

MANUAL SIECE

Agosto 2022

Este documento contiene información que ha sido calificada como PÚBLICA, siguiendo las directrices del ENS (RD 311/2022) y la Norma de Calificación de la Información aprobada por la Inspección General.



ÍNDICE

	<u>Página</u>
1. ANTECEDENTES.....	1
2. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	1
3. UTILIDAD E IMPLANTACIÓN DE SIECE.....	2
4. METODOLOGÍA Y FASES DE IMPLANTACIÓN	3
4.1. PRIMERA FASE: LA DETERMINACIÓN DE LAS TAREAS	5
4.2. SEGUNDA FASE: LA VALORACIÓN DE LAS TAREAS EN TIEMPO. VECTOR MINUTOS / PUNTOS.....	7
4.2.1. OBJETIVO DE LA VALORACIÓN	7
4.2.2. ELEMENTOS A PONDERAR EN LA VALORACIÓN	8
4.2.3. UNIDAD DE MEDIDA.....	8
4.2.4. ELECCIÓN DE LAS OFICINAS PILOTO.....	10
4.2.5. LANZAMIENTO DE LA ENCUESTA (CUMPLIMENTACIÓN DE LOS ESTADOS ADJUNTOS).....	11
4.2.6. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	14
4.2.7. PUNTOS DE GESTIÓN	16
4.3. TERCERA FASE: DISEÑO DEFINITIVO DEL ESTADO INFORMATIVO	18
4.4. CUARTA FASE: IMPLANTACIÓN DEL ESTADO INFORMATIVO Y REVISIÓN PERMANENTE.....	21
5. ELEMENTOS DEL SISTEMA SIECE.....	22
5.1. ORIGEN DE DATOS	23
5.1.1. TAREAS.....	23
5.1.2. COSTES	26
5.2. INDICADORES DE ACTIVIDAD	27
5.3. PUNTOS DE GESTIÓN.....	29
5.4. RESULTADOS DE GESTIÓN	30
5.5. AJUSTES EN EL PORCENTAJE DE ACTIVIDAD (50% - 120%).....	31
5.6. PERSONAL EN TÉRMINOS SIECE (PERSONAL DISPONIBLE)	33
5.7. COSTES DE PERSONAL	34



5.8. INDICES DE EFICIENCIA	35
5.9. OTROS INDICES	38
6. PRODUCTOS DEL SISTEMA SIECE	40
6.1. APLICACIONES INFORMÁTICAS	40
6.2. FICHAS DEH. CUADROS ÍNDICES	41
6.3. INSTRUMENTOS ANÁLISIS RESULTADOS E ÍNDICES.....	43
6.4. INSTRUMENTOS PARA LA REVISIÓN DATOS SIECE.....	44
6.5. MAPAS DE EFICIENCIA.....	45
6.6. INFORMES Y ESTADÍSTICAS COMPLEMENTARIAS	45
ANEXOS	47



1. ANTECEDENTES

La Subsecretaría del Ministerio de Hacienda a través de la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda estableció desde 1985 un Sistema de Índices para el control de Eficacia de la gestión de las Delegaciones de Hacienda, de carácter objetivo y de elaboración periódica, orientado inicialmente hacia las unidades encargadas de la gestión tributaria. En 1993, al crearse las Delegaciones de Economía y Hacienda (DEH) agrupando las funciones no tributarias, se centró en esas unidades.

Desde 1993 el sistema se gestionó electrónicamente, pero la recogida de datos era manual. A partir de 2004 se desarrolló una aplicación informática, en la que la recogida de datos se realiza bien por grabación directa de los Centros Directivos (IGAE, Catastro, etc.) bien por la transmisión vía internet por las DEH. Así mismo, se facilita el acceso vía internet a esta aplicación informática que contiene todas las publicaciones, explotación de datos, estadísticas y gráficos referidos a la actividad y gestión de las diversas áreas que integran las DEH.

SIECE es un modelo que mide actividad y gestión, facilita un punto de referencia para conocer y valorar la realidad de las DEH, lo que permite conocer y comparar su situación y poder adoptar medidas para mejorar.

En 2007 se realizó el depósito legal de la aplicación en el Registro Territorial de la Propiedad Intelectual de la Comunidad de Madrid (Núm. Depósito Legal: M-10154-2007).

2. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS

SIECE es el acrónimo de Sistema de Índices de **Eficiencia**, **Calidad** y **Eficacia**.

- **Eficiencia** (producción / costes): relación entre los Resultados de Gestión (tareas realizadas transformadas en puntos) y los medios empleados para su producción (costes de personal).
- **Calidad** (control de calidad): medida en la que se evalúa el nivel de calidad y corrección alcanzado en las actividades que tienen especial incidencia en los ciudadanos inferido de su nivel de satisfacción.
- **Eficacia** (cumplimiento de objetivos): medida en que la organización alcanza los objetivos para los que ha sido creada o le han sido fijados (nº de tareas, ratios y tiempos de tramitación).

SIECE es un sistema de información para evaluar de forma continua la gestión de las DEH, a las que se viene aplicando desde 1993, o a otras unidades, en las que exista un número significativo de carácter similar, como son las unidades periféricas.



Este sistema tiende a la permanencia y permite comparación de series históricas al tener una unidad común de medición. La unidad común de medición es los puntos de gestión incurrido por cada tarea realizada.

El sistema se elabora participativamente con los usuarios principales (Delegaciones de Economía y Hacienda) y los Centros Directivos (Dirección General del Catastro; IGAE; Dirección General de Patrimonio; Dirección General del Tesoro; Secretaría General de Financiación Autonómica y Local; Departamento de Servicios y Coordinación Territorial).

Sistema sujeto a revisión permanente con el fin de estar siempre actualizado por los cambios normativos o de gestión de procedimientos (actualización de epígrafes, instrucciones y revisión del vector minutos / puntos).

Importancia de tener aplicaciones de gestión de las que obtener directamente los datos cuantitativos de tareas y expedientes (SIGECA; SINTRA; CIBI), lo que simplifica la elaboración de los estados informativos y permite que la seguridad y fiabilidad de los datos sea mucho mayor. Se debe intentar que los datos se incorporen de forma manual y se controlen a través de registros propios o recuentos manuales.

Los datos de las unidades territoriales (DEH) y de los Centros Directivos se reciben en internet en un entorno seguro con firma electrónica, y se facilita a los usuarios el acceso a la aplicación informática para la obtención de datos y gráficos referidos a la actividad de gestión de las diversas áreas de las DEH, de acuerdo al perfil de los usuarios.

Convierte las tareas realizadas a una unidad común de medición (Puntos / Resultados SIECE) que permite obtener los diferentes indicadores e índices de gestión.

SIECE permite obtener los indicadores de actividad e índices de gestión de las DEH, de manera global y conjunta de todas las áreas de la DEH, o de forma separada de cada una de las 7 áreas de las DEH (Clases Pasivas; Tesoro; Patrimonio; CCHHTT; Servicios Generales; Intervención y Gerencias del Catastro).

3. UTILIDAD E IMPLANTACIÓN DE SIECE

SIECE es un sistema versátil que permite su aplicación a unidades que realizan funciones de muy diversa naturaleza y especialmente a aquellas ramas de la Administración en las que exista un número significativo de unidades periféricas. En el pasado se aplicó a unidades como Centros de Asistencia Técnica e Inspección de Comercio Exterior (CATICE) o a las Oficinas de Comercio y Turismo Exterior (OFECOMES). En la actualidad, además de las DEH, se aplica también a las Delegaciones del INE.

En el informe de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA), dentro de las medidas de carácter general, en el supuesto de existencia de una red territorial de unidades administrativas que gestionan los mismos procedimientos y carecen de un



método de medición y evaluación comparativo de su actividad, se estableció la implantación del sistema SIECE.

En 2014, con la colaboración de la Inspección General y del Instituto de Estudios Fiscales (IEF), se realizaron unas jornadas dirigidas a la implantación del sistema en las siguientes unidades:

- Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno.
- Gerencias Territoriales de Justicia.
- Oficinas del Servicio Público de Empleo (SEPE).
- Delegaciones de Defensa.
- Demarcaciones y Servicios Periféricos de Costas.

El sistema se ha adaptado e implantado dentro del SEPE y las Delegaciones del Gobierno:

- SEPE: inicialmente un catálogo reducido de tareas (5) aplicado a un elevado número de unidades (711 oficinas de prestaciones).
- Delegaciones de Gobierno: catálogo de tareas más elevado (40), que se aplica a diversas áreas de las unidades (áreas de información y atención al ciudadano; unidad de sanciones; unidad de derechos ciudadanos y autorizaciones administrativas; unidad de relaciones con las Administraciones Territoriales; Jurados de Expropiación y áreas de agricultura y pesca) aplicado a un número de unidades más reducido, sistema similar al de las DEH.

Existió un proyecto no materializado por parte de algunas Comunidades Autónomas de adaptar SIECE para el control de las Oficinas Liquidadoras del Distrito Hipotecario. También se inició un desarrollo de implantación del sistema en los Tribunales Económico Administrativo Regionales (TEAR) que no se concretó.

4. METODOLOGÍA Y FASES DE IMPLANTACIÓN

SIECE se fundamenta en tres pilares básicos:

- Datos de actividad Partes SIECE
- Retribuciones del personal Habilitación MINHFP
- Personal Disponible Parte 107.01 Servicios Generales.

