Banco Mundial, se pretende dar soporte y apoyo a las actividades que desarrolla utilizando las nuevas tecnologías, tanto en lo que se refiere a actividades formativas como a la creación de una Red de expertos iberoamericanos en Catastro. Así, los funcionarios latinoamericanos que superan la realización de un curso sobre Gestión del Catastro son invitados a formar parte de la Red de Expertos Iberoamericano (REI), en cuyo equipo coordinador está representada la Dirección General del Catastro español. (7.2.)

- Dentro del plan de actividades desarrollado en 2012 por la REI, destacan las siguientes acciones: (7.2.)

- o Foro de expertos en “Fiscalización y actualización catastral por Inspección”, con 712 visitas y 72 intervenciones.
- o Tertulia sobre “Catastro y Desastres Naturales”, con 1.253 visitas y 170 entradas.
- o Taller virtual “Estimación de la pérdida de ingresos en el impuesto predial (IBI) por desactualización del Catastro”.
- o Tertulia sobre “EL Catastro en los medios de comunicación”, que se celebró en cuatro sesiones con 224 aportaciones y 1.101 visitas.
- o Revista Digital de la Red, que en 2012 publicó su número 10.
- o Grupo de trabajo sobre el Catastro 3D.
- o Foro de expertos sobre el Catastro y las Infraestructuras de datos Especiales, con 44 participaciones.

- Otras actividades a destacar en las que ha participado la DGC a nivel internacional son las derivadas de las relaciones institucionales con los Catastros Europeos y Latinoamericanos, con recepciones en los servicios centrales de las distintas representaciones catastrales (Portugal, México y Costa de Marfil) para que conozcan de primera mano el modelo de Catastro español y los proyectos implementados. (7.2.)



### **Tribunal Económico Administrativo Central**

- *Cabe señalar como actividad de mejora la mayor colaboración alcanzada con la Agencia Tributaria (AEAT) en la tramitación y contenido digital de los expedientes electrónicos recibidos en los Tribunales. (7.1.)*

### **Dirección General Ordenación del Juego**

- *En esta área, la DGOJ ha llevado a cabo un programa de divulgación de sus competencias, así como de las ventajas que otorga el participar en juegos ofrecidos por operadores habilitados, frente a los riesgos que presenta el hacerlo en páginas de juego ilegales. Esta campaña que se lanzó coincidiendo con el otorgamiento de las licencias de juego, y el comienzo de las operaciones del mercado regulado de juego online, no ha tenido coste alguno, y se basó en la organización de varias presentaciones frente a los medios para la presentación de esta campaña, de la realización, y presentación del logo de “Juego Seguro”, y de la utilización de la propias campañas de publicidad de los operadores para su difusión. (7.2.)*

- *Por otro lado, se han iniciado las relaciones con distintas instituciones que pueden colaborar en la consecución de los objetivos de la DGOJ o en el desempeño de sus funciones, como pueden ser las entidades reguladoras de juego de las CC:AA., entidades relacionadas con el juego responsable, de ayuda a los colectivos de adictos al juegos, con centros de tratamiento de la ludopatía, con entidades de investigación, con otros reguladores europeos, estableciéndose en ocasiones mecanismos de coordinación, y/o de consulta con los organismos o instituciones afectadas. (7.1.)*

### **Dirección General de Presupuestos**

- *Colaboración con otros organismos e instituciones, interviniendo en ponencias, seminarios, cursos, etc.:*
  - o *Visita Delegación de China, de Irak y de Corea, de Vietnam y Reserva Federal USA. Visita del Secretario Ejecutivo de la Asociación Internacional de Presupuesto Público. Visita del Presidente del Euro Working Group*
  - o *Grupo de Trabajo de Envejecimiento de la Población y Sostenibilidad, del Comité de Política Económica de la UE. Bruselas, Grupo de Trabajo del Output Gap, del Comité de Política Económica de la UE. Bruselas.*
  - o *12 th Annual OECD Public Sector Accruals Symposium. Paris.*



- *Japan R&I Information. Bank of Japan. Encuentro en la Embajada de Japón.*
- *Misión de Asistencia Técnica al FMI. El Salvador.*
- *XXXIX Seminario Internacional de Presupuesto Público organizado por la Asociación Internacional de Presupuesto Público (ASIP) en Guadalajara (Méjico).*
- *Reuniones del Comité Permanente de EUROCONTROL en Bruselas.*
- *Mesa Redonda sobre Infraestructuras 2012 organizada por International Faculty for Executives (IFAES) en Madrid.*
- *PNF Financial Services Group.*
- *33rd Annual Meeting of OECD Senior Budget Officials. Reykjavik.*
- *Economic Survey Spain. OCDE. Paris*
- *Proyecciones del Gasto en Pensiones a Largo Plazo en la UE. Fundación Chile-España. Colegio Economistas de Madrid.*
- *Visita Misión UE/BCE. Visita Controladuría do Brasil. Visita de Merrill Lynch y Capital Group. Visita Delegación del Parlamento Aleman.*
- *SBO Annual Meeting of Performance and Result. OCDE. Paris.*
- *Varias Reuniones con diversas Agencias: Moodys, Standards and Poors y Fitch Rating. Reuniones con Embajadores de diversas Embajadas: Dinamarca, Suecia, Finlandia y Francia. Reuniones con Directivos de diversas Comunidades Autónomas. Diversas reuniones con Misiones del Fondo Monetario Internacional. Reunión con Delegación del Banco Central Europeo. Reuniones con Delegaciones de la Comisión Europea.*

#### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas**

- *Se ha continuado con la actuación realizada en ejercicios precedentes, de informar, a través de correo electrónico, a los Delegados y Secretarios Generales de las Delegaciones de Economía y Hacienda de los proyectos y actividades relevantes de la Dirección General, utilizándose el correo electrónico, asimismo, para cursar instrucciones de actuación a la gestión a las Unidades de Clases Pasivas. (7.3.)*

#### **Intervención General de la Administración del Estado**

- *Colaboración en el seno de la comisión permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica y en la comisión permanente de Administración Electrónica. (7.1.)*



- *Participación en el Grupo de Trabajo de Coordinación Editorial Web (GTCEW) y coordinación de la aplicación de los criterios generales establecidos al ámbito del Portal de la Administración presupuestaria. Participación en el grupo de trabajo interministerial para la plataforma de recepción de facturas electrónicas en la Administración pública estatal. Participación en la Maestría Internacional en Hacienda Pública y Administración Financiera dirigido a funcionarios de países latinoamericanos y profesores de Universidad. (7.1.)*
- *Celebración de reuniones con las Intervenciones Generales de las Comunidades Autónomas para unificar criterios en materia de Contabilidad Nacional y control de Fondos Comunitarios. (7.1.)*
- *También han tenido lugar varias visitas internacionales con el objetivo de conocer los sistemas de control interno y contabilidad pública españoles. (7.1.)*

#### **Dirección General De Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica**

- *Coordinación con otros Ministerios: Cooperación a través de la Unidad de Cargas con los distintos Departamentos Ministeriales en la ejecución del Plan Nacional para la reducción de cargas administrativas. (7.1.)*
- *Colaboración con el sector empresarial: Preparación y firma de convenios de colaboración con la CEOE-CEPYME y con el Consejo Superior de Cámaras de Comercio para identificar cargas administrativas susceptibles de reducción o de eliminación en las relaciones entre AAPP y empresas. (7.1.)*
- *Colaboración con Comunidades Autónomas y con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP): Trabajos conjuntos para la creación de un marco de estudio e intercambio de información sobre la reducción las cargas administrativas, hasta en un 30%, de antes del 31 de diciembre de 2012, y sobre la simplificación procedimental y la mejora de la reglamentación. (7.1.)*
- *Participación en los trabajos del Consejo Superior de Administración Electrónica órgano colegiado adscrito al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, encargado de la preparación, la elaboración, el desarrollo y la aplicación de la política y estrategia del Gobierno en materia de tecnologías de la información, así como del impulso e implantación de la Administración electrónica en la Administración General del Estado y en los trabajos del Comité Sectorial de Administración Electrónica,*



*órgano de cooperación y colaboración con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales a través de la FEMP que depende de la Conferencia Sectorial de Administración Pública (Art. 40 Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos). (7.1.)*

### **Instituto Nacional de Administraciones Públicas**

*- Desarrollo de los proyectos “Banco de Innovación en las Administraciones Públicas” y “Banco de Conocimiento del INAP” y por la creación de “Comunidades virtuales del INAP” especializadas en temática administrativa, así como son el proyecto “servicio para utilización de Moodle por parte de organismos externos”. (7.1.)*

*- Proyectos de creación de una “Comunidad Iberoamericana de Conocimiento” y de una “Red social profesional del INAP” (7.1.)*

*- El “proyecto COMPARTIR”, la colaboración con el Instituto Cervantes para el uso de la plataforma de formación on line del INAP y la colaboración con la Dirección General para la Igualdad de Oportunidades para la formación de empleados públicos para la aplicación del principio de igualdad de trato y no discriminación en las políticas públicas.(7.1.)*

### **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre**

*- Colaboraciones con Banco Central Europeo, Ministerio del Interior, y Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación. (7.1.)*

*- Colaboraciones a nivel de proyectos de I+D+i con organismos públicos (universidades y CSIC) y privados (Centros tecnológicos y Plataformas Tecnológicas). (7.1.)*

*- Se han firmado Acuerdos estratégicos con empresas privadas (Iecisa, Indra) y Convenios con distintos Organismos como Ayuntamientos, el ICO, la INCM, etc. (7.1.)*

*- Colaboración con el BCE en materia de Seguridad y Salud. (7.1.)*

*- Colaboración con la Cruz Roja para la donación de sangre a través de unidades móviles desplazadas al centro de trabajo. (7.1.)*



- *Convenio de colaboración educativa con la Universidad de Castilla – La Mancha para la realización de prácticas en la FNMT-RCM por aquellos alumnos de cada promoción del Master en Medios de Impresión Gráfica, Ilustración y Acuñación Artística a efectos de completar sus estudios. (7.1.)*
- *Con Casa de Moneda de Japón y Casa de Moneda de Australia. (7.1.)*
- *Convenios con varios conservatorios de música, entidades nacionales (Calcografía, Biblioteca, Correos, Loterías), asociaciones profesionales (ANE, FESOFI, ANFIL) (7.1.)*
- *La FNMT-RCM pertenece a la asociación Preinnovación creada para el impulso e innovación preventiva, participando de manera muy activa en las campañas de benchmarking y los eventos que se organizan. En 2012 tuvo lugar la reunión bienal a la que asistieron más de 200 empresas y en la que la ponencia mejor valorada durante los dos días de trabajo fue la del Jefe de Servicio de Prevención de la FNMT-RCM. (7.3.)*
- *Elaboración de estadísticas periódicas relacionadas con plantilla, salarios, titulaciones, ausencias, paro laboral, etc. a petición de diferentes organismos. (7.3.)*