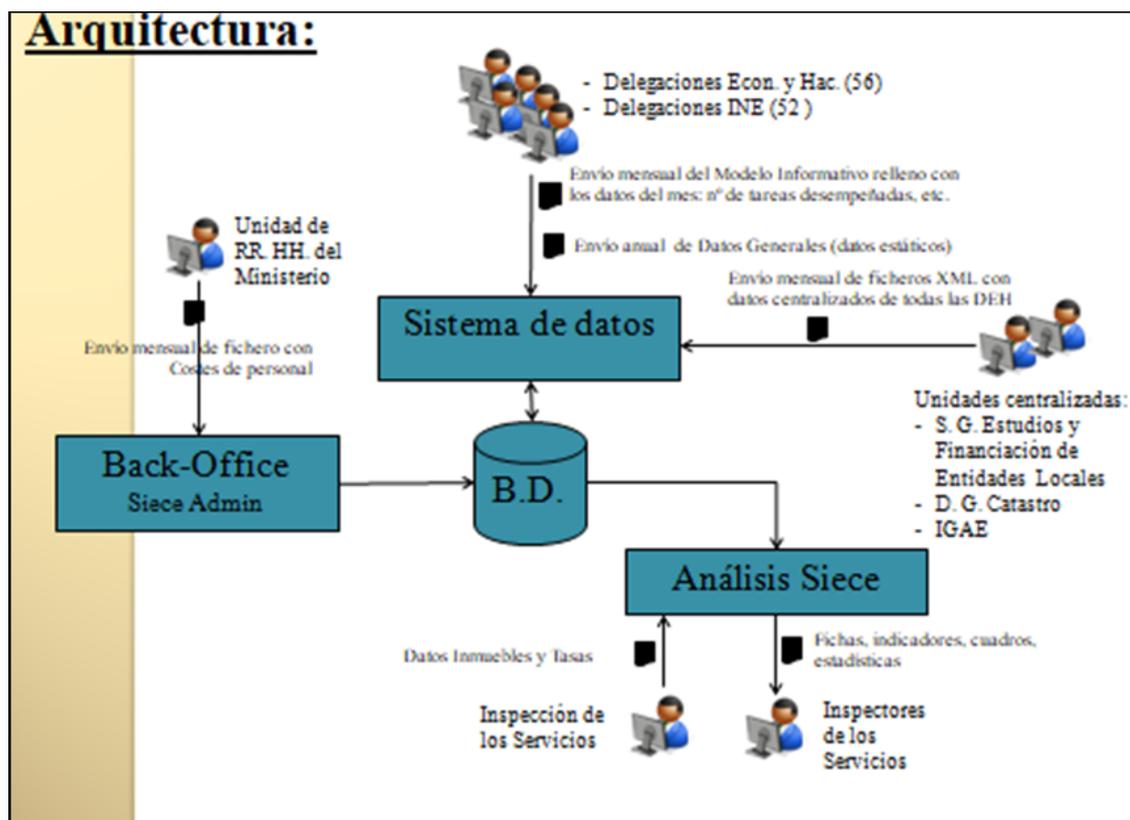
Los datos de actividad de las DEH proceden de los diferentes partes o estados informativos SIECE, que son facilitados mensualmente por las DEH o centralizadamente por los centros directivos (Dirección General del Catastro, Dirección General de Patrimonio, IGAE, Dirección General del Tesoro, Secretaría General de Financiación Autonómica y Local). Hay que destacar la importancia de tener aplicaciones de gestión las que obtener directamente los

datos cuantitativos de actividad (SINTRA – Catastro; CIBI – Patrimonio; SIC´3 – Intervención), lo que simplifica la elaboración y revisión de los partes, además dichos datos son más fiables, objetivos en su obtención y facilita su revisión por la IG.

Los datos relativos a las retribuciones del personal que presta servicios en las DEH, los facilita mensualmente la Habilitación del Ministerio, mediante el envío de un fichero con la nómina mensual del personal de la DEH, sin datos personales, sólo número de efectivos por grupos e importes, distinguiendo entre Secretaría General, Intervención y Gerencias.

Para el cálculo de los costes de cada área de la DEH, se determinan los costes medios por grupos (A1, A2, C1,...) de cada uno de los ficheros que se reciben de la nómina y se multiplican por el número de efectivos que realmente han desempeñado su trabajo en cada área, de acuerdo a los medios personales reflejados mensualmente por las DEH en el epígrafe 1. Medios Personales del parte 107.01 Servicios Generales, teniendo en cuenta el personal incluido en la línea “Otros”, lo que determina el personal disponible o efectivo en términos SIECE.

Los elementos anteriores se resumen en el siguiente esquema.



En la implantación del sistema SIECE hay que distinguir la administración del sistema y el sistema informático que lo soporta. El sistema informático, extrae los datos de las aplicaciones de gestión y los procesa para obtener los resultados.

A continuación, se hará referencia a la administración del sistema.



Se pueden diferenciar cuatro fases en la implantación del SIECE en una rama de la Administración:

1ª Fase: La determinación de las tareas.

2ª Fase: La valoración de las tareas en tiempo. Vector Minutos / Puntos.

3ª Fase: Diseño definitivo de los estados informativos (partes) y periodo de prueba.

4ª Fase: La implantación del estado informativo y revisión permanente.

4.1. PRIMERA FASE: LA DETERMINACIÓN DE LAS TAREAS

El Sistema SIECE se fundamenta en la disponibilidad de datos relativos a las tareas, actividades y procesos realizados y su cuantificación en términos físicos y/o económicos para las diversas unidades administrativas según unos modelos aprobados por la Inspección General.

En su formulación inicial, se precisa del trabajo conjunto de los Centros Directivos a que corresponden las respectivas unidades administrativas objeto de la implantación (DEH Y Gerencias Regionales y Territoriales) con la Inspección General a fin de constituir un Grupo de Trabajo para la determinación de las tareas regularmente desempeñadas. Es una fase de catalogación, concreción y definición de las tareas realizadas por cada Unidad, así como la delimitación de las más características a incluir en el Sistema, las cuales deben al menos representar el 85% de la actividad total.

El Centro Directivo recopila información de sus unidades dependientes sobre las tareas que se efectúan habitualmente en la jornada laboral y se elabora un primer esbozo de parte por cada unidad. La información de estos nuevos estados informativos podría incluir los siguientes tipos de datos que son:

- a) Generales. Constituidos por diversos indicadores o datos de carácter estático, referidos algunos aspectos principales de la gestión o situación de la unidad y que proporcionan una referencia de la actividad realizada y de su dimensión. Puede prescindirse inicialmente de este dato. (Patrimonio: Inventario de Bienes del Estado; CCHTT: número de Ayuntamientos y EELL; Clases Pasivas: número de pensiones).
- b) Datos de Gestión. Sirven para describir la gestión realizada a través de la selección de las tareas principales que tienen a su cargo las unidades. A cada tarea se asignará una valoración en puntos sobre base homogénea, calculada en función de los indicadores que representan los datos.
- c) Tramitación de Expedientes Facilitan el conocimiento de los flujos de documentación, el seguimiento de los procesos y la situación de pendencia de los expedientes. Distinguirán en su caso, las siguientes situaciones: Pendientes al inicio del periodo, reclasificaciones y ajustes, recibidos o entrados en el periodo, despachados en el periodo y, por último, pendientes en fin del periodo.



El esquema de tramitación de expedientes puede adoptar la forma:

Pendientes Inicio	Reclasificaciones y Ajustes	Entrados	Despachados	Pendientes Fin
-------------------	-----------------------------	----------	-------------	----------------

Si no fuera necesario, se puede prescindir de la columna reclasificaciones y ajustes.

- d) Otras actividades y datos. Comprenden las restantes operaciones que realice la unidad respectiva y no incluidas en los demás epígrafes del estado correspondiente que pueden ser tareas específicas o exclusivas de alguna unidad o grupo de unidades, tareas nuevas, actividades de información y consultas del público bien realizadas por escrito o telefónicamente o de forma directa. Estas tareas no deberían superar el 10%-15% de la actividad, salvo situaciones puntuales.

Entre las tareas podemos diferenciar aquellas que se agotan en una única labor o procedimiento de otras que necesitan la suma de varias etapas para su finalización. En este último caso, cada actuación efectuada por sí misma no supone una tarea, y sólo lo será cuando se finalice cada una de las actividades previas a su culminación, por ejemplo, para la resolución de un expediente es preciso el cumplimiento de una serie de trámites previos que por sí mismos no son una tarea computable, el esfuerzo que requieren se valora en el resultado final (en este caso, la resolución del expediente).

La Inspección General u órgano encargado de gestionar el SIECE comenzarán con un borrador de tareas e instrucciones de cumplimentación en cada estado informativo que, posteriormente, se deberá reenviar a las unidades seleccionadas para que examinen las tareas propuestas, añadiendo o simplificando las mismas, así como detallando lo máximo posible las definiciones para que la cuantificación en él sea fácil y sencilla. Es fundamental para el buen funcionamiento del Sistema SIECE una adecuada catalogación y selección de tareas que representen una buena proporción de la actividad de la respectiva unidad que no debe ser inferior al 85% del total. Las tareas seleccionadas son objeto de la correspondiente definición y concreción, con indicación de las actuaciones, operaciones o subtareas de que consta, momento en el que deben ser computadas y tipo de unidad física o monetaria en que se representa. Así, si procede se corrigen las instrucciones que se incluían en el borrador.

A continuación, como ejemplo, se muestra el modelo solicitado mensualmente a las DEH en el estado informativo 101.01 de la gestión de los servicios de clases pasivas como culminación del proceso de determinación de las tareas que se hizo entre la Inspección y el Centro Directivo correspondiente. En este modelo aparecen las tareas más importantes y que representan una elevada proporción de la actividad y que permite evaluar y comparar la eficacia de la gestión, sobre la base de la carga de trabajo existente y de los medios disponibles. La relación de tareas no es extensible, por analogía, a otras que no estén claramente comprendidas en las definiciones proporcionadas en las normas, sin perjuicio de la adaptación de las mismas a la evolución de las tareas a realizar y a los procedimientos y procesos aplicados.



Estado informativo con Datos de Gestión, Tramitación de Expedientes y Otras actividades y datos.



MINISTERIO
DE HACIENDA

DELEGACIÓN DE ECONOMÍA Y HACIENDA DE		
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE CLASES PASIVAS		
SIECE MODELO 101.01	AÑO 20...	MES DE

A) DATOS GENERALES		
B) DATOS DE GESTIÓN		Número
1	Recepción, comprobación de documentación y formalización de asientos registrales	
2	Digitalización de documentación y conversión en documentos electrónicos de acuerdo con el esquema nacional de interoperabilidad	
3	Modificaciones en la aplicación informática (*)	
4	Trámites de audiencia en los expedientes de reintegro (*)	
5	Expedición de certificados de pensión o de haberes (*)	
6	Registro de cesiones de datos a terceros	
7	Inscripción en el Registro Electrónico de Apoderamientos	
8	Información previa a la jubilación (*)	
9	Información presencial en materia de clases pasivas. Otros asuntos	
10	Información telefónica en materia de clases pasivas	
11	Contestación por escrito a consultas y remisión de documentación a interesados	
C) TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES		
D) OTRAS ACTIVIDADES Y DATOS		% entero
12	Otras actividades no enumeradas anteriormente	

(*) Este dato será proporcionado directamente por la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas.

4.2. SEGUNDA FASE: LA VALORACIÓN DE LAS TAREAS EN TIEMPO. VECTOR MINUTOS / PUNTOS

4.2.1. OBJETIVO DE LA VALORACIÓN

El objetivo de la valoración de las tareas consignadas en los distintos epígrafes del estado informativo sobre gestión de las diferentes áreas para integrarse en el SIECE es el de asignar, a cada una de las tareas, actividades o procesos individuales que figuran en los mismos, los "Puntos de valoración" que les corresponda.