### **Secretaria General Técnica**

- *colaboración en un proyecto interdepartamental llevado a cabo en el seno de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, con el fin de optimizar tiempos y recursos en el análisis y valoración de la documentación producida por los órganos de la AGE que responde al ejercicio de funciones comunes a todos ellos. (7.1.)*
- *Se ha venido colaborando con el grupo de trabajo de desarrollo de las normas técnicas de interoperabilidad, participando regularmente en sus trabajos. (7.1.)*
- *Participación en el grupo de trabajo de valoración de series comunes, creado en el seno de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos, órgano colegiado interministerial adscrito al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cuya primera reunión tuvo lugar el 11 de noviembre de 2012. (7.1.)*
- *Participación en los siguientes grupos de trabajo interdepartamentales: simplificación documental, sistema de información administrativa, ventanilla única, comunicación digital, comisión técnica para la difusión el uso de la factura*



*electrónica, y reutilización de la información del sector público («datos.gob.es»).*  
*(7.1.)*

*- Se ha colaborado en la campaña de fomento de la administración electrónica, mediante la entrega en mano de folletos informativos a los usuarios presenciales, y la información adjuntada a las respuestas a las consultas realizadas vía correo electrónico. (7.2.)*

*- Se ha mejorado la comunicación institucional mediante la ya mencionada apertura de cuentas en diversas redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube y Flickr), que complementan, el servicio RSS, potenciando enormemente la interacción con el ciudadano. Desde 2012 se hace un seguimiento semanal de la actividad de las cuentas, recogiendo la presencia del ministerio y las opiniones que los ciudadanos emiten sobre las distintas publicaciones realizadas. (7.2.)*

*- Se ha continuado con la ampliación de la exposición permanente de fotografías y elementos relacionados con la historia del ministerio y del edificio, que se exhibe de forma estable con el objeto de dar a conocer al personal del ministerio y al ciudadano el valor histórico y cultural del edificio de Sabatini y su entorno en el centro de Madrid. (7.3.)*

*- Asistencia a ferias nacionales e internacionales relacionadas con el sector editorial, lo que permite la divulgación de las publicaciones en foros profesionales o abiertos al público, acercando las publicaciones a los usuarios. (7.3.)*

*- A través de mailing y folletos de publicidad informa de novedades y actualizaciones a sectores específicos lo que permite la divulgación inmediata de las novedades editoriales, con un menor coste que la publicidad en papel. (7.3.)*

### **Dirección General de Patrimonio**

*- A través de la Secretaría General en el ejercicio 2012 se mantuvieron reuniones de coordinación con los diversos Departamentos Ministeriales y la Agencia Tributaria de Madrid, para depurar y precisar la deuda de la Administración General del Estado con el Ayuntamiento de Madrid, en concepto de Diversas Tasas y Tributos, fundamentalmente el I.B.I. (7.1.)*

*- La Secretaría de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa ha realizado un proceso de coordinación entre diversos Ministerios en la negociación de las*





nuevas Directivas en materia de contratación pública a través del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, esta coordinación estaba enfocada a defender posturas sectoriales. (7.1.)

- La Subdirección General de Coordinación de la Contratación Electrónica realiza cursos dirigidos a los órganos de contratación, que hacen uso de la Plataforma de Contratación del Estado. El número de cursos impartidos tanto presenciales como online ha sido 7 y con una asistencia de 242 alumnos. (7.2.)

- Esta misma Subdirección en el 2012 ha mantenido encuentros con las Comunidades Autónomas y Entes Locales con el fin de establecer las bases para una colaboración que permita el intercambio de datos de las diferentes Plataformas e Contratación Pública existentes. (7.1.)

- La Subdirección de Coordinación de Edificaciones Administrativas, Patrimonio y Coordinación de la Contratación Pública han participado en el desarrollo y puesta en Marcha del Sistema de Información General de Inmueble Disponibles (SIGIDISP) que permite a otros Departamentos y Organismos Públicos conocer de forma rápida los Edificios de Oficina que tiene A.G.E. vacantes y que son susceptibles a utilizar rápidamente, agilizando todo el proceso de implantación de oficinas en la Administración Pública. (7.3.)

- La C.C.F.A.I.P. dentro del Plan de Racionalización del patrimonio, ha elaborado unas Directivas de Actuación, en la novación, resolución y alta de contratos de arrendamientos, dirigidas a los Gestores Patrimoniales de Departamentos y Organismos Públicos. (7.2.) Estas directrices han supuesto un ahorro de 34,7 millones de euros 2012.

- La Dirección General ha organizado Actividades formativas en Material de Contratación Pública, para Asociaciones Empresariales y con organismos de Comunidades Autónomas y Entidades Locales. (7.2.)

#### **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**

- Participación en 11 sesiones ordinarias de la Comisión Permanente de la Comisión Ministerial de Administración Electrónica (CPAE) en las que se informaron 466 expedientes con una inversión de 56.206.229,07 €. Participación en la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica (CP-CSAE). (7.1.)



- *Coordinación y control de la información del Inventario del Recursos Tecnológicos del Departamento y sus organismos autónomos a través del Proyecto Reina que tiene como objeto la realización del censo informático de la Administración del Estado para permitir cuantificar el sector informático administrativo como punto de partida para el desarrollo de una estrategia de gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración Pública, integrada en un planteamiento global de modernización administrativa. El número de centros directivos y organismos autónomos cuya aportación de datos al proyecto REINA ha sido coordinado es de 22 centros. (7.1.)*
- *Conexión de la red de comunicaciones corporativa del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas con el Ministerio de Economía y Competitividad. (7.1.)*
- *Dotación, configuración y administración de electrónica de comunicaciones de planta en el complejo de Cuzco para prestación de servicios de red de área local, así como conexión de sus usuarios a nuestra centralita de telefonía, especialmente en los procesos de mudanzas de personal de unas ubicaciones a otras, debido al traspaso de usuarios del extinto Ministerio de Economía y Hacienda al Ministerio de Economía y Competitividad en el marco de reestructuración ministerial. (7.1.)*

## **2.8. Relaciones con el ciudadano**

### **Instituto de Estudios Fiscales**

- *Realización de cuestionarios de satisfacción de los usuarios del centro mediante una aplicación específica (desde 2007). (8.2.)*
- *Difusión a través de la página web de los cursos y seminarios previstos en el IEF (desde 2006). (8.5.)*
- *Difusión por correo electrónico de encuentros, foros y mesas redondas en materia de economía y fiscalidad (desde 2007). (8.5.)*
- *Continúa la tendencia ya iniciada en 2009, de incremento de la difusión a través de la página web de enunciados y fechas de los exámenes de procesos selectivos de acceso a diversos Cuerpos del Ministerio de Economía y Hacienda (desde 2007). (8.8.)*
- *Gestión del procedimiento para que los responsables de organización de cursos y seminarios que se publican en la página web del Instituto faciliten toda la*



*información necesaria a quienes atienden las consultas dirigidas a la central telefónica (desde 2007). (8.9.)*

### **Dirección General del Catastro**

- *De manera permanente a través del Programa Encuesta se han realizado encuestas presenciales en las Gerencias sobre el trato y la calidad de la información obtenida, concretamente un total de 1.926 encuestas. (8.2.)*
- *Se ha realizado una encuesta de calidad del servicio de atención al ciudadano a través de la Línea Directa del Catastro, con un total de 2.200 entrevistados. (8.2.)*
- *Como medida para la disminución de las quejas y sugerencias y después del grupo de trabajo específico creado en 2011, se ha conseguido implementar una aplicación informática para una mejor gestión de las quejas y sugerencias, homogeneizando el procedimiento de respuesta y la estadística de origen, que permitirá preparar acciones de mejora eficaces. (8.3.)*
- *Apertura de una plataforma paralela de atención telefónica con ocasión de la notificación de los procedimientos masivos de valoración durante el período septiembre-noviembre, y el incremento del número de horas de atención durante el periodo febrero-marzo. (8.5.)*
- *Se ha dado un fuerte impulso a la formación de teleoperadores de la Línea Directa a través de cursos de formación sobre nuevas materias y mejora del “Manual de Preguntas Frecuentes” a su disposición, así como un curso intensivo de tres semanas para nuevas incorporaciones de personal a la Línea. (8.5.)*
- *Se mantiene el funcionamiento del sistema de cita previa que facilita una atención personalizada reduciendo así los tiempos de espera. Como consecuencia de ello, se concertaron a través de la Línea Directa del Catastro 76.848 citas previas a lo largo del año 2012. Con el fin de conseguir la máxima satisfacción del ciudadano como factor de calidad, destaca el filtrado telefónico de citas previas. (8.6.)*
- *En la actualidad todas las Gerencias están dotadas de un sistema electrónico de gestión de esperas que permite gestionar los flujos de clientes en cada momento y con ello garantizar la calidad en el servicio a los ciudadanos. Ha disminuido el tiempo medio de espera de 8,63 minutos en el 2011 a 8,06 minutos en el 2012. (8.7.)*



- *Con la finalidad de mejorar la información facilitada a los ciudadanos se vienen llevando a cabo una serie de actuaciones y mejoras: (8.8.)*
  - o *Puesta a disposición en el Portal del Catastro de una relación de Preguntas Frecuentes, para guiar a los ciudadanos en sus actuaciones ante el Catastro.*
  - o *Puesta a disposición de las Gerencias y de la Línea Directa del Catastro de un Manual para la resolución de consultas en materia de procedimientos de valoración colectiva y de las notificaciones derivadas de dichos procedimientos, con especial atención al nuevo régimen de notificación electrónica.*
  - o *Mejora del Manual de preguntas frecuentes que manejan los teleoperadores de la LDC.*
  - o *Manual de resolución de consultas referido al resto de procedimientos catastrales.*
  - o *Manual de atención al público, para homogeneizar el funcionamiento de las Gerencias del Catastro en cuanto a los servicios de atención y los documentos a aportar para cada tipo de expediente.*
  - o *Unificación de los carteles indicativos de las Gerencias.*
  
- *Funcionamiento de la Línea Directa del Catastro y ampliaciones sucesivas de los servicios que presta, permitiendo con ello una completa información sobre cuestiones generales catastrales así como sobre expedientes concretos. A través de la Línea Directa del Catastro (LDC) se han recibido 857.149 llamadas de las cuales 614.997 fueron atendidas. También se recibieron 1.248 llamadas nocturnas con mensaje. (8.9.)*
  
- *Como novedad, y con el fin de mejorar la eficacia del sistema de cita previa a través de la Línea Directa del Catastro, se ha implantado un sistema de filtrado telefónico de citas previas. (8.9.)*
  
- *Durante el último trimestre del 2010 y el primero del 2011, ante el elevado grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios Convencionales de la Dirección General del Catastro aprobada por Resolución de 19 de marzo de 2007 de la Subsecretaría, se trabajó en su segunda actualización, que se aprobó por Resolución de 6 de junio de 2011 de la Subsecretaría, con un período de vigencia 2011-2014. (8.10.)*



### **Dirección General Ordenación del Juego**

- *Se han establecido a lo largo de 2012 uso Buzones de Consultas y Sugerencias para fomentar la comunicación con el usuario del juego. Adicionalmente, se han establecido los procedimientos del tratamiento de las reclamaciones y denuncias que el participante en los juegos tienen el derecho de presentar ante la DGOJ en contra de las decisiones del operador que afecten a sus intereses, de acuerdo con el art. 15.1.c. de la Ley 1372011 de 27 de mayo de regulación del juego. (8.2.)*
- *Por otro lado, en octubre de 2012 se realizó un estudio/encuesta para sondear las percepciones del público en relación con el mercado del juego, de la publicidad del juego, de la propia regulación del juego, así como para detectar posibles necesidades que deberían cubrirse por parte de esta DGOJ. A este estudio se le dio el nombre de "Observatorio de la protección al jugador del Juego online", fue realizado por una consultora externa, y se prevé que se realicen futuras olas del mismo (se ha realizado una segunda en Junio de 2013). (8.2.)*

### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas**

- *Al igual que en años anteriores, dos veces en el 2012 se remitió a los nuevos pensionistas que llevan cobrando su pensión al menos seis meses, una encuesta de calidad en la prestación del servicio, al objeto de conocer su opinión sobre el servicio recibido durante la percepción de la pensión. En el ejercicio 2012 se obtuvo un grado global de satisfacción de 3,95 sobre una puntuación de 5. (8.2.)*
- *Desde el año 2011 existe un sistema de seguimiento mensual de los compromisos e indicadores de la Carta de Servicios, en el que participan todas las unidades de la Subdirección de Gestión de Clases Pasivas. (8.10.)*

### **Dirección General De Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica**

- *Finalización de la construcción e implantación de todos los minisites de las materias de los servicios en línea del Portal y se han desarrollado minisites específicos de los hechos vitales Buscar Empleo y Estudiar en la Universidad. (8.4.)*



## **Instituto Nacional de Administraciones Públicas**

- *Implantación del “Aprende. Portal del Aprendizaje” (que también desarrolla la actividad 6.4) y el empleo del “Portal FEDAP. Portal de Formación para el Empleo”. (8.5.)*
- *Mejoras en el formulario de solicitud de cursos del INAP. (8.8.)*

## **Parque Móvil del Estado**

- *Realización de la encuesta anual de satisfacción de usuarios con el servicio prestado por el PME. (Año de inicio y finalización 2012) (8.2.)*

## **Secretaría General Técnica**

- *Se realiza la actualización diaria de la información existente en la intranet de la SEAP sobre el área de archivo. (8.1.)*
- *Existencia a disposición de los usuarios presenciales una encuesta de calidad para medición de la satisfacción de los mismos, permitiendo conocer y evaluar parcialmente el grado de satisfacción de los usuarios. (8.2.)*
- *Exposición para el ciudadano, tanto en el portal como en la intranet del Ministerio, datos de interés general y prestaciones que puede recibir de la oficina de información al público y del servicio de información administrativa. (8.5.)*
- *Durante 2012 ha actualizado y ampliado la base de datos de modelos de contestación para agilizar las consultas de carácter general, de manera que se facilita una respuesta más rápida, precisa y homogénea. (8.8.)*
- *Desde marzo de 2012, elabora unas estadísticas sobre la percepción y opinión que los ciudadanos tienen tanto de las políticas públicas del ministerio en general, como de determinadas campañas temáticas. (8.11.)*

## **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**

- *En 2012 empieza a ser significativa la entrada de documentación por el formulario genérico (art.24.2b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio) del Registro Electrónico, donde se produjeron 1.665 asientos. (8.5.)*



- La participación en redes sociales como estrategia de comunicación se incrementó en 2012 con la presencia del Ministerio en YouTube, Twitter, Facebook y Flickr. (8.8.)

- Retransmisiones de video en el portal web: En la línea de la mejora de contenidos del portal web, se integraron nuevos contenidos audiovisuales incorporando la retransmisión de videos en directo y en diferido. En 2012 se integró y se dio soporte a la emisión en tiempo real de las comparecencias del Ministro, transmitiendo satisfactoriamente la presentación de los Presupuestos Generales del Estado desde el Congreso y el Consejo de Política Fiscal y Financiera desde el Complejo de Cuzco. (8.8.)

- En la aplicación de Actuaciones Administrativas se incluyeron nuevos campos para la recogida de información de los procedimientos y servicios electrónicos y se evolucionó la sindicación de contenidos al web service genérico de SIA. (8.8.)

## 2.9. Comunicación y relaciones internas

### **Instituto de Estudios Fiscales**

- Generalización del uso del correo electrónico en el trabajo diario del IEF y en sustitución de las Notas de régimen interior. (9.1.)

- Intensificación en 2012 del uso de la nueva Intranet como medio de difusión de información relevante para los trabajadores del Centro (por ejemplo, en el caso del reconocimiento médico dentro de las actuaciones de vigilancia de la salud). (9.1.)

- Utilización de entornos de red para la gestión y consulta de documentos en las relaciones entre los servicios de Gestión Financiera y Contratación desde 2008. (9.2.)

### **Dirección General del Catastro**

- Foros con acceso desde la intranet: Gerentes, Informática, Valoración e Inspección y Procedimientos, (9.1.)

- Se ha ido construyendo una base de datos que en el año 2012 alcanzó las 450 preguntas sobre temas relacionados con los procedimientos catastrales que se irá completando en el futuro. (9.5.)



### **Tribunal Económico Administrativo Central**

- Durante el año 2012 se consolidó la “gestión del conocimiento”, a través del acceso y utilización intensiva del BADOCTEA (Base de Documentación Común de los Tribunales Económico-Administrativos), como aplicación disponible en la Intranet del TEAC. (9.2.).
- El programa BADOCTEA se consolidó definitivamente en el año 2012, al posibilitarse su uso intensivo mediante la incorporación, a finales del pasado ejercicio, de 6.308 criterios con sus correspondientes resoluciones, así como 503 sentencias de los Tribunales (Constitucional, Supremo, de Justicia de la Unión Europea y de Tribunales Superiores de Justicia). (9.2.).

### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas**

- Se han venido actualizando, de forma continua, los contenidos de los accesos «Base de Datos de Ordenación Normativa», «Colección: Cuadernos de Clases Pasivas», «Colección: Código Legales» y «Colección: Recopilaciones. (9.1.).
- Mantenimiento servicio Sumario BOE con envío diario de c-electrónico, con principales reseñas de diarios UE, CCAA, SS, Mº de Justicia MAP y MAE, (9.1.).
- El “espacio de colaboración” de la Subdirección General de Gestión de Retribuciones y Puestos de Trabajo se ha consolidado como la plataforma en la que además de ser posible realizar consultas documentales, se pueden obtener información en tiempo real del volumen y el coste de la contratación temporal o el coste de los expedientes de CECIR y de los expedientes tramitados por desconcentración de competencias. (9.1.).
- Se ha creado una base de datos única (CLARÍN2) basada en la aplicación Sharepoint 2010, para la gestión unificada de las actuaciones de ordenación normativa, tanto en materia de clases pasivas como de costes de personal, que sustituye a las anteriormente existentes. (9.2.).

### **Dirección General de Fondos Comunitarios**

- Canalización, mediante c-electrónico, de documentación relevante para cada puesto trabajo, para agilización de la gestión y controles, (9.2.).
- Celebración periódica en cada Subdirección de reuniones con el objeto de coordinar la distribución del trabajo interno y la asignación de funciones. (9.5.)





### **Intervención General de la Administración del Estado**

- *Publicación intranet boletines mensuales: actividades desarrolladas, legislación publicada, notas prensa, concursos, nombramientos y ceses y cursos previstos, entre otras; y de los boletines bimestrales de Informática Presupuestaria, (9.2.)*

### **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales**

- *Establecimiento de cauces de reparto de entrada dentro de la subdirección general así como de destinatarios para cada información, bajo el principio de conocimiento posible para todos de todos los expedientes de la subdirección general a través del trabajo en red. (9.1.)*
- *Limpieza de carpetas y elaboración de documentos-guía de contenidos para facilitar la búsqueda en las mismas. (9.2.)*

### **Instituto Nacional de Administraciones Públicas**

- *Puesta en marcha de una “nueva intranet” y mediante los proyectos “Banco de Innovación en las Administraciones Públicas” y “Banco de Conocimiento del INAP” y por la creación de “Comunidades virtuales del INAP” especializadas en temática administrativa. (9.2.)*
- *Proyectos de creación de una “Comunidad Iberoamericana de Conocimiento” y de una “Red social profesional del INAP” (9.2.)*

### **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre**

- *Consolidación Plan de comunicación en la INTRANET. (9.1.)*
- *Nuevos procedimientos sobre herramienta de gestión documental facilitando su conocimiento y agilizando su divulgación. (9.2.)*
- *Entrega de un tríptico a modo de resumen del Plan de Igualdad a cada trabajador a fin de inculcar el principio de igualdad y dar a conocer su contenido. (9.2.)*

### **Parque Móvil del Estado**

- *Realización de la encuesta anual de satisfacción del personal con el PME. (Año de inicio y finalización 2012) (9.1.)*



### Secretaría General Técnica

- *Recogida de datos necesarios para elaborar las estadísticas de información, el seguimiento en la adaptación de espacios destinados a la atención al público, a la normativa de accesibilidad y a la puesta a disposición para la libre consulta de los ciudadanos de un ordenador en las oficinas de información del departamento relativas al año 2011. (9.3.)*
- *Mejora gestión permisos a editores en sitios web MEH; estableciendo, a su vez, un control de calidad de los contenidos una vez que han sido publicados, (9.4.)*

### Departamento de Servicios y Coordinación Territorial

- *Habilitación al personal de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas del acceso a la herramienta de gestión de incidencias y peticiones de usuarios. (SOL) para la gestión y tramitación de las mismas a través de la Intranet. (9.1.)*
- *Mejoras en la plataforma de ficheros, como su reubicación en un entorno adecuado en la red de almacenamiento y su racionalización en cuanto a estructura de la información y revisión de los permisos de seguridad de acceso a la misma.*
- *En el año 2012 se tramitó la suscripción de convenios de colaboración con las Comunidades y Ciudades Autónomas para la atribución de competencias en materia de recursos contractuales al Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, lo que ha conllevado el establecimiento de relaciones estables con los centros directivos de las Comunidades y las Ciudades Autónomas encargadas de esta materia. A la finalización del ejercicio se encontraban suscritos 7 convenios. Esta medida ha sido incluida como propuesta de mejora en el CORA. (9.5.)*

#### **2.10. Procedimientos**

### Instituto de Estudios Fiscales

- *Puesta en funcionamiento de la aplicación SAPI aplicación informática que agiliza los trámites de gestión de los partes de incidencias de personal (asistencias y ausencias, bajas por enfermedad, incidencias varias). (10.2.)*
- *En cumplimiento del artículo 6 de la Ley 11/2007 de 29 de junio de accesos electrónicos de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se informatizan procedimientos manuales. Dichos servicios electrónicos se ponen a disposición del usuario a través de la Subsede Electrónica del IEF, dependiente de la Sede Electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda: Campus Virtual, Programa de*