OBJETIVO: Asignar a cada tarea "**PUNTOS DE VALORACIÓN**"

Carga de trabajo que cada tarea lleva incorporada según instrucciones, normas y definiciones del parte.



Dichos “*Puntos de valoración*” deben representar la carga de trabajo que dichas tareas individuales llevan incorporada, teniendo en cuenta las actuaciones aisladas que su realización requiera, ponderando los distintos grados de dificultad, según las definiciones, instrucciones y normas que rigen la elaboración de los respectivos estados informativos.

4.2.2. ELEMENTOS A PONDERAR EN LA VALORACIÓN

La valoración de una tarea, busca la fijación definitiva de los “*Puntos de valoración*” que le corresponde, sobre una base objetiva y homogénea. Los Puntos representan la carga media de trabajo que las tareas individuales llevan incorporadas, teniendo en cuenta las actuaciones aisladas que su realización requiera según las definiciones, instrucciones y normas aprobadas. La valoración será el resultado de ponderar los siguientes factores.

- a) El número de personas que intervienen en su realización, a los distintos niveles.
- b) La categoría, grupo o especialización o cualificación requerida por la mayor o menor complejidad y tecnicismo de la tarea.
- c) El tiempo que dichas personas dedican a la misma. Los minutos máximos a realizar por persona/mes son 8.400, resultado de considerar una jornada laboral de trabajo efectivo de 7 horas, y 20 días al mes (cinco días semanales y cuatro semanas en el mes).
- d) Las retribuciones y coste de dicho personal.

En la presente fase únicamente se considerarán los factores que se señala en los apartados a), b) y c).

ELEMENTOS DE VALORACIÓN:	Número de Personas Categoría por grupos de las mismas Tiempo
---------------------------------	--

La primera información que se debe tener en cuenta para la elaboración de una valoración de tareas son los medios personales con los que cuenta la unidad administrativa en cuestión. Se distinguirán por el Grupo de Cuerpos o Escalas a que pertenezca el personal funcionario (A1, A2, B, C1, C2, E) y el que sea asimilable a estas agrupaciones en lo relativo al personal laboral. A salvo de asimilación más específica, se aplicarán las siguientes equivalencias (A1 = Grupo 1 del Convenio; A2 = grupo 2; B = Grupo 3; C1 = Grupos 3 y 4; C2 = Grupos 6 y 7; E = Grupo 8).

4.2.3. UNIDAD DE MEDIDA

La unidad de medida adoptada para asignar a cada tarea individualizada los “*Puntos de Valoración*” es el tiempo efectivo de trabajo que requiere su realización, expresado en MINUTOS de trabajo efectivo. Cuando en la realización de una tarea intervenga más de una persona, simultáneamente, o en las sucesivas fases, operaciones o procesos de la misma, se computará el número total de minutos empleados por la totalidad de las personas que hayan



intervenido en la misma. Se distinguirá los tiempos según grupo o escala a la que pertenezca el personal funcionario y el asimilable en lo concerniente al laboral.

UNIDAD DE MEDIDA: Total tiempo requerido para la realización de cada tarea expresado en MINUTOS
Si en una tarea intervienen mas de una persona se computará los minutos empleados por todos los intervinientes
Se diferenciará por grupo o escala

El tiempo de cada persona se distribuye proporcionalmente al trabajo desarrollado en las tareas en que participe en mayor o menor medida. Unas tareas sólo requieren el trabajo de una persona mientras que otras lo harán de varias del mismo o diferente grupo o escala en sus diferentes tramites de realización.

Al asignar los tiempos de realización a las tareas deberán tenerse en cuentas las siguientes orientaciones:

- a) Los resultados se consignarán en un estado de valoración de tareas. (*“Encuesta de valoración de las tareas”*)
- b) Se asignarán tiempos medios, es decir, los correspondientes a la carga de trabajo que requiera la realización de la tarea que se valora con un grado de dificultad o complejidad media o normal.
- c) Dado que, generalmente, cada tarea se computará cuando se haya completado o ultimado, de acuerdo con las Instrucciones vigentes, al asignar los tiempos que requiere la culminación de una tarea, deben incluirse todos los consumidos a lo largo de las distintas fases de su realización, aunque correspondan a períodos mensuales distintos. Con objeto de ponderar la complejidad de cada tarea, al computar el tiempo se distinguirán por tiempos, según el grupo de cuerpos o escalas a que pertenezca el personal.

PERSONAL Por cada persona de la Unidad, calcular el porcentaje de participación en cada tarea dónde interviene
- Persona X grupo A2 interviene en un 10% en la tarea 1, un 20% en la tarea 2 y un 70% en la 3.
- Persona Z grupo C1 interviene sólo en un 100% en la tarea 2.
.....

En el ejemplo siguiente, se puede apreciar que se finalizaron 4.229 realizaciones de la tarea 1 y que para realizar uno solo se requiere 2,52 minutos del grupo A2, 35,62 minutos del C1, 21,45 del C2 y 0,00 minutos de los grupos A1 y E de una o varias personas por grupo. La suma de todos los tiempos nos informa que esta tarea unitaria necesita la concurrencia de 59,60 minutos de su personal disponible.



MEDIOS PERSONALES		A1	A2	C1	C2	E	Total
<i>Media de personal 2018</i>		4,00	14,00	21,00	3,00	0,00	42,00
8400	10	336.000	1.176.000	1.764.000	252.000	0	3.528.000

TAREAS	Nº Expte. 2018	Columna 2						% Unidad	TªUnidad	
		Tiempo en minutos empleado en cada tarea por grupos								
		A1	A2	C1	C2	E	Total			
1	Declaraciones titularidad 901N (Medios propios)	4.229	0,00	2,52	35,62	21,45	0,00	59,60	7,44%	252.042,00
2	Declaraciones obra nueva, reforma,cambio de uso y div	203	4,14	169,66	79,45	4,14	0,00	257,38	1,54%	52.248,00
3	Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas 9	300	2,80	122,36	18,03	2,80	0,00	145,99	1,29%	43.797,60
4	Declaraciones cambio de cultivo 904N (Medios propios)	186	0,00	32,52	22,67	0,00	0,00	55,19	0,30%	10.264,80
5	Declaraciones titularidad 901N (Agentes externos)	5.971	0,00	0,42	0,14	0,00	0,00	0,56	0,10%	3.360,00
6	Declaraciones obra nueva, reforma,cambio de uso y div	85	0,00	29,65	0,00	0,00	0,00	29,65	0,07%	2.520,00
7	Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas 9	72	0,00	35,00	0,00	0,00	0,00	35,00	0,07%	2.520,00
8	Declaraciones cambio de cultivo 904N (Agentes externo	41	0,00	61,46	0,00	0,00	0,00	61,46	0,07%	2.520,00
9	Declaraciones titularidad 901 M (Convenio	6.012	0,00	0,14	0,28	0,00	0,00	0,42	0,07%	2.520,00
10	Declaraciones obra nueva, reforma,cambio de uso y div	65	0,00	77,54	0,00	0,00	0,00	77,54	0,15%	5.040,00
11	Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas 9	65	0,00	25,85	0,00	0,00	0,00	25,85	0,05%	1.680,00
12	Declaraciones cambio de cultivo 904 M (Convenio)	39	0,00	21,54	0,00	0,00	0,00	21,54	0,02%	840,00
							Minutos	3.389.820	100,00%	

	Minutos	Porcentaje
Tiempo disponible:	3.528.000	100,00%
Tiempo justificado Valoracion por la Gerencia:	3.389.820	96,08%
Tiempo justificado con la Valoracion Encuesta:	2.660.799	75,42%

4.2.4. ELECCIÓN DE LAS OFICINAS PILOTO

Se seleccionan sólo algunas unidades representativas para realizar las encuestas de valoraciones de tiempo consumido en la realización de cada tarea con el fin de no cargar con un trabajo extra al resto que examinaran las tareas propuestas, añadiendo o simplificando las mismas, así como detallando lo máximo posible las definiciones para que la cuantificación en ellas sea fácil y sencilla.

La elección de las Oficinas Piloto debe ser lo más representativa posible de la realidad de la gestión de las unidades territoriales (grandes, pequeñas, con elevada carga de trabajo, con reducida carga de trabajo, ...).





4.2.5. LANZAMIENTO DE LA ENCUESTA (CUMPLIMENTACIÓN DE LOS ESTADOS ADJUNTOS)

En el procedimiento del cálculo de las valoraciones de las tareas es necesario el cumplimiento de los datos de una encuesta para conocer los tiempos empleados en la consecución de cada tarea y su distribución según la categoría grupo que participan.

A continuación, se muestra un ejemplo de estado de valoración de tareas del Servicio de Gerencias a remitir a unas oficinas piloto para su cumplimentación. El periodo de tiempo considerado es anual.



MINISTERIO
DE HACIENDA

GERENCIA DE
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE GERENCIAS
ESTADO DE VALORACIÓN DE TAREAS

MEDIOS PERSONALES	A1	A2	C1	C2	E	Total
Media de personal 2018	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	0	0	0	0	0	0

TAREAS	Columna 1 Número 2018	Columna 2 Tiempo en minutos empleado en cada tarea por grupos						Columna 3		
		A1	A2	C1	C2	E	Total	% Unidad	T*Unidad	
1 Declaraciones titularidad 901N (Medios propios)	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
2 Declaraciones obra nueva, reforma,cambio de uso y división	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
3 Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas 903N	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
4 Declaraciones cambio de cultivo 904N (Medios propios)	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
5 Declaraciones titularidad 901N (Agentes externos)	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
6 Declaraciones obra nueva, reforma,cambio de uso y división	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
7 Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas 903N	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
8 Declaraciones cambio de cultivo 904N (Agentes externos)	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
9 Declaraciones titularidad 901 M (Convenio)	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
10 Declaraciones obra nueva, reforma,cambio de uso y división	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
11 Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas 903 N	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
12 Declaraciones cambio de cultivo 904 M (Convenio)	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
13 Alteraciones titularidad automáticas N+R	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
14 Alteraciones titularidad interactivas y suministros N+R	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
15 Alteraciones físicas N+R obras nuevas	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
16 Alteraciones físicas N+R agrupaciones/segregaciones	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
17 Comunicaciones de altas (90X C.D)	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
18 Comunicaciones de otras alteraciones	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
97 Asistencia a Comisiones Téc., Consejos, Juntas Compensa	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
98 Informes de Identificación / Investigación, Dictámenes perio	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
99 Tasaciones	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
100 Otros, Registro y digitalización	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
									Minutos	0

	Minutos	Porcentaje
Tiempo disponible:	0	100,00%
Tiempo justificado Valoracion por la Gerencia:	0	0,00%

Las unidades seleccionadas para el proceso de implantación han de cumplimentar un cuestionario o “Estado de valoración de tareas” en el que reflejan, para cada tarea, los empleados que participan en su realización y los tiempos que dedican a ello, para lo que se tendrán en cuenta:



- a) Medios personales por unidad. Se consignará el número de personas que estén adscritas a esta unidad concreta (media del periodo) clasificadas según el Grupo a que pertenezcan los funcionarios o sea asimilables a estos efectos el personal laboral donde hayan prestado sus servicios efectivos en el periodo determinado. El personal que se hará figurar en la unidad es aquel que efectivamente haya prestado sus servicios, independientemente que lo haya hecho simultáneamente en otra unidad, consignando la proporción (no superior a dos cifras decimales) que corresponda exclusivamente esta unidad.
- ❖ Periodo considerado: Año 2019
 - ❖ Relación de Personal Funcionario y Laboral
 - ❖ Tener en cuenta las nuevas incorporaciones y bajas producidas. No consideramos al personal de empresas de servicios
 - ❖ Agrupación de personas por Grupos: A1, A2, C1, C2 y E
- b) La primera columna del cuestionario es indicativa del número de tareas realizadas del tipo respectivo, referido al periodo establecido a que se contrae el análisis. Para ello se deben seguir las instrucciones del estado informativo remitidas al efecto.
- ❖ Número de Tareas del Periodo.
 - ❖ Obtenidas por medios informáticos / manuales.
 - ❖ En aquellas que no se hayan realizado pero que se tenga experiencia por haberlas hecho anteriormente o porque todavía estaban sin terminar en el periodo, se consignará una realización y se pondrá el tiempo estimado por grupo en su obtención.
 - ❖ Si se tienen datos disponibles por las Unidades Centrales, es conveniente trasladar esta información a las Unidades Piloto para facilitar la cumplimentación del estado de valoración.
- c) En la segunda columna del cuestionario se debe consignar las valoraciones o mediciones del tiempo requerido para la realización de cada tarea, según los criterios expuestos en los apartados anteriores. Los minutos máximos a realizar por persona/mes son 8.400, resultado de considerar una jornada laboral de trabajo efectivo de 7 horas, cinco días semanales y cuatro semanas en el mes.

DEDICACIÓN PORCENTUAL DE CADA PERSONA / GRUPO EN CADA UNA DE LAS TAREAS REALIZADAS

Distribuir el tiempo por grupos de personal entre las tareas realizadas
8.400 minutos 12 meses

Personal Efectivo	A1	A2	C1	C2	E
	0,50	0,75	1,00	1,50	0,35
Tiempo Potencial	4.200	6.300	8.400	12.600	2.940
	Suma				34.440

Participación % tiempo disponible de cada grupo en la realización tareas					
Grupo	A1	A2	C1	C2	E
Tarea 1	10,00%	20,00%	50,00%	75,00%	25,00%
Tarea 2	20,00%	10,00%	20,00%	0,00%	25,00%
Tarea 3	50,00%	20,00%	10,00%	0,00%	25,00%
Tarea 4	20,00%	50,00%	20,00%	25,00%	25,00%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Participación Minutos de cada grupo					
Grupo	A1	A2	C1	C2	E
Tarea 1	420	1.260	4.200	9.450	735
Tarea 2	840	630	1.680	-	735
Tarea 3	2.100	1.260	840	-	735
Tarea 4	840	3.150	1.680	3.150	735
	4.200	6.300	8.400	12.600	2.940

CURSO SIECE

Para su cálculo, multiplicamos el porcentaje calculado de dedicación en cada grupo de personas en cada tarea por el “tiempo potencial” y obtenemos la participación en minutos de cada grupo. Posteriormente, se divide los tiempos de participación por grupos entre el número de tareas realizadas para obtener el valor unitario total de la columna 2.

CALCULO DE TIEMPOS UNITARIOS POR TAREA (1/1)

Participación Minutos de cada grupo					
Grupo	A1	A2	C1	C2	E
Tarea 1	420	1.260	4.200	9.450	735
Tarea 2	840	630	1.680	-	735
Tarea 3	2.100	1.260	840	-	735
Tarea 4	840	3.150	1.680	3.150	735
	4.200	6.300	8.400	12.600	2.940
	Total				34.440

Nº Realizaciones 2019	
Tarea 1	100
Tarea 2	500
Tarea 3	2.000
Tarea 4	3.000

Tareas	Columna 1	Columna 2					Columna 3	
	Nº realiz.	A1	A2	C1	C2	E	Total	Nº realiz. * Totalmn
Tarea 1	100	4,20	12,60	42,00	94,50	7,35	160,65	16.065
Tarea 2	500	1,68	1,26	3,36	-	1,47	7,77	3.885
Tarea 3	2.000	1,05	0,63	0,42	-	0,37	2,47	4.935
Tarea 4	3.000	0,28	1,05	0,56	1,05	0,25	3,19	9.555
								34.440



- d) La tercera columna resulta de multiplicar el número de realizaciones de cada tarea por su valor unitario en minutos.

El resultado de multiplicar el número de tareas por su tiempo requerido en minutos, no excederá al producto resultante de las personas que prestan sus servicios en las diferentes áreas de las Unidades seleccionadas y el tiempo teórico disponible de las mismas. Se suele considerar periodos anuales de tiempo para que tengan lugar la consecución de al menos una realización de cada tarea reflejada en el estado de valoración.

N° Persona-mes * Tiempo Teórico (8.400 min/mes)*12 m. \geq Σ (N° Tareas * Minutos/Tarea)

4.2.6. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez recibidos los cuestionarios enviados por las unidades seleccionadas (Oficinas Piloto), se explotan estadísticamente los datos y se analizan las sugerencias aportadas a fin de obtener básicamente dos objetivos:

- 1) Catalogación y definición de normas de cada tarea en un determinado servicio o área funcional.
- 2) Valoración de cada tarea.

Es fundamental para el buen funcionamiento del Sistema SIECE una adecuada catalogación y selección de tareas que representen una buena proporción de la actividad de la respectiva Unidad que no debe ser inferior al 85% del total. Las tareas seleccionadas son objeto de la correspondiente definición y concreción, con indicación de las actuaciones, operaciones o subáreas de que consta, momento en el que deben ser computadas y tipo de unidad física o monetaria en que se representa. Así, si procede se corrigen las instrucciones que se incluían en el borrador y se adaptan los correspondientes modelos a dichos cambios y se aprueban formalmente, estableciendo la forma y plazos de rendición de los mismos. Periódicamente, bien por las visitas de control o por iniciativa de las unidades administrativas consideren oportuno la modificación de alguna norma o incorporación adicional de nuevas tareas, se podrán modificar estos estados informativos con propósito final de que se refleje la totalidad de tareas en el quehacer de las unidades.

El elemento de valoración es importante que quede conciso y claro en la definición de cada tarea, debiéndose precisar cuál es el criterio de valoración, bien el número de requerimientos, bien los documentos compulsados, bien el importe de declaraciones, etc. La falta de concreción puede llevar a resultados totalmente heterogéneos, que impedirían realizar una valoración correcta.

El segundo objetivo es la valoración de cada tarea seleccionada expresada en minutos, tiempo empleado por las personas de esa unidad administrativa en la finalización de una tarea unitaria. La idea es similar a un cronometro e ir sumando el tiempo empleado por cada uno de los intervinientes en el proceso al concluir dicha tarea.



En algunas tareas como puede ser la resolución de expedientes es frecuente que su periodo de generación sea superior al mes, eso significa, que sólo se computará en el momento de la finalización del mismo y tendrá en cuenta el trabajo acumulado en fases anteriores.

Se muestra a continuación el estado de valoración de las 12 primeras tareas del servicio de gerencias remitido por una de sus oficinas piloto para su cumplimentación. El periodo de tiempo considerado enero-octubre del año 2018. Observamos que la media de personal de la unidad es de 42 efectivos mensuales. El tiempo disponible del año objeto del estudio de esta unidad será el resultado de $8.400 * 42 * 10$ que supone 3.528.000 minutos. Este tiempo lo debemos comparar con el tiempo justificado que resulta de multiplicar la columna del número de tareas realizadas en el periodo enero/octubre 2018 por el tiempo unitario en minutos empleado en cada tarea.

En esta fase de la valoración sólo comparamos minutos disponibles y justificados por unidad administrativa, pero sin tener en cuenta el grupo o escala del personal a la que pertenecen. Son 3.528.000 minutos (42 personas mes*10 meses objeto del estudio* 8.400 min persona/mes potenciales).

 MINISTERIO DE HACIENDA		GERENCIA DE BURGOS								
		GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE GERENCIAS								
ESTADO DE VALORACIÓN DE TAREAS										
MEDIOS PERSONALES		A1	A2	C1	C2	E	Total			
<i>Media de personal 2018</i>		4,00	14,00	21,00	3,00	0,00	42,00			
8400	10	336.000	1.176.000	1.764.000	252.000	0	3.528.000			
TAREAS	Nº Expte. 2018	Columna 2						% Unidad	TªUnidad	
		Tiempo en minutos empleado en cada tarea por grupos								
		A1	A2	C1	C2	E	Total			
1	Declaraciones titularidad 901N (Medios propios)	4.229	0,00	2,52	35,62	21,45	0,00	59,60	7,44%	252.042,00
2	Declaraciones obra nueva, reforma,cambio de uso y div	203	4,14	169,66	79,45	4,14	0,00	257,38	1,54%	52.248,00
3	Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas 9	300	2,80	122,36	18,03	2,80	0,00	145,99	1,29%	43.797,60
4	Declaraciones cambio de cultivo 904N (Medios propios)	186	0,00	32,52	22,67	0,00	0,00	55,19	0,30%	10.264,80
5	Declaraciones titularidad 901N (Agentes externos)	5.971	0,00	0,42	0,14	0,00	0,00	0,56	0,10%	3.360,00
6	Declaraciones obra nueva, reforma,cambio de uso y div	85	0,00	29,65	0,00	0,00	0,00	29,65	0,07%	2.520,00
7	Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas 9	72	0,00	35,00	0,00	0,00	0,00	35,00	0,07%	2.520,00
8	Declaraciones cambio de cultivo 904N (Agentes externo	41	0,00	61,46	0,00	0,00	0,00	61,46	0,07%	2.520,00
9	Declaraciones titularidad 901 M (Convenio	6.012	0,00	0,14	0,28	0,00	0,00	0,42	0,07%	2.520,00
10	Declaraciones obra nueva, reforma,cambio de uso y div	65	0,00	77,54	0,00	0,00	0,00	77,54	0,15%	5.040,00
11	Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas 9	65	0,00	25,85	0,00	0,00	0,00	25,85	0,05%	1.680,00
12	Declaraciones cambio de cultivo 904 M (Convenio)	39	0,00	21,54	0,00	0,00	0,00	21,54	0,02%	840,00
							Minutos	3.389.820		
							100,00%			
		<u>Minutos</u>	<u>Porcentaje</u>							
Tiempo disponible:		3.528.000	100,00%							
Tiempo justificado Valoracion por la Gerencia:		3.389.820	96,08%		3,92%					
Tiempo justificado con la Valoracion Encuesta:		2.660.799	75,42%							

La siguiente fase es la obtención de las medias de tiempo de realización empleado en cada tarea unitaria, computándose solamente las unidades que consignan tiempos.