*formación de titulados universitarios, Premios a tesis doctorales. Durante el año 2012 se empezó el desarrollo de la informatización de los procesos derivados de las peticiones que se efectúan electrónicamente por parte de los ciudadanos. (10.3.)*

*- Desarrollo de medidas para la utilización del Registro electrónico del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (Convenio). (10.5.)*

*- Actualización del manual de procedimientos elaborado por la Secretaría General en el año 2005 para adaptarlo a las novedades normativas, a disposición de todos los empleados públicos del IEF en la Intranet del organismo (desde 2005). (10.7.)*

### **Dirección General del Catastro**

*- Las principales medidas para la simplificación y agilización de los trámites durante el 2012 han sido:*

*- Mejora de la documentación catastral: Ampliación de los procedimientos en los que se utiliza el modelo de acuerdo que permite la notificación en un solo acto de la información catastral vinculada a múltiples bienes inmuebles del mismo titular catastral. Mejora de las hojas informativas que acompañan a los acuerdos catastrales con objeto de facilitar su comprensión al ciudadano. Mejora de la carta informativa que contiene la clave de acceso que se envía a los ciudadanos en los procedimientos de valoración colectiva del sistema de notificación mediante comparecencia electrónica en la Sede del Catastro. (10.1.) y (10.2.)*

*- Mejora de la notificación de actos catastrales: Extensión de la notificación acumulada a los siguientes procedimientos catastrales: declaraciones (901N, 903N y 904N), comunicaciones y solicitudes. Consolidación en los procedimientos de valoración colectiva del sistema de notificación mediante comparecencia electrónica en la Sede Electrónica del Catastro. En el año 2012 se ha notificado mediante comparecencia electrónica una media de 39,99 % de los acuerdos, frente al 15,11 % conseguido en 2011. En este sentido, cabe destacar la influencia de la mejora de la carta informativa que se envía a los ciudadanos, con la finalidad de que sea más llana, directa y persuasiva, potenciando su difusión y consiguiendo una mayor implicación y seguimientos por parte de las Gerencias del Catastro y Ayuntamientos. (10.1.) y (10.2.)*

*- Mejoras en la tramitación: Se han mantenido reuniones con la AEAT para implementar un sistema más eficiente y eficaz de gestionar las sanciones catastrales y establecer un intercambio fluido de la información para la mejor recaudación. Se*



*han realizado actuaciones de sistematización de la entrada de información y su tratamiento para agilizar la tramitación masiva de responsabilidades patrimoniales. Se ha elaborado una nueva Circular sobre los procedimientos de subsanación de discrepancias, y se han actualizado los distintos modelos para homogeneizarlos al resto de resoluciones utilizados en la gestión catastral. (10.1.) y (10.2.)*

*- Mejora en la calidad de la titularidad catastral: Como en años anteriores, durante el primer semestre del año, se intensificaron las actuaciones dirigidas a corregir las discrepancias de titularidad catastral detectadas a partir del cruce de información entre la Dirección General del Catastro y la AEAT. (10.1.) y (10.2.)*

*- Actividades de formación: Curso on line “La utilización de la Administración electrónica catastral en el ámbito municipal”, dirigido al personal de los Ayuntamientos y de las entidades colaboradoras implicadas en los procedimientos de valoración colectiva. Se llevaron a cabo siete sesiones en las que participaron alrededor de unos 100 alumnos por sesión. Otras mejoras en la aplicación de los procedimientos se refieren al estudio de las actuaciones a seguir en el caso de la anulación de los Planes de Ordenación Urbana, y también de las actuaciones a seguir para resolver problemas relacionados con los bienes inmuebles con precio de venta limitado administrativamente para conseguir un tratamiento unificado a nivel nacional. (10.1.) y (10.2.)*

*- En el camino de la tramitación electrónica interna (oficina sin papeles), como en la tramitación de procedimientos iniciados por ciudadanos y empresas e intercambios de información con otras Administraciones, se han dado los siguientes pasos: (10.3.)*

*o Identificar los expedientes y documentos administrativos catastrales susceptibles de pasar a documento electrónico. Simplificación de trámites y procedimientos.*

*o Definir el documento electrónico catastral acorde a Ley 11/2007, RD 1671/2007 y normas de técnicas de Interoperabilidad RD 4/2011.*

*o Establecimiento del catálogo de documentos electrónicos. Definición de metadatos.*

*o Análisis de los sistemas de firma de documentos catastrales, mediante código seguro de verificación y sello. Normativa de Firma con CSV, sello de Catastro y actuaciones administrativas automatizadas.*

*o Incorporación de firma electrónica mediante CSV a todos los documentos generados en SEDE, SIGECA y CUCA (autorizaciones de altas de usuarios).*



- *Análisis de especificaciones del proyecto de digitalización de todo el papel*
  - *Desarrollo de la aplicación informática que comenzó en el año 2010 que permite dar seguridad jurídica, mediante la referencia al mercado de las zonas de valor de todos los municipios. (10.3.)*
  - *Trabajos de integración en la base de datos catastral de las incidencias detectadas en el Plan Anual de Detección de Incidencias, a través de expedientes de inspección, expedientes de subsanación de discrepancias, corrección de errores y de declaración, en su caso. (10.3.)*
  - *Mejora de la operativa de elaboración y desarrollo de los procedimientos de valoración colectiva, que permiten mayor agilidad y mejor control del proceso a través de análisis estadísticos. (10.3.)*
  - *Desarrollo del expediente digitalizado de las Ponencias de Valores, y elaboración del “modelo de documento número 2 de ponencia” para hacerlo extensivo a todas las ponencias de valores que se redacten a partir de este ejercicio. (10.3.)*
  - *La Notificación multi-inmueble es una de las medidas más importantes en la reducción de procedimientos, ya que permite reunir en una sola notificación, las relativas a distintos bienes inmuebles correspondientes a un mismo titular, dentro de un mismo procedimiento catastral y en determinadas condiciones. (10.4.)*
  - *Otra medida de gran importancia es la descarga gratuita de la cartografía catastral digitalizada, urbana y rústica, a través de la Sede Electrónica del Catastro, sin sujeción al pago de tasa alguna. Esto supone una mayor comodidad para el ciudadano, que puede acceder a la información desde cualquier lugar, las 24 horas del día, sin necesidad de desplazarse. (10.4.)*
  - *Hay que señalar la importancia de la implantación de medidas para fomentar el empleo de un nuevo canal de notificación, “la notificación electrónica” a través de la SEC, ya sea mediante firma electrónica a través de clave concertada. En el 2012 el 39,96 % de las notificaciones en PVC fueron electrónicas, lo que supone para el ciudadano mayor comodidad y acceso inmediato a sus notificaciones. (10.4.)*
  - *Durante el año 2012, se han elaborado circulares o modificaciones normativas o de procedimiento para la actuación sobre: El Procedimiento de Inspección Catastral abreviado; coordinación en la Comisión Superior de Coordinación Inmobiliaria de los valores máximos de valores iniciales en suelos urbanizables; procedimiento de*



*subsananación de discrepancias; omisiones de alteraciones; ponencias de valores, para el año 2012. Destaca la realización de un manual de detección de incidencias que ha servido de base al Plan de Regularización del Catastro, cuyo inicio será en 2013. (10.7.)*

*- Se ha elaborado el manual de valoración con mapas de valor que permite normalizar los criterios de la delimitación de zonas de valor de forma coordinada a nivel nacional, y posteriormente se ha facilitado su divulgación a través de la intranet del Catastro. (10.7.)*

*- Se ha implementado una aplicación informática para el tratamiento de la información y para la homogeneización y unificación en la tramitación de las contestaciones, propuestas e informes que la Dirección General del Catastro y sus servicios territoriales deben elaborar para la contestación directa al ciudadano o para la remisión a otra institución en respuesta a las quejas y sugerencias presentadas. (10.8.)*

*- Se han desarrollado novedades para normalizar y homogeneizar documentos y criterios, elaborando el modelo de documento nº 2 de ponencia para hacerlo extensivo a todas las ponencias de valores que se redacten a partir de este ejercicio. (10.9.)*

*- En la misma línea de homogeneización y normalización de trámites, se ha elaborado un modelo de estructura de estudio de mercado a integrar en las ponencias de valores. (10.9.)*

*- Se han realizado modificaciones normativas para permitir actualizar el valor catastral de los municipios que cumplan determinados requisitos por aplicación de coeficientes al alza o a la baja. (10.9.)*

*- Durante el año 2012, se puso en marcha una experiencia piloto en la Gerencia Regional de Castilla La Mancha, junto con la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Junta de Comunidades de la mencionada Región, para la utilización de la herramienta VALORA, que pone a disposición de otras administraciones el Valor de Referencia Catastral, así como información de mercado suministrada por Notarios y Registradores. (10.9.)*

*- Se ha impulsado el mantenimiento permanente actualizado del mapa de zonas de valor a nivel nacional realizado en el año 2011, con asignación de jerarquías zonales (R y U), a todos los municipios del territorio nacional de régimen común. (10.9.)*



- *En 2012 también se ha dado continuación al procedimiento de coordinación de valores en la totalidad de los municipios del territorio nacional de régimen común de forma simultánea, iniciada en el ejercicio anterior, que ha dado como resultado la asignación de los módulos de valoración MBR y MBC actualizados, vinculados al coeficiente de gastos y beneficios que corresponda en aplicación de la fórmula de valoración catastral. (10.9.)*
- *El Plan del 2012 contiene 10 objetivos operativos y 22 indicadores, sobre los que se precisa el contenido y alcance de cada uno de los objetivos operativos. (10.10.)*

### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas**

- *Tramitación de haberes devengados y no percibidos -"Finiquito"-: el procedimiento para pagar de oficio en la cuenta del pensionista la parte proporcional de la paga extraordinaria en supuestos de baja por fallecimiento o por vencimiento de la pensión de orfandad ha permitido una reducción, respecto de 2011, del 81,65 % de los expedientes de haberes devengados y no percibidos. En el ejercicio 2012 se han abonado 27.878 pagas extras por este procedimiento, que además supone una mejora para el ciudadano que no tiene que solicitar expresamente el abono de dicha paga. (10.2.)*
- *Cruce informático de los fallecimientos inscritos en los Registros Civiles con el Sistema de Información de Pago de pensiones: permite dar de baja en nómina las pensiones en el mismo mes del fallecimiento del pensionista, evitando el abono de percepciones indebidas y el consiguiente reintegro de tales prestaciones. Como consecuencia de la implantación de este procedimiento se ha logrado una reducción respecto del año anterior de 17,47% en el número de expedientes de reintegros tramitados en la Dirección General. (10.2.)*
- *El nuevo Sistema de Información integrado de Gestión de Clases Pasivas (ARIEL) es una medida de informatización de los procesos porque supone la automatización de numerosas actuaciones que, hasta su implantación, se venían realizando de forma manual en el ámbito del pago de las pensiones de Clases Pasivas, con las consiguientes garantías y eliminación de errores. (10.3.)*
- *En el año 2012, se ha diseñado una aplicación informática para el procedimiento de autorización de las masas salariales de las sociedades mercantiles estatales, fundaciones y consorcios del sector público estatal, que incluye, el primer año, la recepción del resumen de la masa salarial en forma de hoja de cálculo, y en años sucesivos la comparación de masas y el análisis de las derivas salariales. (10.3.)*



- Durante el año 2012 se ha consolidado el desarrollado de la nueva versión de la aplicación Winfoca realizada en 2011, que incorporó todas las necesidades detectadas en los últimos años, para lo cual se tuvieron que reescribir totalmente los programas en un nuevo lenguaje, dando como resultado una aplicación más sencilla e intuitiva, en la que se ha mejorado la facilidad de uso mediante unas consultas más claras y flexibles. (10.3.)