Suponiendo la participación en la encuesta de 10 unidades, se muestra un ejemplo del cálculo de los minutos de la tarea 1 en base a la media ponderada por el número de unidades realizadas por cada una de ellas respecto al total.

Epig. 1 Declaraciones titularidad 901N (Medios propios)

GERENCIAS DEL CATASTRO	Nº Unidades	Tiempo Unitario (minutos)						Resumen Tiempo Total	Variación T.U. s/ Media P.
		A1	A2	C1	C2	E	TOTAL (T.U.)		
AVILA	6.774	0,37	0,62	4,96	11,16	0,00	17,11	115.920,00	-44,2%
BADAJOS	2.337	5,75	4,08	21,39	53,56	0,00	84,78	198.126,60	176,5%
BALEARES	1.249	0,00	6,73	19,84	30,60	0,00	57,17	71.400,00	86,4%
BURGOS	4.229	0,00	2,52	35,62	21,45	0,00	59,60	252.042,00	94,4%
CUENCA	3.918	0,00	1,99	7,15	14,65	0,00	23,79	93.198,00	-22,4%
LUGO	12.271	0,48	0,44	1,29	4,95	0,00	7,16	87.822,00	-76,7%
MALAGA	2.339	1,83	13,45	11,01	35,65	0,00	61,93	144.858,00	102,0%
SEVILLA	33	42,25	35,38	150,77	1.175,90	0,00	1.404,30	46.341,96	4479,5%
TOLEDO	6.774	0,12	0,37	2,48	4,18	0,00	7,15	48.417,60	-76,7%
VALENCIA	16.190	0,13	1,26	15,31	24,23	0,00	40,93	662.625,60	33,5%
	56.114								
Media Mn	5.611	5,09	6,68	26,98	137,63	0,00	176,39	989.799	475,2%
Media ponderada mn / unidades		0,89	1,16	4,69	23,93	0,00	30,67	1.720.752	0,0%
Puntos		2,51	2,20	5,86	23,93	0,00	34,49	1.935.524,27	

A continuación, se compara las valoraciones en minutos y puntos entre los resultados medios de la encuesta con los de la propia Gerencia de Burgos obtenidos según la participación de efectivos en la realización de cada una de las tareas.

Participación % de cada grupo en la realización de las tareas						Gerencia: BURGOS		Gerencia: TODAS		Gerencia: BURGOS	
	A1	A2	C1	C2	E	Minutos Unitarios Tarea	Puntos Unitarios Tarea	Minutos Unitarios Tarea	Puntos Unitarios Tarea	Minutos Total	Puntos Total
1	0,00%	0,91%	8,54%	36,00%	0,00%	59,60	70,75	30,67	34,49	129.683,49	145.869,70
2	0,25%	2,93%	0,91%	0,33%	0,00%	257,38	435,81	489,82	783,25	99.433,37	159.000,45
3	0,25%	3,12%	0,31%	0,33%	0,00%	145,99	264,52	210,95	354,15	63.285,85	106.245,49
4	0,00%	0,51%	0,24%	0,00%	0,00%	55,19	89,79	157,08	281,81	29.216,78	52.416,46
5	0,00%	0,21%	0,05%	0,00%	0,00%	0,56	0,97	2,05	2,47	12.247,82	14.724,33
6	0,00%	0,21%	0,00%	0,00%	0,00%	29,65	56,03	17,63	29,15	1.498,42	2.477,67
7	0,00%	0,21%	0,00%	0,00%	0,00%	35,00	66,15	23,77	39,55	1.711,15	2.847,58
8	0,00%	0,21%	0,00%	0,00%	0,00%	61,46	116,17	20,99	34,40	860,62	1.410,51
9	0,00%	0,07%	0,10%	0,00%	0,00%	0,42	0,61	4,76	8,21	28.619,02	49.341,08
10	0,00%	0,43%	0,00%	0,00%	0,00%	77,54	146,55	145,93	249,27	9.485,74	16.202,58
11	0,00%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%	25,85	48,85	138,67	283,11	9.013,60	18.401,97
12	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	21,54	40,71	264,88	618,34	10.330,24	24.115,31

4.2.7. PUNTOS DE GESTIÓN

El fin de todo el proceso de valoración anterior es la obtención de los puntos de gestión por cada tarea que refleja la complejidad de la misma, según el tiempo y el personal empleado en la consecución de la misma. Dichos Puntos de Gestión son la unidad común de medida por la cual se valora cada actividad desarrollada por una unidad administrativa.

Es posible que, por las características especiales de algunas tareas, tengan dos elementos de valoración, por ejemplo, si se quiere valorar la realización del censo urbanístico, además de valorar el número de municipios en los que se ha realizado, también se puede añadir otra variable significativa como es la dimensión de cada uno de ellos medida en el número de bienes inmuebles que contienen. En el caso de Catastro, el elemento de valoración suele ser



tanto el expediente tramitado en sí, como los inmuebles (rústicos o urbanos) involucrados en la tramitación del expediente.

La unidad tipo o Punto de Valoración, es el equivalente al trabajo de un funcionario del grupo C2 durante un minuto, habiéndose adoptado este grupo como referencia por ser el colectivo más numeroso y generalizado en las distintas unidades administrativas.

En la adaptación a cada rama de la Administración se determina la equivalencia entre los grupos, por la relación que hay entre las retribuciones promedio del subgrupo C2 y los demás grupos. Ejemplo de unas retribuciones salariales medias por grupo y sus equivalencias:

- Subgrupo A1 = 4.340 2,83
- Subgrupo A2 = 2.900..... 1,89
- Subgrupo C1 = 1.915 1,25
- Subgrupo C2 = 1.533 1,00
- Subgrupo E =1.422..... 0,93

La valoración de una tarea consiste en la fijación definitiva de los Puntos que le corresponden según la medición de tiempos empleados. Se obtiene gracias a la aplicación de un **vector de homogenización** para convertir los minutos en puntos, tomando como base la retribución media del subgrupo C2 como se observa en las equivalencias anteriores. Con carácter excepcional, se admite la existencia de coeficientes o indicadores de ajuste en función de determinadas actuaciones o tiempos no computables, como por ejemplo en determinadas tareas de dirección o coordinación o para incentivar determinadas tareas y procesos.

Cálculo de puntos a través de valores medios en minutos de Declaraciones titularidad 901N (Medios propios)

Epígrafe 1 Minutos	Tiempo Unitario (minutos)					TOTAL (T.U.)
	A1	A2	C1	C2	E	
Media ponderada mn	0,89	1,16	4,69	23,93	0,00	30,67

Vector Homogenización	2,83	1,89	1,25	1	0,93
-----------------------	------	------	------	---	------

Epígrafe 1 Puntos	Puntos por grupo					TOTAL Puntos
	A1	A2	C1	C2	E	
Puntos	2,51	2,20	5,86	23,93	0,00	34,49

En relación con el vector anterior, hay que indicar que en la actualidad el grupo más numeroso en la Administración en general y en las DEH en particular, sería el grupo A2 o C1. Si aplicáramos este criterio al vector de homogeneización, considerar como unidad tipo el tiempo de un funcionario del grupo C1 manteniendo las mismas retribuciones medias, el **vector de homogeneización corregido** quedaría como recojo a continuación:



GRUPO	VECTOR HOMOGENIZACIÓN SIECE				
	A1	A2	C1	C2	E
RETRIBUCIÓN MEDIA	4.340	2.900	1.915	1.533	1.422
VECTOR HOMOGENIZACIÓN	2,831	1,892	1,249	1,000	0,928
<i>Vector Corregido Futuro</i>	2,266	1,514	1,000	0,801	0,743

Aplicando el vector de homogeneización corregido a los tiempos unitarios en minutos de tareas de los distintos vectores, se produce una disminución en los puntos del vector minutos/puntos del 19% aproximadamente en el caso del Catastro o Intervención, y del 10% en el resto de áreas de las DEH.

4.3. TERCERA FASE: DISEÑO DEFINITIVO DEL ESTADO INFORMATIVO

Una vez definidas las tareas y el vector minutos/puntos de cada área, la actividad de cada unidad se plasmará periódicamente en un **estado informativo o parte**, normalmente con periodicidad mensual, que recoge los datos a través de unos partes expresados en unidades físicas, hitos de procesos, inmuebles, unidades monetarias, etc....

El estado informativo contiene dos partes diferenciadas:

- Instrucciones: definen detalladamente la tarea, etapas intermedias, criterio de valoración, cuando debe considerarse finalizada la tarea,...
- Modelo o parte: es el resumen de los datos consignados por tareas realizadas.

Es aconsejable un periodo de prueba en el que se analizará los datos de los partes recibidos, comprobando su coherencia tanto con las instrucciones enviadas como con lo consignado por las unidades.

Salvo en Catastro y CCHHTT, en los demás estados informativos se incluye un epígrafe de "Otras actividades no enumeradas anteriormente", que recoge en porcentaje la actividad del área de la DEH no registrada en el parte. Salvo situaciones puntuales, este porcentaje no debería superar el 10% - 15%, pues de lo contrario obligaría a revisar el parte y modificarlo para recoger aquella actividad realizada que no tiene encaje dentro del estado informativo.

Junto a los indicadores de actividad (tareas), SIECE también incluye algunos **Indicadores de Calidad**, solo en las áreas de Servicios Generales (porcentajes de ejecución del Presupuesto, reparos e informes desfavorables y tiempos en el proceso de contratación y pago de facturas) y Gerencias del Catastro (litigiosidad, recursos, quejas, tiempos medios de espera y atención al público, encuestas de satisfacción realizadas y actividades del Plan de Calidad).

A continuación, se recogen las Normas de cumplimentación del estado informativo 105.01 correspondiente a Gerencias del Catastro, así como el modelo o parte:



- la columna “Pendientes inmuebles” se recogerá el número de inmuebles ligados a dicho expedientes pendientes según la estimación realizada en registro, finalmente en la columna “Pendientes más de 12 meses”, se reflejarán aquellos expedientes o tareas que superan el año de pendencia. Téngase en cuenta, por tanto, que la cifra de “Pendientes final” incluirá, también, los “Pendientes más 12 meses”.

La valoración de los epígrafes podrá realizarse asignando puntuación tanto por la tramitación del expediente en sí, como por los inmuebles involucrados en el mismo caso de existir. Las matizaciones a esta norma general figuran en la explicación del epígrafe correspondiente.

1. MANTENIMIENTO CATASTRAL

1.1. INSCRIPCIONES

Epígrafes 1 a 12.- Declaraciones catastrales.

Se consignará en estos epígrafes la tramitación de las declaraciones catastrales por tipo de alteración declarada.

En los epígrafes 1 a 4: “Declaraciones titularidad”, “Declaraciones obra nueva, reforma, cambio de uso y división horizontal”, “Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas”, y “Declaraciones cambio de cultivo”, contarán las declaraciones tramitadas, por tipo de alteración, en las Gerencias del catastro, por medios propios.

En los epígrafes 5 a 8, “Declaraciones titularidad Agentes Externos”, “Declaraciones obra nueva, reforma, cambio de uso y división horizontal Agentes Externos”, “Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas Agentes Externos”, y “Declaraciones cambio de cultivo Agentes Externos”, contarán las declaraciones tramitadas, por tipo de alteración, en las Gerencias del catastro, empleando el apoyo de Agentes Externos.

En los epígrafes 9 a 12, “Declaraciones titularidad Convenio”, “Declaraciones obra nueva, reforma, cambio de uso y división horizontal Convenio”, “Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas Convenio”, y “Declaraciones cambio de cultivo Convenio”, contarán las declaraciones tramitadas por tipo de alteración mediante fórmulas de Convenio de colaboración.

Su valoración se hará atendiendo tanto al nº de expedientes, como al total de inmuebles afectados

Epígrafes 13 a 16.- Comunicaciones de notarios y registradores.

Se reflejarán, en estos epígrafes, las comunicaciones efectuadas por los Notarios y Registradores de la Propiedad, en cumplimiento de lo dispuesto



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

DELEGACIÓN DE ECONOMÍA Y HACIENDA DE		
GERENCIA DE		
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE GERENCIAS		
SIECE MODELO 105.01	AÑO 20..	MES DE

A) DATOS GENERALES									
B) Y C) DATOS DE GESTIÓN Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES									
1.- MANTENIMIENTO									
1.1.- INSCRIPCIONES									
1.1.1.- DECLARACIONES		Ptes. inicio	Reclas. ajust.	Entrad.	Tramit.	Inm. Urb.	Inm. Rúst.	Ptes. final	Ptes. +12 meses
1	Declaraciones titularidad 901N (Medios propios)								
2	Declaraciones obra nueva, reforma, cambio de uso y división horizontal 902N (Medios propios)								
3	Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas 903N (Medios propios)								
4	Declaraciones cambio de cultivo 904N (Medios propios)								
RESUMEN DECLARACIONES MEDIOS PROPIOS									
5	Declaraciones titularidad 901N (Agentes externos)								
6	Declaraciones obra nueva, reforma, cambio de uso y división horizontal 902N (Agentes externos)								
7	Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas 903N (Agentes externos)								
8	Declaraciones cambio de cultivo 904N (Agentes externos)								
RESUMEN DECLARACIONES AGENTES EXTERNOS									
9	Declaraciones titularidad 901 M (Convenio)								
10	Declaraciones obra nueva, reforma, cambio de uso y división horizontal 902 M (Convenio)								
11	Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas 903 M (Convenio)								
12	Declaraciones cambio de cultivo 904 M (Convenio)								
RESUMEN DECLARACIONES CONVENIO									
RESUMEN DECLARACIONES									
1.1.2.- COMUNICACIONES									
A) De Notarios y Registradores									
13	Alteraciones titularidad automáticas N+R								
14	Alteraciones titularidad interactivas y suministros N+R								
15	Alteraciones físicas N+R obras nuevas								
16	Alteraciones físicas N+R agrupaciones/segregaciones								
RESUMEN COMUNICACIONES N+R									
B) De Ayuntamientos/Diputaciones/Otras Entidades									
17	Comunicaciones de altas (90X C,D)								
18	Comunicaciones de otras alteraciones								
C) De Entidades Locales mapa de gestión									
19	Discrepancias detectadas por Entidades Locales Mapa de Gestión (PUMG)								
RESUMEN COMUNICACIONES SUJETAS A ORDENANZA									
D) Otras comunicaciones									
20	Comunicaciones de concentraciones parcelarias								
21	Comunicaciones de deslindes administrativos								
22	Comunicaciones de expropiaciones forzosas								
23	Comunicaciones de actos de planeamiento								
24	Comunicaciones de actos de gestión urbanística								
25	Datos de titularidad comunicados por la AEAT								
26	Comunicaciones FEQA 14 e								
27	Otras comunicaciones								
RESUMEN COMUNICACIONES ADMINISTRACIONES									
RESUMEN COMUNICACIONES									

En el cuadro siguiente se indican los estados informativos vigentes en el SIECE de las DEH, las tareas-epígrafes que se incluyen en cada parte y la fecha de la última actualización del parte.

52 DELEGACIONES DE ECONOMÍA Y HACIENDA	
ÁREAS	TAREAS
CLASES PASIVAS (101.01) (2018)	12
PATRIMONIO (102.01) (2011)	36
COORDINACIÓN HACIENDAS TERRITORIALES (103.01) (2016)	10
TESORO (106.01) (2017)	16
SERVICIOS GENERALES (107.01) (2019) (Valoración tareas)	49
INTERVENCIÓN (110.01) (2020) (Valoración tareas)	44
GERENCIAS DEL CATASTRO (105.01) (2019) RD 802/2014	108
TOTAL	275

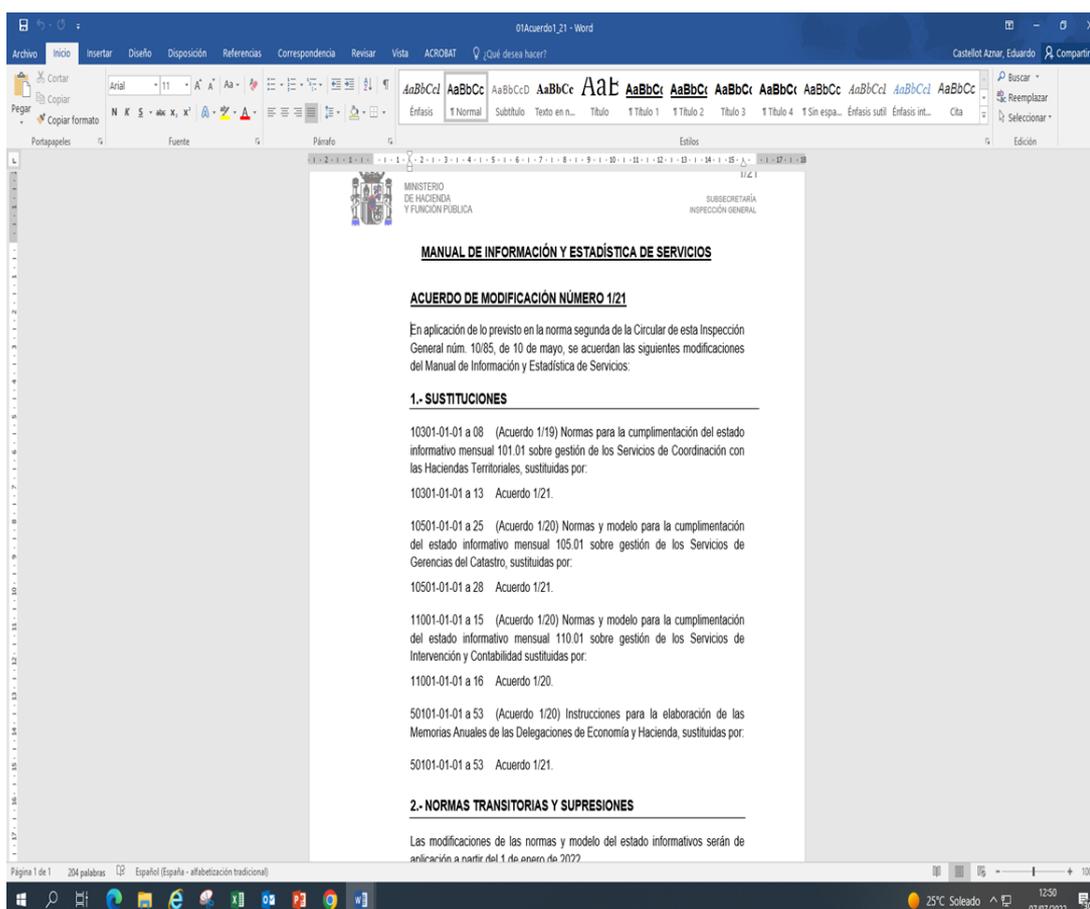


4.4. CUARTA FASE: IMPLANTACIÓN DEL ESTADO INFORMATIVO Y REVISIÓN PERMANENTE

Para dar continuidad al sistema de índices se crea un **Manual de Información de Estadística de los Servicios (MIES)**, donde se recopila la versión definitiva de los estados informativos aprobados con sus instrucciones de cumplimentación y el modelo de parte correspondiente.

El sistema SIECE, con el fin de estar siempre actualizado por los cambios normativos, de gestión de procedimientos o cualquiera que se pueda dar en el tiempo transcurrido desde su implantación inicial, tiene previsto un instrumento para estar siempre actualizado y que los estados informativos reflejen siempre la realidad de la gestión y poder modificar el contenido del MIES, por medio de los **Acuerdos de Modificación**, generalmente una vez al año y a final de año, con los que se puede dar de alta, baja o sustituir alguno de los epígrafes, sus instrucciones o modelos de los estados informativos.

Se muestra como ejemplo un Acuerdo de Modificaciones del año 2021, en el que se sustituyen diversas normas y modelos de estados informativos:





La validez de SIECE se basa en la fiabilidad y corrección de los datos de los que se alimenta desde las aplicaciones de gestión de las unidades, y que dichos datos reflejen fielmente la realidad de la gestión de las DEH, de ahí la importancia de la labor de **revisión, aclaración y corrección de los datos remitidos mensualmente**.

La revisión y aclaración de los datos de los partes se realiza:

- o En el momento de recibirse los partes, se realiza un primer análisis de su integridad y coherencia.
- o Revisión permanente por parte de la IG, y fundamentalmente al elaborar los informes y memorias de la IG (Informes SIECE, Memoria de las DEH,...).
- o Durante las visitas de inspección, se analizan los datos verificando su coherencia y validez, así como las fuentes y formas de obtención de los datos.