- Como medidas para detectar y corregir situaciones de pagos indebidos de pensiones se realizaron en 2012 las siguientes actuaciones: (10.11.)

o Complementos económicos en pensiones coparticipadas: se ha revisado que el importe del complemento económico asignado en las pensiones coparticipadas es el que legalmente corresponde, dado que en ciertos expedientes se venía percibiendo el complemento íntegro, sin considerar que había más beneficiarios de la misma pensión.

o Revisión de importes en pensiones de orfandad coparticipadas de la legislación de Clases Pasivas vigente a 31 de diciembre de 1984: después de revisar la situación de 17.000 pensionistas, se han corregido los errores detectados en las cantidades que percibían algunos.

o Control de la aptitud legal para el percibo de los huérfanos mayores no incapacitados: se realizó un control de estado civil y situación laboral de todos los pensionistas de orfandad mayores de 21 años no incapacitados, con objeto de verificar que ninguno de ellos estaba incurso en alguna causa de extinción o suspensión del percibo de la pensión.

### **Intervención General de la Administración del Estado**

- Resolución de 19 de septiembre de 2012, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se posibilita la tramitación de los modelos normalizados de cuentas justificativas de los pagos a justificar y para la reposición de anticipos de caja fija en soporte fichero. (10.11.)

- Resolución de 28 de mayo de 2012, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se determina el contenido mínimo de la información a publicar en el «Boletín Oficial del Estado» por las Entidades a las que les sea de aplicación la Instrucción de Contabilidad para la Administración Institucional del Estado. (10.11.)





- *Se ha continuado con la implantación de procedimientos de gestión de cambios en los servicios de sistemas Windows, basados en las recomendaciones ITILv3. (10.11.)*

### **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales**

- *Tramitación de un proyecto de Real Decreto por el que se establece el régimen de autorización de los convenios de colaboración que se proponga celebrar la Administración del Estado con las Comunidades Autónomas. Tiene como objetivo mejorar el régimen de autorización de estos convenios de colaboración tras la supresión de la Comisión Delegada para Política Autonómica, agilizando el trámite de autorización, incrementando el control económico financiero de los convenios, consiguiendo una mayor eficiencia en el gasto público estatal y autonómico así como una mayor eficacia de las actuaciones administrativas, incrementando el seguimiento de la ejecución de los convenios. (10.1.)*
- *Se ha realizado un análisis de cada uno de los procedimientos activos para detectar los puntos donde los procedimientos sufren mayores retrasos. (10.2.)*
- *Se han realizado gráficas con las cifras de duración de los procedimientos de la Subdirección General para el análisis de tendencias según los años y los países con los que se sustancian los procedimientos y acortar en lo posible los plazos. (10.2.)*
- *Se ha establecido un sistema de alertas para evitar posibles caducidades de procedimientos. (10.2.)*
- *Se ha mejorado el sistema de “alianzas” con otros organismos-ministerios para minimizar los problemas y las dilaciones en la tramitación de los procedimientos. (10.2.)*
- *Se ha analizado el flujo de información del sistema diseñado por la Conferencia para Asuntos Relacionados con la Unión Europea (CARUE) de participación de las CCAA en los asuntos europeos. Se han entrevistado a los principales actores, y se han diseñado unos diagramas de flujo elaborándose documentos finales de conclusiones. (10.9.)*
- *Se ha iniciado la puesta en marcha de una herramienta que facilite la “gestión del conocimiento” en este ámbito definiéndose posibles proyectos o pruebas piloto (esto último en 2013) (10.9.)*



### **Instituto Nacional de Administraciones Públicas**

- *Establecimiento del “Protocolo de actuación para la organización y comunicación de actos en el INAP” y la creación de “Consultas y preguntas frecuentes en materia de Recursos Humanos” y “FAQ - Consultas y preguntas más frecuentes en materia de jornada de trabajo”, todos ellos documentos accesibles a través de la intranet del Instituto. (10.1.) y (10.2.)*

### **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre**

- *Mejora de diversos flujos de trabajo (registros) automatizando su control y trazabilidad. (10.2.)*

- *Procedimiento de registros de Platón de aplicación al personal relacionado con la Fabricación de Tarjetas (Tarjetas, Identificación Tarjetas y Seguridad) para el control de bajas definitivas y traslados de los trabajadores adscritos a las mencionadas dependencias, que permite desactivar accesos físicos e informáticos por exigencias de los clientes. (10.3.)*

- *Creación y modificación de procedimientos específicos en los sistemas de gestión existentes en la entidad: Producción, Prevención, Gestión Ambiental, Calidad, Seguridad de la Información, Gestión I\*D+i; así como instrucciones de trabajo. (10.7.)*

### **Parque Móvil del Estado**

- *Se ha iniciado la revisión completa del manual de calidad y de los procedimientos descritos en él con el objetivo de adecuarlos a la realidad de la gestión del PME. (Año de inicio 2012) (10.7.)*

### **Secretaría General Técnica**

- *Mejoras en la elaboración y producción informática de oficios, etiquetas, estadística, búsqueda y localización de expedientes, que deberán desarrollarse por completo en 2013. (10.3.)*

- *Por otra parte, junto con la Secretaría General de Relaciones con la Administración de Justicia del Ministerio de Justicia y la SGTIC, se ha programado la implantación de una nueva aplicación informática para la gestión del expediente judicial electrónico, a desarrollar en un primer momento solo con la Audiencia Nacional; actividad a implementar durante 2013. (10.3.)*



- *Se acomete la informatización del registro de préstamos de documentos y expedientes a las unidades gestoras de los respectivos procedimientos, como instrumento de control del proceso, abandonando el soporte manual. (10.3.)*
- *Utilización de una encuesta electrónica interactiva que permite la recogida de datos y la realización de los cálculos necesarios para la elaboración de las Estadísticas de Información. (10.3.)*
- *Se han elaborado los siguientes manuales: «Criterios de edición en el Portal, Sede Electrónica Central e Intranet del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas». «Guía de Comunicación en Redes Sociales. Comunicación institucional y personal». «Guía abreviada de Facebook. Comunicación institucional y personal». «Guía abreviada de Twitter. Comunicación institucional y personal. «Breve guía para accesibilizar documentos». «Guía de publicación para prensa: publicación en destacados y retransmisiones en directo». «Manual ACTUA (V2012)». (10.7.)*

#### **Dirección General de Patrimonio**

- *Simplificación de los procedimientos de enajenación estableciéndose la subasta como mecanismo de enajenación preferente. (10.1.)*
- *Se posibilita la iniciación de trámite de los expedientes de enajenación, permuta o cesión gratuita de Bienes Patrimoniales antes de la desafectación, total del bien. (10.2.)*
- *La Subdirección General de Compras ha desarrollado el directorio denominado "Organización Administrativa", donde se recogerán fichas comprensivas de todos los trámites que realiza esta Subdirección así como la digitalización de los documentos en los que se efectúan cada uno de esos trámites. (10.2.)*

#### **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**

- *Puesta en producción en enero de 2012 de la aplicación desarrollada en 2011 para el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales (TACRC), ampliando la funcionalidad en aquellos puntos solicitados por los usuarios del Tribunal. (10.1.)*
- *Preparación de la aplicación de Ayudas de Acción Social para el Plan de 2012, realizando las modificaciones necesarias para el cálculo y gestión de las ayudas, incluyendo cambios como la apertura simultánea de todas las convocatorias, la inclusión de los centros de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas,*



*introduciendo los datos de contacto de cada uno de ellos, y la exclusión de los centros afectados por la reestructuración ministerial. (10.2.)*

*- Pago a proveedores: Debido al escaso plazo para los entes locales y comunidades autónomas para la remisión de facturas pendientes de pago a proveedores, el acceso a las aplicaciones para dicha remisión fue intenso. A fin de garantizar la disponibilidad del servicio, se realizaron de manera continuada actuaciones preventivas para la adecuación de los recursos y de monitorización constante durante el plazo de puesta a disposición del servicio.*

### **III. RESUMEN DE ACTUACIONES ESTRUCTURADAS CONFORME AL ESQUEMA DEL MARCO GENERAL DE LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACION GENERAL DEL ESTADO.**

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, diseña un escenario general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado que permite integrar de forma coordinada y sinérgica una serie de programas básicos para mejorar continuamente los servicios. Este marco general no es, sin embargo, un sistema completo de mejora de la calidad sino simplemente un catálogo de actividades que permiten profundizar en el desarrollo de políticas de calidad, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos. El Real Decreto indica cinco programas, que algunos autores han llamado de calidad "hard", porque son los únicos oficialmente reconocidos para desplegar la calidad. Estos son: a) Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios. b) Programa de cartas de servicios. c) Programa de quejas y sugerencias. d) Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones. y e) Programa de reconocimiento.

No obstante, el propio Real Decreto 951/2005, en su Disposición adicional primera establece la posibilidad de que los órganos y organismos de la Administración General del Estado desarrollen iniciativas de calidad no previstas específicamente en dicho Real Decreto. Por consiguiente, cabe calificar al marco



general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado como una metodología heterónoma - porque ha sido definida por agentes distintos de los que han de aplicarla- y flexible - porque admite otras iniciativas alternativas o complementarias-, que permite profundizar en el desarrollo de las actuaciones de calidad.

### **1. Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.**

Como ya se ha puesto de manifiesto anteriormente podemos mencionar algunas de actividades relacionadas con este programa de calidad.

#### **Instituto de Estudios Fiscales**

*- Se lleva a cabo la realización de cuestionarios de satisfacción de los usuarios del centro mediante una aplicación específica (desde 2007).*

#### **Dirección General del Catastro**

- De manera permanente a través del Programa Encuesta se han realizado encuestas presenciales en las Gerencias sobre el trato y la calidad de la información obtenida, concretamente un total de 1.926 encuestas.*
- Se ha realizado una encuesta de calidad del servicio de atención al ciudadano a través de la Línea Directa del Catastro, con un total de 2.200 entrevistados.*
- Como medida para la disminución de las quejas y sugerencias y después del grupo de trabajo específico creado en 2011, se ha conseguido implementar una aplicación informática para una mejor gestión de las quejas y sugerencias, homogeneizando el procedimiento de respuesta y la estadística de origen, que permitirá preparar acciones de mejora eficaces.*

#### **Dirección General Ordenación del Juego**

*- Se han establecido a lo largo de 2012 uso Buzones de Consultas y Sugerencias para fomentar la comunicación con el usuario del juego. Adicionalmente, se han establecido los procedimientos del tratamiento de las reclamaciones y denuncias que el participante en los juegos tienen el derecho de presentar ante la DGOJ en contra*



de las decisiones del operador que afecten a sus intereses, de acuerdo con el art. 15.1.c. de la Ley 1372011 de 27 de mayo de regulación del juego.