SIECE tiende a la permanencia y permite la comparación de series históricas, pero la revisión y actualizaciones de las instrucciones y datos plantea dificultades en la comparación temporal de las cifras, ya que en ocasiones no son totalmente homogéneos y se requiere de una serie de ajustes y adaptaciones.

5. ELEMENTOS DEL SISTEMA SIECE

SIECE se fundamenta en la disponibilidad de datos relativos a las actividades realizadas por las unidades administrativas que, por una parte, se articulan en un conjunto de índices parciales y globales y, por otra en la elaboración de informes. Se pueden diferenciar al menos los siguientes elementos en la metodología SIECE en una rama de la Administración:

5.1. Origen de los datos:

5.1.1. Tareas

5.1.2. Costes

5.2. Indicadores de Actividad.

5.3. Puntos de Gestión

5.4. Resultados de Gestión.

5.5. Ajustes en el porcentaje de actividad (50% - 120%).

5.6. Personal en términos SIECE

5.7. Costes de personal.

5.8. Índices de Eficiencia, Resultados y Coste

5.9. Otros Índices. (Calidad / Acumulación / Demora).

Los elementos de SIECE se resumen en el siguiente esquema:



Los usuarios de las Delegaciones sólo tienen acceso a introducir, modificar o ver los datos de su Delegación. El conjunto de datos que forma cada Modelo Informativo se envía de forma conjunta y queda firmado digitalmente por el usuario que los ha enviado con fecha y hora.

Menú

SISTEMA DE DATOS SIECE . ÁVILA

ÚLTIMA CONEXIÓN:
23/10/2020 09:21

Expandir Menú

- ▼ **Modelo 101.01. Gestión de los Servicios de Clases Pasivas**
 - ▶ Introducir datos de OCTUBRE DE 2020
 - ▶ Modificar datos
 - ▶ Ver datos
- ▶ **Modelo 101.01. Gestión de los Servicios de Clases Pasivas (D.G. Costes Personal)**
- ▶ **Modelo 102.01. Gestión de los Servicios de Patrimonio**
- ▶ **Modelo 102.01. Gestión de los Servicios de Patrimonio (IGAE / CIBI)**
- ▶ **Modelo 103.01. Gestión de Coordinación con las Haciendas Territoriales**
- ▶ **Modelo 105.01. Gestión de los Servicios de Gerencias Territoriales**
- ▶ **Modelo 106.01. Gestión de los Servicios de Tesorería, Pagos y Depósitos**
- ▶ **Modelo 107.01. Gestión de los Servicios Generales**
- ▶ **Modelo 110.01. Gestión de los Servicios de Intervención y Contabilidad**
- ▶ **Modelo 110.01. Gestión de los Servicios de Intervención y Contabilidad (IGAE)**

Una vez enviado el Modelo Informativo de un mes, el usuario puede rectificar uno o más datos del Modelo, pero la modificación es supervisada por la Inspección General mediante la aplicación de Back-Office “*Siece Admin*”. El responsable de Control de Gestión de la IG, revisa todas las modificaciones de datos de los modelos y los aprueba o los rechaza. En caso de rechazar las modificaciones, se debe poner en contacto con la DEH para informarle de la causa que motiva la denegación de su propuesta de cambio.

2. Datos Centralizados

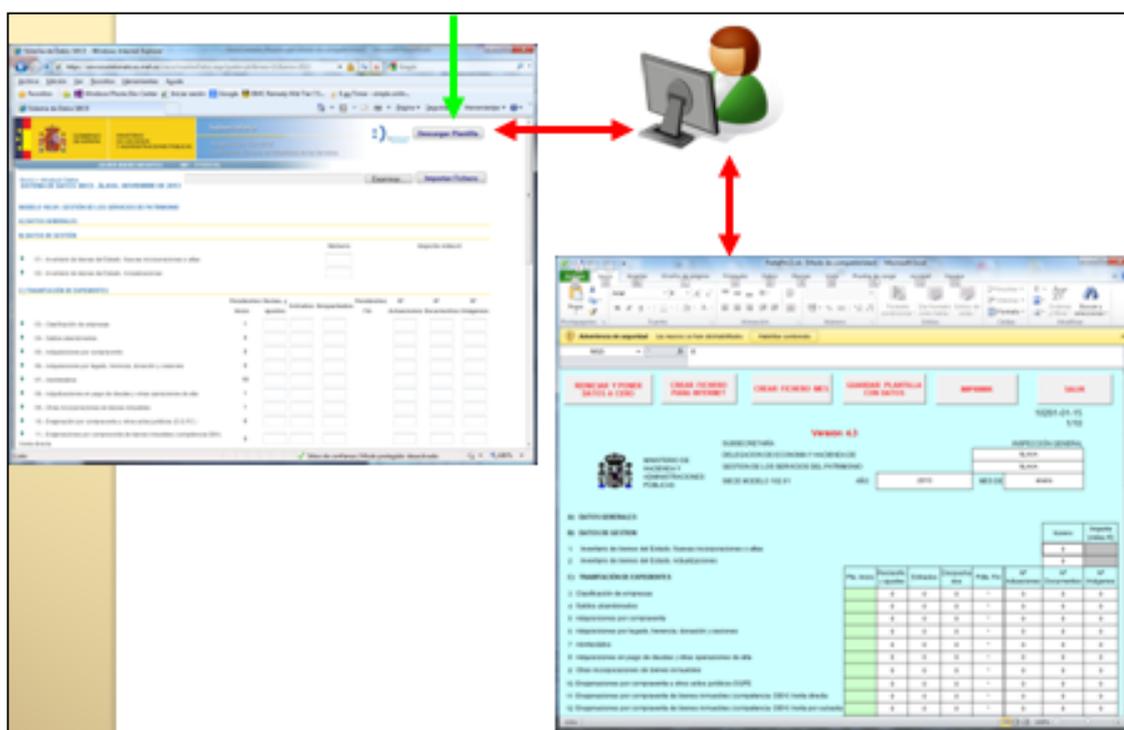
Algunas tareas de los Modelos Informativos pueden contener datos de los que sólo se dispone de forma centralizada, son más fiables y objetivos en su consecución. Este tipo de datos se pueden enviar mediante envío de ficheros XML (no tecleo de datos) subidos a la aplicación Web a través “*Sistema de Datos SIECE*”, que los valida registro a registro y realiza la grabación de los mismos.

Existe una única excepción, los provenientes de la Habilitación del Ministerio relativos a los Costes de Personal que los remite a través de un fichero Excel a la Subdirección de Estadística de los Servicios.

Al igual que sucede en cada DEH, en los Servicios Centrales debe haber por lo menos un usuario dado de alta para poder acceder a la aplicación Web, la identificación y autenticación se realiza mediante el NIF y el certificado digital.

Dado que los Modelos Informativos suelen cambiar de año en año, para facilitar el mantenimiento de la aplicación se decidió que las páginas Web donde el usuario introduce los datos no fueran estáticas, sólo implica un cambio en el XML que lo refleja.

Para solventar los problemas inherentes a la caducidad de las sesiones en Internet, se ponen a disposición de los usuarios de las Delegaciones hojas Excel para la introducción de los datos de cada Modelo Informativo. El usuario descarga en su PC local estas hojas Excel (una por cada Modelo) y las rellena a medida que va disponiendo de los datos, pudiendo realizar esta tarea en varios días. Una vez completadas, la aplicación Web captura los datos de las hojas Excel.



La aplicación muestra al usuario una tabla con bolas de colores que representan los Modelos Informativos pendientes de enviar cada mes, los que ya se han enviado, los que tienen modificaciones pendientes de aceptar por la Inspección General y los remitidos mediante fichero centralizado. A primera vista se observa gráficamente estas diferencias.



LEYENDA:	
	Parte recibido
	Parte sin obligación de enviar
	Parte modificado sin consolidar
	Parte recibido por envío de fichero

SISTEMA DE DATOS SIECE . ÁVILA

RELACIÓN DE PARTES ENVIADOS

2020	PASIVAS	PATRIMONIO	COORDINACIÓN	TESORERÍA	SERV. GENERALES	INTERVENCIÓN	GERENCIAS	UTF	UTF - CATASTRO	UTF - DEH	IGAE	INE	COO D.G.	PATRIMONIO - CIBI	PAS D.G.
Enero															
Febrero															
Marzo															
Abril															
Mayo															
Junio															
Julio															
Agosto															
Septiembre															
Octubre															
Noviembre															
Diciembre															

5.1.2. COSTES

El sistema también necesita datos de costes, por lo que cada mes la Habilitación del Ministerio envía un fichero con la nómina mensual de personal de las Delegaciones sin datos personales, sólo número de efectivos por grupos e importes.

La nómina enviada se divide en tres ficheros:

- Secretaria General
- Intervención
- Gerencias

Son procesados e incorporados mensualmente al sistema por personal de la Inspección General mediante la aplicación de Back-Office “*Siece Admin*”.



NÓMINA ENVIADA POR S.G. RECURSOS HUMANOS																											
NÚMERO DE NÓMINAS POR GRUPOS SECRETARIA GENERAL													PERSONAS NÓMINA	COSTE TOTAL DE NÓMINAS POR GRUPOS SECRETARIA GENERAL													COSTE NÓMINA
DEH	Mes	Año	FA1	FA2	FC1	FC2	FE	LA1	LA2	LC1	LC2	LE		FCTA1	FCTA2	FCTC1	FCTC2	FCTE	LCTA1	LCTA2	LCTC1	LCTC2	LCTE				
1	1	2020	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1	5	0	2.786	2.032	3.134	0	0	0	0	0	0	1.231	9.183		

COSTES MEDIOS NÓMINA SECRETARIA GENERAL POR GRUPOS																							
Dividimos coste total entre el número de nóminas y obtenemos costes medios														FA1	FA2	FC1	FC2	FE	LA1	LA2	LC1	LC2	LE
														0	2.786	2.032	1.567	0	0	0	0	0	1.231

MEDIOS PERSONALES EFECTIVOS Mod. 107.01													
NÚMERO DE PERSONAL EFECTIVO DE LA UNIDAD DE PATRIMONIO													PERSONAS SIECE
DEH	Mes	Año	FA1	FA2	FC1	FC2	FE	LA1	LA2	LC1	LC2	LE	
1	2	2020	0	0,75	0,8	1	0	0	0	0	0	0,3	2,85

COSTES SIECE DE PATRIMONIO DE LA DEH 1 SEGÚN EL PERSONAL EFECTIVO QUE DICE LA DEH QUE HA TRABAJADO EN EL MES																								
Multiplicamos personal efectivo por costes medios y obtenemos costes SIECE														FCTA	FCTB	FCTC	FCTD	FCTE	LCTA	LCTB	LCTC	LCTD	LCTE	COSTE SIECE
														0	2.090	1.625	1.567	0	0	0	0	0	369	5.651

Para el cálculo de los costes por área de cada DEH se realiza el proceso que consiste en determinar los costes medios por grupos A1, A2, C1, C2 y E de cada uno de los ficheros que se reciben de la nómina. Posteriormente se procede a multiplicarlos por el número de efectivos que realmente han desempeñado su trabajo en el área objeto de estudio que aparecen en los medios personales reflejados mensualmente por la DEH en el **estado informativo de Servicios Generales 107.01 en el epígrafe 1. Medios Personales**, que recoge el personal en términos SIECE de una DEH distribuido entre las diferentes áreas (Jefatura, Clases Pasivas, Patrimonio, CCHHTT, Tesoro, Servicios Generales, Intervención, Gerencias del Catastro), y se incluye una línea de **“Otros”**, donde se consignará la proporción del personal que no ha prestado servicios efectivos en una parte del mes y con una duración mínima de 1 día. Es frecuente que el número de efectivos reflejados en el Modelo 107 de Servicios Generales de un área sea menor que el número de efectivos en nóminas, por lo que una vez asignados los costes se tenga que realizar ajustes para que al final el coste total de toda la DEH sea el mismo que el que se refleja en la nómina. Hay que tener en cuenta que el grupo de Otros y Jefatura se les atribuye efectivos y por tanto coste, pero al no tener resultados de gestión, no se pueden obtener sus eficiencias (puntos por euro de coste).