- Por otro lado, en octubre de 2012 se realizó un estudio/encuesta para sondear las percepciones del público en relación con el mercado del juego, de la publicidad del juego, de la propia regulación del juego, así como para detectar posibles necesidades que deberían cubrirse por parte de esta DGOJ. A este estudio se le dio el nombre de "Observatorio de la protección al jugador del Juego online", fue realizado por una consultora externa, y se prevé que se realicen futuras olas del mismo (se ha realizado una segunda en Junio de 2013).

#### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas**

- Al igual que en años anteriores, dos veces en el 2012 se remitió a los nuevos pensionistas que llevan cobrando su pensión al menos seis meses, una encuesta de calidad en la prestación del servicio, al objeto de conocer su opinión sobre el servicio recibido durante la percepción de la pensión. En el ejercicio 2012 se obtuvo un grado global de satisfacción de 3,95 sobre una puntuación de 5.

- Desde el año 2011 existe un sistema de seguimiento mensual de los compromisos e indicadores de la Carta de Servicios, en el que participan todas las unidades de la Subdirección de Gestión de Clases Pasivas.

#### **Dirección General De Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica**

- Finalización de la construcción e implantación de todos los minisites de las materias de los servicios en línea del Portal y se han desarrollado minisites específicos de los hechos vitales Buscar Empleo y Estudiar en la Universidad.

- Servicio automatizado de satisfacción de usuarios del 060.

- Encuesta de satisfacción de las oficinas de Atención al Ciudadano.

- Encuesta de satisfacción del Centro de Atención de integradores y desarrolladores.

- Encuesta sobre el Portal de Administración Electrónica.



## Instituto Nacional de Administraciones Públicas

- Encuestas sobre satisfacción de los usuarios del servicio (formación)

## Parque Móvil del Estado

- Realización de la encuesta anual de satisfacción de usuarios con el servicio prestado por el PME.

## Secretaría General Técnica

- Existencia a disposición de los usuarios presenciales una encuesta de calidad para medición de la satisfacción de los mismos, permitiendo conocer y evaluar parcialmente el grado de satisfacción de los usuarios.
- Desde marzo de 2012, elabora unas estadísticas sobre la percepción y opinión que los ciudadanos tienen tanto de las políticas públicas del ministerio en general, como de determinadas campañas temáticas.

## Fábrica Nacional de Moneda y Timbre

- Encuestas sobre usuarios y clientes CERES

### 2. Programa de Cartas de Servicios.

Como consecuencia de la modificación de la estructura de los departamentos ministeriales llevada a cabo entre los meses de diciembre de 2011 y de enero de 2012, el número de Cartas de Servicio del nuevo Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas paso a tener aprobadas 83 Cartas de Servicios (80 convencionales y 3 electrónicas), una cifra que supone casi el 25% de todas las vigentes en la Administración General del Estado, pues a las existentes en el área de Hacienda del extinto Ministerio de Economía y Hacienda se sumaron las correspondientes a la estructura del antiguo Ministerio de Administraciones Públicas.

	Servicios centrales	Servicios Territoriales	Total
Convencionales	11	69	80
Electrónicas	3		3
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>69</b>	<b>83</b>



El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a de diciembre de 2012, tiene autorizadas las siguientes Cartas de Servicio:

1. *Servicios centrales*

A) *Cartas de Servicio Convencionales*

1. Agencia Estatal de Administración Tributaria (actualizada en 2006).
2. Dirección General del Catastro (actualizada en 2011).
3. Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas-Clases Pasivas (actualizada en 2010).
4. Parque Móvil del Estado- Taller de automóviles (actualizada en 2011).
5. Archivo General Central (aprobada en 2011).
6. Biblioteca Central (aprobada en 2011).
7. Centro de Publicaciones (aprobada en 2011).
8. Servicio de Información Administrativa (actualizada en 2011).
9. *Dirección General de Coordinación Financiera con las Comunidades Autónomas* (hoy Dirección General de Coordinación Financiera con las Entidades Locales) (aprobada en 2006).
10. Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre (aprobada en 2012).
11. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de Calidad de los Servicios (AEVAL).

B) *Cartas Electrónicas de Servicios*

1. Agencia Estatal de Administración Tributaria (aprobada en 2004).
2. Dirección General del Catastro (actualizada en 2011).
3. Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones (aprobada en 2011)

2. *Servicios territoriales*

A) Delegaciones del Gobierno

1. Comunidad Autónoma de Andalucía
2. Comunidad Autónoma de Aragón
3. Comunidad Autónoma de Cantabria
4. Comunidad de Castilla y León
5. Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha
6. Comunidad Autónoma de Cataluña
7. Comunidad Autónoma de Extremadura
8. Comunidad Autónoma de Galicia
9. Comunidad Autónoma de Illes Balears
10. Comunidad Autónoma de Canarias
11. Comunidad de Madrid Región de Murcia





12. Comunidad Foral de Navarra
13. Comunidad Autónoma del País Vasco
14. Principado de Asturias
15. Comunidad Autónoma de La Rioja
16. Comunidad Valenciana
17. Ciudad Autónoma de Ceuta
18. Ciudad Autónoma de Melilla

B) Subdelegaciones del Gobierno

1. A Coruña
2. Alacant/Alicante
3. Albacete
4. Almería
5. Araba/Álava
6. Ávila
7. Badajoz
8. Barcelona
9. Bizkaia
10. Burgos
11. Cáceres
12. Cádiz
13. Castelló/Castellón
14. Ciudad Real
15. Córdoba
16. Cuenca
17. Gipuzkoa
18. Girona
19. Granada
20. Guadalajara
21. Huelva
22. Huesca
23. Jaén
24. Las Palmas
25. León
26. Lleida
27. Lugo
28. Madrid
29. Málaga
30. Ourense
31. Palencia
32. Pontevedra
33. Salamanca
34. Santa Cruz de Tenerife
35. Segovia
36. Sevilla
37. Soria



38. Tarragona
39. Teruel
40. Toledo
41. Valencia
42. Valladolid
43. Zamora
44. Zaragoza

C) Direcciones Insulares

1. Dirección Insular en Fuerteventura
2. Dirección Insular en La Gomera
3. Dirección Insular en El Hierro
4. Dirección Insular en Ibiza-Formentera
5. Dirección Insular en Lanzarote
6. Dirección Insular en Menorca
7. Dirección Insular en La Palma

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda realiza el seguimiento anual de las Cartas de Servicios existentes en relación con los resultados alcanzados en el ejercicio anterior (excepción hecha de la AEAT). Esta obligación también está recogida en la Instrucción Tercera.4 de la Instrucción de 25 de julio de 2007 referente a las actuaciones de mejora de la calidad de los servicios públicos en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda: *“La Inspección General del Ministerio incluirá en su plan anual de inspección las actuaciones que se estimen pertinentes para verificar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en las cartas de servicios y sus efectos sobre la mejora de la calidad de la gestión”*.

En 2012 se aprobó la la Carta de Servicios de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, y también las actualizaciones de las Cartas de Servicios de la Administración Periférica del Estado que figuran a continuación:

1. Delegación del Gobierno en Castilla y León y Subdelegación del Gobierno en Valladolid.
2. Delegación del Gobierno en Cataluña y Subdelegación del Gobierno en Barcelona.
3. Subdelegación del Gobierno en Bizkaia.
4. Subdelegación del Gobierno en Ciudad Real.
5. Subdelegación del Gobierno en Girona.
6. Subdelegación del Gobierno en Guadalajara.
7. Subdelegación del Gobierno en Lugo.
8. Subdelegación del Gobierno en Pontevedra.
9. Subdelegación del Gobierno en Salamanca.
10. Subdelegación del Gobierno en Zamora.



#### 11. Dirección Insular de la AGE en Ibiza y Formentera.

Anualmente se informa a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios sobre el seguimiento de los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios, conforme establece 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.

Sin lugar a dudas, en el año 2012 puede considerarse fue un ejercicio de transición hacia el año 2014, periodo en el que debe procederse a la actualización de numerosas Cartas de Servicio. 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

### **3. Programa de Quejas y Sugerencias 2012**

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

La actividad relativa a la tramitación y al seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas en el Departamento tiene como norma base el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco de calidad en la Administración del Estado, que en su capítulo IV regula el Programa de quejas y sugerencias. De otra parte, continuó vigente durante el año 2012 la Instrucción de la Subsecretaría de 25 de julio de 2007, que traslada al ámbito departamental los programas enumerados en este último Real Decreto y que articula un procedimiento específico para aquellas que se presentan por medios telemáticos. En este caso los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar sus quejas y sugerencias bien ante los distintos centros con sede web propia, o bien hacer uso de la aplicación de quejas y sugerencias genéricas incluida en la sede web del Ministerio. Cuando deciden utilizar la sede web del Ministerio es la Inspección General, a través de la Subdirección General de Responsabilidades Administrativas, el centro directivo encargado de centralizar la recepción de las quejas y sugerencias que afecten a las unidades administrativas cuya inspección tiene encomendada, tanto de



servicios centrales como de unidades territoriales del Ministerio, teniendo por consiguiente un conocimiento previo de la queja o sugerencia presentada y ejerciendo el control de las respuestas que se ofrecen a los ciudadanos.

Como consecuencia de la modificación de la estructura de los departamentos ministeriales llevada a cabo entre los meses de diciembre de 2011 y de enero de 2012, los puntos para la presentación de quejas y sugerencias del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas sufrieron una variación estructural notable aunque cuantitativamente menos importante, dado que hubo de restar los correspondientes al nuevo Ministerio de Economía y Competitividad y añadir los correspondientes a la estructura del antiguo Ministerio de Administraciones Públicas.

Durante el año 2012, en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas se presentaron un total de 2.065 quejas y sugerencias (1.437 quejas y 628 sugerencias) por procedimientos en los que no está presente la relación tributaria, dado que el Real Decreto 2458/1996 de 2 de diciembre por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente y su normativa de desarrollo, reserva al mismo el tratamiento de las quejas y sugerencias tramitadas ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria, ante la Dirección General del Catastro y ante el Tribunal Económico Administrativo Central.

Con este volumen total de quejas, el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas está en la media de las recibidas en todos los Departamentos ministeriales (0,9% del total), y muy alejado del que más recibió (Ministerio de Fomento, 132.328; 82,7% del total). Sin embargo, fue uno de los que más sugerencias recogió (26,09% del total), inmediatamente detrás del Ministerio de Empleo (29,07%).

Excluyendo del análisis las quejas y sugerencias de los servicios periféricos de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, el número total de quejas y sugerencias presentadas en 2012 en los servicios centrales y periféricos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas fue de 259 frente a las 256 del año anterior. También se tramitaron 13 denuncias. Como en el año anterior, el canal preferentemente utilizado para dirigir este tipo de escritos a las autoridades del Departamento fue el electrónico, y especialmente la aplicación informática



específica asociada a la página web del Departamento. Además, un número muy reducido de escritos se recibieron a través de la aplicación FOGI (Formulario General) de la sede web del Departamento, pensada para recoger aquellos las solicitudes de los ciudadanos que no tienen encaje en ninguno de los procedimientos que en el mismo se tramitan.

El cuadro que se inserta a continuación refleja comparativamente la información relativa a los tres últimos ejercicios:

Año	Quejas (A)	Sugerencias (B)	Total	Denuncias (C)	A+B+C
2010	42	15	57	49	106
2011	198	58	256	18	274
2012	124	135	259	13	272

Como puede apreciarse, aunque el número total de las quejas, sugerencias y denuncias tramitadas fue similar en cuanto a valores absolutos, los valores de cada uno de ellos fueron muy distintos, ya que el número de sugerencias se duplicó con creces y, paralelamente, se redujo el número de quejas.

La utilización de la página web para presentar quejas y sugerencias fue especialmente relevante, como puede verse en el siguiente cuadro:

<b>QUEJAS</b>	<b>124</b>
Web	80
Correo	2
Papel	42
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>135</b>
Web	132
Correo	0
Papel	3
<b>DENUNCIAS</b>	<b>13</b>
Web	0
Correo	2
Papel	11



En el cuadro siguiente se muestra la distribución de las causas de las quejas del sistema del Ministerio y su valor relativo sobre el total, destacando entre ellas el grupo relativo a la “Otras causas” (50%), seguida del valor correspondiente a “Calidad del servicio” (36,2%), que agrupan más de la tercera parte de las quejas recibidas. En “Otras causas” se agrupan aquellos escritos de los ciudadanos que expresan su malestar por las políticas llevadas a cabo desde el Ministerio o en alguno de sus centros directivos, o las críticas a determinados agentes externos que se creen dependientes, controlados o tutelados por la Administración.

CAUSAS	NÚMERO	% SOBRE TOTAL
Accesibilidad a los puntos de información	5	4,0
Calidad de la información	4	3,2
Trato a los ciudadanos	4	3,2
Calidad del servicio	45	36,2
Instalaciones	4	3,2
Otras causas	62	50,0
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100,00</b>

Considerando el tiempo de respuesta a las quejas presentadas, su admisibilidad y el estado de tramitación, podemos afirmar que el sistema ha mejorado su efectividad en lo que se refiere a la contestación de aquellos escritos que tienen causa o contenido real pues, sobre los porcentajes del año anterior, se comprueba una ganancia clara en las quejas que fueron contestadas en el plazo de 20 días normativamente establecido (45,1% frente a 35,8%), y también en las que sufrieron una demora de más de 20 ó más de 40 días en la contestación. Sin embargo, crece con respecto al año anterior el porcentaje de aquellas que no son contestadas por falta de requisitos formales, y se mantiene prácticamente estable el porcentaje de las que no fueron contestadas por otros motivos, que agrupan más del 40% de las recibidas, unas por falta de requisitos formales y otras por ser anónimas, que se casi se corresponden con el porcentaje de quejas recibidas que por su temática se engloban en “Otras causas”.



<b>Quejas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Número de quejas contestadas dentro de plazo (20 Días)	56	45,16
Número de quejas contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	6	4,84
Número de quejas contestadas fuera de plazo: más de 40 días	3	2,42
Número de quejas no contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta firma electrónica...)	22	17,74
Número de quejas no contestadas por versar sobre motivos ajenos a la competencia del Departamento Ministerial	0	0,00
Número de quejas pendientes de contestar a 31/12/2011	7	5,65
Número de quejas no contestadas por otros motivos	30	24,19
<b>Total Quejas recibidas</b>	<b>124</b>	<b>100,00</b>

Prácticamente la totalidad de las sugerencias presentadas por los ciudadanos tienen un motivo diferente de los habitualmente considerados en este tipo de estudios, y por ello se las clasifica como "Otras causas". En este apartado fundamentalmente se incluyen los escritos relativos a la creación de nuevos servicios o de mejora del control o supervisión de actuaciones de centros directivos y de organismos públicos.

La calidad del servicio ha mejorado, pues se ha reducido considerablemente el porcentaje de sugerencias que por este motivo presentaron los ciudadanos, teniendo como dato de partida el año anterior (del 52,2% al 18,33%). No obstante, lo más significativo es el incremento de las sugerencias clasificadas como "Otras causas", que suelen estar directamente relacionadas con la creación de nuevos servicios o de mejora del control o supervisión de actuaciones de centros directivos y de organismos públicos, especialmente de la Dirección General de Ordenación del Juego.

<b>CAUSAS</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Accesibilidad a los puntos de información	2	1,48
Calidad de la información	4	2,96
Trato a los ciudadanos	0	0,00
Calidad del servicio	18	13,33
Instalaciones	0	0
Otras causas	111	82,22
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100,00</b>



Las sugerencias recibidas se contestaron prácticamente todas (82,22%) en el plazo de 20 días, pues el resto (17,78%) no fueron contestadas por falta de requisitos formales (anónimas). Respecto al año anterior, supone una mejora clara del plazo de contestación, pues aumentaron claramente el número de las contestadas en los 20 días siguientes a su presentación (53,4% al 82,22).

<b>Sugerencias</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Número de sugerencias contestadas dentro de plazo (20 Días)	111	82,22
Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	0	0,00
Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: mas de 40 días	0	0,00
Número de sugerencias no contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta firma electrónica...)	24	17,78
Número de sugerencias pendientes de contestar a 31/12/2011	0	0,00
Número de sugerencias no contestadas por versar sobre motivos ajenos a la competencia del Departamento Ministerial	0	0,00
Número de sugerencias no contestadas por otros motivos	0	0,00
<b>Total Sugerencias Recibidas</b>	<b>135</b>	<b>100,00</b>

En resumen, partiendo de los datos anteriormente expuestos, se puede afirmar que el sistema de quejas y sugerencias del Ministerio de Hacienda y administraciones Publicas funcionó durante el año 2012 de manera correcta, optimizando su eficiencia, dado que se mejoró el porcentaje de contestación dentro del plazo de 20 días tanto de las quejas como de las sugerencias. No obstante, como señala la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, *“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”*. Pero el sistema puede ser considerado también como una plaza pública abierta en la que los ciudadanos pueden expresar libremente – también de manera anónima- su opinión sobre los servicios que la Administración les presta, totalmente necesaria para progresar en la mejora continua y reveladora de las preocupaciones sociales.





## IV. ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

### Impulso de administración electrónica

La Orden HAP/847/2012, de 25 de abril, por la que se crea la Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y se regula su composición y funciones, atribuye la Presidencia de la Comisión Permanente de Administración Electrónica (CPAE) al titular de la Inspección General. Por otra parte, el Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, atribuye a la Inspección General el apoyo a la Subsecretaría para el impulso y la coordinación en materia de administración electrónica en el ministerio.

En el ejercicio de las anteriores funciones, la Inspección General ha venido coordinando los planes y acciones departamentales en la materia, así como la participación activa y creciente del Ministerio en una multiplicidad de grupos interministeriales relativos a la administración electrónica.

### Planes de administración electrónica

El Grupo de Trabajo de Coordinación e Impulso de la Administración Electrónica en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (GTCIAE), dependiente de la Comisión Permanente de Administración Electrónica y presidido por un Inspector de los Servicios de la Inspección General, ha mantenido reuniones de trabajo para analizar aspectos relacionados con el Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público, presentado por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso a la Administración Electrónica.

Las futuras acciones a realizar por el GTCIAE han quedado condicionadas a la concreción de un Plan de Actuación de la Administración del Estado sobre Administración Electrónica, que tomará como referencia el Plan Estratégico, y que alineará sus objetivos con los de la Agenda Digital para España.

### Coordinación con la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica

Con independencia de los órganos normados de coordinación, diversos representantes de la Inspección General han mantenido una multiplicidad de reuniones y contactos a lo largo del año con la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica (DGMAPIAE) con fin de coordinar de forma más eficiente una multiplicidad de cuestiones de interés mutuo. Esta relación ha sido de



particular importancia dada la significación relativa de los servicios electrónicos del MINHAP en el conjunto de la administración electrónica de la Administración General del Estado.

Asimismo, representantes de la Inspección General han asistido a demostraciones sobre el funcionamiento de aplicaciones desarrolladas por la propia DGMAPIAE, entre las que destacan ACCEDA, INSIDE Y CRETA.

### **Comisión para la Reforma de las Administraciones (CORA)**

Dentro de las actividades derivadas de su participación en la Subcomisión de Gestión de Servicios y Medios Comunes de la CORA, la Inspección General ha colaborado en la propuesta de medidas para racionalización y consolidación en el entorno TIC de la AGE, tanto a través de su propio grupo de trabajo, como en el seno del grupo coordinado por el Ministerio de Industria, Turismo y Energía, en el que dispone de un representante.

### **Desarrollo de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)**

La aprobación de la LAECSP, Ley 11/2007 de 22 de junio, ha conferido importantes derechos a los ciudadanos en sus relaciones electrónicas con la Administración, y ha sentado unas bases jurídicas y técnicas modernas para organizar la nueva administración electrónica

La Inspección General, además de participar activamente en su momento en las fases de elaboración y debate parlamentario del proyecto de la Ley y posteriormente en la redacción de las normas básicas de desarrollo (RD 1671/2009, de 6 de noviembre, así como de los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad, ha continuado trabajando en el año 2012 en el perfeccionamiento de la normativa interna que completa el marco normativo, así como en los trabajos para la elaboración de las Normas Técnicas de desarrollo del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

### **Impulso de la factura electrónica en la Administración**

La Inspección General ha participado en las reuniones del Foro Nacional Multilateral sobre facturación electrónica y de la Comisión Técnica para la difusión del uso de la factura electrónica, colaborando en el desarrollo de las medidas contempladas en el “Acuerdo del Consejo de Ministros por el que se determina el marco de ejercicio de las competencias estatales en materia de factura electrónica, se crea el Foro Nacional Multilateral sobre facturación electrónica y se impulsa el servicio central de gestión de la facturación electrónica en el ámbito de la Administración General del Estado”.



Asimismo, la Inspección General ha informado sobre sucesivas cuestiones planteadas sobre este tema, y ha consensuado directrices para la creación de un marco normativo sobre facturación electrónica.

### **Portal de Internet del Ministerio de Economía y Hacienda, Intranet departamental y desarrollo de las Sedes Electrónicas**

La Inspección General viene realizando de forma continuada actuaciones de coordinación con la Unidad de Gestión de contenidos en red, dependiente de la Secretaría General Técnica, dado el elevado número de cuestiones que afectan a ambas partes. En aspectos relacionados con la coordinación de la política general de comunicación a través de los portales de internet, sedes electrónicas e intranets del departamento, así como con el impulso y actuación del Departamento en las redes sociales, la Inspección General ha prestado su apoyo al Grupo de Trabajo de Coordinación Editorial de los entornos web del departamento, en el que dispone de un representante.

### **Formación en administración electrónica**

Representantes de la Inspección General han participado en diferentes acciones formativas relacionadas con la administración electrónica. Se ha asistido a una sesión dirigida a favorecer que los Organismos Públicos asuman las nuevas obligaciones en materia de RISP marcadas por el Real Decreto 1497/2011. Se ha participado en el II Congreso Nacional de Interoperabilidad y Seguridad. Se ha presentado una ponencia en las X Jornadas CERES. Sobre “Administración Electrónica, situación actual.”

### **Sistema de Información Administrativa**

La Inspección General, junto con la Secretaría General Técnica, ha participado en diversas reuniones con representantes del Ministerio de Economía y Competitividad y de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (SEAP), dirigidas a adaptar la estructura del sistema ministerial sobre procedimientos administrativos (aplicación ACTUA) al Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Se ha realizado un particular esfuerzo para lograr la adaptación de los centros de la SEAP a la aplicación ACTUA.



## V. SISTEMAS PROPIOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL MINISTERIO HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El Ministerio dispone de sistemas propios de medición de la calidad.

### 1. EL SIECE.

El Sistema de Indicadores de Eficiencia, Calidad y Eficacia (SIECE), es un sistema de indicadores globales sobre la práctica totalidad de las funciones de una unidad administrativa. El sistema fue concebido y es desarrollado por la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda, actualmente Hacienda y Administraciones Públicas, encontrándose inscrito en el Registro de la Propiedad Intelectual desde 26 de noviembre de 2007. La Instrucción de la Subsecretaría de Economía y Hacienda de 25 de julio de 2007, referente a las actuaciones de mejora de la calidad de los servicios públicos en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda, lo reconoce en su instrucción quinta como uno de los pilares básicos para el control de los sistemas de gestión de calidad del Departamento.

Como todo sistema de indicadores globales requiere una unidad común de medición, que es el tiempo medio homogeneizado empleado por tarea. El SIECE permite relacionar bloques de actividad (tareas) con costes, con obtención de objetivos y con evaluación de la calidad. Los indicadores tienden a la permanencia y, por tanto, permiten comparaciones históricas.

Las unidades territoriales incluidas en la actualidad en el sistema son: Intervención y Contabilidad, Patrimonio del Estado, Clases Pasivas, Coordinación con las Haciendas Territoriales, Tesorería y Servicios Generales, Gerencias del Catastro, Unidades Técnico Facultativas, Tribunales Económico Administrativos y Delegaciones del Instituto Nacional de Estadística.

Es un sistema enormemente versátil, ya que permite su aplicación a unidades que realizan funciones de muy diversa naturaleza. En el pasado se aplicó a unidades hoy dependientes de otros Departamentos como los Centros de Asistencia Técnica e Inspección de Comercio Exterior (CATICE), las Unidades Territoriales de Comercio Exterior y las Oficinas Españolas de Turismo y Oficinas Comerciales en el Exterior.

Como características del sistema hay que señalar:

-Los datos de las unidades territoriales se reciben por Internet en un entorno seguro con firma electrónica y se facilita a los usuarios el acceso por el mismo medio a una aplicación informática que contiene datos y gráficos referidos a la actividad y gestión de las diversas áreas de las Delegaciones de Economía y Hacienda.



-A partir de 2004, los diversos informes periódicos existentes se sustituyeron por uno global con periodicidad semestral que contiene los datos publicados correspondientes a doce meses (julio-junio y enero-diciembre).

-La información se complementa con una nota informativa para las autoridades del Departamento y los centros directivos que tienen unidades en la periferia.

-Los informes abordan la actividad, el coste global o unitario de procesos y tareas, la situación relativa de las distintas oficinas, la tendencia de la gestión, el grado de cumplimiento de los objetivos cuantitativos y el nivel y calidad de la prestación de los servicios.

-El sistema se desglosa en cuatro subsistemas: Indicadores de actividad, índices de eficiencia, índices de eficacia e índices de calidad, respondiendo el esquema de indicadores o índices a los siguientes criterios:

EFICIENCIA → PRODUCCIÓN / COSTES

-Los indicadores tratan de obtener la mejor relación entre lo producido y los medios empleados para su producción.

EFICACIA → CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

-Es la medida en la que la organización alcanza los objetivos para los que ha sido creada o que le han sido fijados.

CALIDAD → EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

-Su finalidad es evaluar el nivel de calidad y corrección alcanzado en las actividades que tienen especial incidencia en los ciudadanos.

-En la actualidad se elaboran tres índices, relacionados con la actividad y la eficiencia, cuyo valor medio es 100.

Índice de resultados de gestión, que considera el número de tareas realizadas valoradas en tiempo promedio homogeneizado por tarea.

Índice de coste total, que considera la cantidad de costes de personal incurridos en relación con la cantidad de trabajo desarrollado.

Índice de eficiencia, que considera la cantidad de resultados de gestión obtenidos por unidad de coste de personal.

-Los índices de eficacia de carácter objetivo pretenden facilitar el seguimiento de los objetivos programáticos asignados a las unidades territoriales por los centros directivos, en orden a evaluar su grado de cumplimiento. Los tiempos de tramitación, se basan en el análisis de los flujos de tramitación de expedientes.

-Por último, los índices de calidad son módulos o ratios que tienen como finalidad principal, en relación con tareas o actuaciones con particular incidencia en los



administrados, evaluar el nivel de calidad y corrección alcanzado en la prestación del servicio. Tienen una doble perspectiva; considerando al usuario o beneficiario del servicio y considerando los objetivos marcados por el Centro Directivo correspondiente en relación con la atención al usuario.

El sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia (SIECE) diseñado en su día como instrumento de control de la Inspección General, ha venido adaptándose paulatinamente para hacer extensiva su utilidad a las necesidades de otros Centros directivos. En el 2012, se han realizado modificaciones en las instrucciones y estados informativos de Coordinación con las Haciendas Territoriales (103.01) buscando una actualización de los criterios de cómputo con una disminución de la valoración de las tareas, para acercarse a la evolución de la gestión, y en Gerencia del Catastro (105.01) donde se han introducido nuevas tareas, por Acuerdo de la Inspectora General de 24 de enero de 2013, con efectos de 1 de enero de 2012, y al mismo tiempo, se ha modificado el criterio de cómputo y valoración de todas las tareas de la Gerencia del Catastro, para aproximarse a la realidad de la gestión.

## 2. EL SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE LA SUBSECRETARÍA.

Este sistema, implantado a lo largo del ejercicio 2006, consiste en un conjunto de indicadores cuya finalidad es coadyuvar a la introducción de métodos de trabajo alternativos en las unidades dependientes de la Subsecretaría, mediante la búsqueda de criterios de mejora continua en la gestión, contribuyendo a evaluar los niveles de eficacia y calidad de las unidades a las que resulta de aplicación el sistema y facilitando la aplicación de sistemas de gestión de calidad.

El sistema articulado consiste en una serie de indicadores clasificados en cuatro grupos: indicadores de actividad, indicadores de gestión, indicadores de calidad e indicadores de adaptación a las nuevas tecnologías.

Los indicadores de Actividad tienen como finalidad la medición de la evolución en el tiempo de la carga de trabajo asumida por la unidad, haciendo, por tanto, referencia a unidades físicas.

Los indicadores de Gestión definen la actividad en términos de eficacia y eficiencia, de acuerdo con los tiempos medios de tramitación y los índices de gestión, en cada caso definidos.

Los indicadores de Calidad pretenden facilitar información respecto a aspectos cualitativos determinantes de la actividad realizada.

Por último, los indicadores de Adaptación a las Nuevas Tecnologías, están destinados al seguimiento de la progresiva implantación de las nuevas tecnologías.



Como productos del sistema se han venido elaborando informes para la dirección, con el análisis, gráfico y cuantitativo, de la evolución de los principales indicadores.

## VI. CONCLUSIONES

A la vista del actual informe, podemos poner de manifiesto las siguientes observaciones.

1. El número de actuaciones de mejora del Departamento recogidas en el mismo, en términos absolutos, ha supuesto una reducción respecto al año 2011. Sin embargo, teniendo en cuenta la variación de centros directivos que se ha producido con la nueva estructura ministerial, se aprecia un incremento interanual de un 2,2% en el promedio de actuaciones realizadas por cada centro.
2. Las actividades de mejora relacionadas con la Organización (grupos de trabajo y redistribución de medios), con mejora de procedimientos (simplificación y agilización de trámites), también aumentaron en 2012, un 20% con respecto al año anterior.
3. A pesar del escenario presupuestario caracterizado por la restricción del gasto público, han aumentado el número de medidas relativas a recursos tecnológicos (mejora en los servicios prestados, en la calidad de las aplicaciones, en el apoyo a usuarios, en la seguridad de la información), en un 12,4% respecto al año 2011.
4. Se incrementan las actividades de comunicación externa en el ámbito de la comunicación institucional, así como en la comunicación y relaciones externas.
5. El efecto de las actividades de mejora en los resultados de la organización y el ciudadano y en los resultados sociales y económicos, ha disminuido ligeramente en términos absolutos y relativos, cambiando la tendencia de incremento que se venía produciendo, por lo que se debe recuperar la tendencia de crecimiento alcanzada.
6. Se realizan pocas encuestas de satisfacción de los clientes internos y externos. Sin embargo, algunos centros directivos cuentan con sistema de contraste de su actividad, que resulta aprovechable para el desarrollo de políticas concretas de mejora y la consiguiente reducción de quejas. Cabe mencionar que las Cartas de Servicios y su seguimiento constituyen una herramienta útil para este programa. No obstante, el Departamento requiere un impulso en esta materia.
7. Respecto a las Cartas de servicio, la nueva estructura ministerial ha producido un aumento en su número, que en la actualidad representa casi el 25% de todas las vigentes en la Administración General del Estado.



8. El programa de quejas y sugerencias. Se puede afirmar que el sistema de quejas y sugerencias del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas funcionó durante el año 2012 de manera correcta, optimizando su eficiencia, dado que se mejoró el porcentaje de contestación dentro del plazo de 20 días tanto de las quejas como de las sugerencias, habiendo disminuido las primeras y aumentado las sugerencias.
9. El concepto de actividades de mejora se utiliza en términos amplios y ello permite conocer la variedad de enfoques que se hacen entre los distintos centros directivos, si bien la actividad de mejora conceptualmente se asume en mayor medida por aquellos centros con actividad prestacional de servicios, que en aquellos otros en los que prima una actividad administrativa más sustancial.
10. Se produce una ausencia de actividad de mejora planificada. Escasamente se aprecia esta planificación o sistema de calidad integral, aunque se realicen permanentes actividades de mejora en la mayoría de los centros directivos. También en esta materia se requeriría un impulso de sistematización en el ámbito del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Madrid, 31 de diciembre de 2013