Los costes utilizados en SIECE son exclusivamente los de personal y no los restantes de funcionamiento de las unidades (locales, servicios, energía, material,...) debido a que los de personal son los de mayor entidad y están ligados directamente a quienes ejecutan las tareas, a diferencia del resto que no dependen de los gestores.

5.2. INDICADORES DE ACTIVIDAD

Los Indicadores de Actividad tienen como finalidad principal reflejar sintética y sistematizadamente la información sobre la gestión realizada por las unidades administrativas según la tareas, actividades y procesos desarrollados en el periodo de que se trate; y constituyen el fundamento cuantitativo de los demás índices e informes que configuran SIECE. Los datos se expresan en unidades físicas o hitos de un proceso en la columna



Número, mientras que en la de Puntos, es el resultado del producto entre el número de tareas y su valor unitario.

El ejercicio de las funciones de los inspectores de los servicios se realiza sobre las Zonas de Inspección (18 zonas de inspección), por lo que SIECE facilita los datos de indicadores de actividad de cada área por DEH y acumulado sobre zonas de inspección.

01. Declaraciones titularidad 901N (Medios propios)

Meses	Reclas. y ajustes	Entrados	Tramitados	Imm. Urb.	Imm. Rúst.	Reclas. y ajustes	Entrados	Tramitados	Imm. Urb.	Imm. Rúst.	Reclas. y ajustes	Entrados	Tramitados	Imm. Urb.	Imm. Rúst.
Enero	27	80	202	64	144	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Febrero	16	79	291	53	237	-10	0	0	12	3	0	53	12	32	-29
Marzo	-14	154	150	72	118	-15	0	0	20	4	1	12	10	51	-15
Abril	-57	115	101	49	42	-12	7	5	1	0	4	0	0	7	-24
Mayo	0	84	86	60	50	-4	26	2	1	0	18	60	63	38	1
Junio	-47	53	148	95	50	-32	3	1	1	0	7	9	8	6	-33
Julio	79	72	46	114	27	14	12	12	0	3	5	4	4	3	4
Agosto	-68	16	75	16	35	-25	0	0	0	0	14	2	0	20	-17
Septiembre	48	13	85	28	32	0	3	1	0	0	3	0	0	3	0
Octubre	179	23	84	33	19	33	17	33	7	28	58	23	21	8	22
Noviembre	145	134	135	43	86	0	2	4	82	16	8	0	11	23	3
Diciembre	199	31	38	19	16	-8	0	1	1	0	0	-16	2	0	0
TOTAL	100	846	1428	700	845	-39	73	73	145	50	91	86	134	212	-62

02. Declaraciones obra nueva, reforma, cambio de uso

03. Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas 902N (Medios propios)

04. Declaraciones cambio de cultivo 904N (Medios propios)

En el cuadro anterior los datos de indicadores se obtienen de cada DEH o Gerencia individualmente.

01. Declaraciones titularidad 901N (Medios propios)

AÑOS	Reclasificados	Entrados	Tramitados
2021	-544	5412	4490
2020	-750	4211	3796
2019	368	3300	4918
2018	236	7276	6427
2017	103	7617	8893

02. Declaraciones obra nueva, reforma, cambio de uso

03. Declaraciones agrupaciones/segregaciones parcelas 902N (Medios propios)

04. Declaraciones cambio de cultivo 904N (Medios propios)



INDICADORES DE ACTIVIDAD Y PUNTOS DE GESTIÓN		SERVICIOS DE CLASES PASIVAS						Enero / Junio 2020				
OFICINAS	RECEPCIÓN, COMPROBACIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE ASIENTOS REGISTRALES		DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y CONVERSIÓN EN DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON EL ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD		MODIFICACIONES EN LA APLICACIÓN INFORMÁTICA		TRÁMITES DE AUDIENCIA EN LOS EXPEDIENTES DE REINTEGRO		EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE PENSIÓN O DE HABERES		REGISTRO DE CESIONES DE DATOS A TERCEROS	
	Número	Puntos	Número	Puntos	Número	Puntos	Número	Puntos	Número	Puntos	Número	Puntos
ALAVA	54	1.329	112	1.634	44	468	1	82	207	2.548	13	405
ALBACETE	196	5.306	367	5.355	263	2.737	10	817	209	2.573	23	304
ALICANTE	455	13.711	727	10.609	508	5.402	12	380	0	0	14	436
ALMERIA	121	3.646	521	7.603	196	2.084	8	654	460	5.663	4	125
ÁVILA	262	7.895	157	2.291	86	315	1	82	52	640	0	0
BADAJOS	382	11.511	619	3.033	275	2.324	12	380	671	8.260	5	156
I. BALEARS	214	6.449	365	5.326	155	1.648	13	1.062	212	2.610	1	31
BARCELONA	673	20.281	1.142	16.664	550	5.849	62	5.065	432	6.057	529	16.431
BURGOS	261	7.865	229	3.342	170	1.808	8	654	39	1.219	0	0
CÁCERES	166	5.002	274	3.398	152	1.616	3	735	236	3.644	0	0
CÁDIZ	337	10.155	612	8.331	227	2.414	30	2.451	232	3.535	64	1.395
CASTELLÓN	185	5.575	263	3.838	31	368	3	245	39	1.219	1	31
CIUDAD REAL	283	8.528	334	4.374	107	1.138	5	408	138	1.638	12	374
CÓRDOBA	405	12.205	430	6.275	309	3.286	11	839	247	3.041	39	1.216
A CORUÑA	594	17.300	712	10.390	460	4.892	26	2.124	250	3.078	19	592
CUENCA	70	2.103	70	1.021	59	627	0	0	82	1.003	3	94
GIRONA	108	3.255	192	2.802	109	1.159	12	380	57	702	0	0
GRANADA	355	10.638	529	7.719	374	3.377	21	1.716	364	4.481	42	1.309
GUADALAJARA	172	5.183	187	2.729	53	564	5	408	63	776	4	125
GIPUZKOA	117	3.526	193	2.816	31	368	3	245	0	0	0	0
HUELVA	242	7.293	565	8.245	369	3.324	5	408	188	2.314	32	398
HUESCA	213	6.419	286	4.173	87	925	5	408	62	763	0	0
JAÉN	384	11.572	370	5.399	315	3.329	13	1.062	110	1.354	0	0
LEÓN	610	18.382	368	5.662	539	5.792	3	735	194	2.388	0	0
LLEIDA	234	7.051	391	5.705	84	895	6	490	48	591	0	0
LA RIOJA	192	5.786	173	2.524	130	1.382	6	490	48	591	2	62
LUGO	261	7.865	336	4.303	137	1.457	5	408	204	2.511	5	156
MADRID	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÁLAGA	573	17.267	374	14.213	1.028	10.332	34	2.778	767	3.442	8	249
MURCIA	351	10.577	482	7.034	490	5.211	22	1.797	431	5.306	4	125
NAVARRA	358	10.788	438	7.267	166	1.765	4	327	283	3.484	52	1.621
OURENSE	114	3.435	156	2.276	34	1.000	4	327	0	0	31	366
OVIEDO	522	15.730	598	8.580	170	1.808	18	1.470	137	1.686	13	0
PALENCIA	127	3.827	61	890	110	1.042	4	327	77	348	3	405
LAS PALMAS	436	13.139	531	7.149	385	4.034	18	1.470	635	7.811	3	281
PONTEVEDRA	202	6.087	236	3.444	123	1.308	11	839	104	1.280	0	0
SALAMANCA	612	18.442	1.361	19.860	358	3.807	3	735	126	1.551	56	1.746
S.C. TENERIFE	148	4.460	202	2.948	224	2.382	7	572	402	4.343	132	4.115
CANTABRIA	291	8.769	419	6.114	163	1.733	12	380	214	2.634	5	156
SEGOVIA	215	6.479	359	5.239	74	787	2	163	32	1.133	1	31
SEVILLA	594	17.300	1.188	17.336	544	5.785	31	2.532	2	25	18	561
SORIA	55	1.657	105	1.532	41	436	0	0	28	345	0	0
TARRAGONA	152	4.580	195	2.846	125	1.329	7	572	83	1.022	0	0
TERUEL	77	2.320	173	2.524	46	489	1	82	26	320	3	281
TOLEDO	108	3.255	153	2.379	132	1.404	3	245	31	374	1	31
VALENCIA	832	25.072	1.128	16.460	662	7.040	25	2.042	714	1.120	813	25.344
VALLADOLID	409	12.325	400	5.837	269	2.861	13	1.062	169	2.080	37	1.153
BIZKAIA	376	11.331	344	5.020	268	2.850	8	654	204	2.511	5	156
ZAMORA	86	2.592	128	1.868	111	1.180	5	408	89	1.096	0	0
ZARAGOZA	448	13.500	679	3.908	414	4.403	25	2.042	277	3.410	5	156
CARTAGENA	163	4.312	268	3.911	113	1.202	0	0	536	6.598	3	281
GIJÓN	149	4.430	262	3.823	162	1.723	0	0	47	579	0	0
JEREZ	186	5.605	240	3.502	104	1.106	0	0	121	1.430	10	312
VIGO	312	3.402	275	4.013	174	1.850	0	0	36	1.182	0	0
CEUTA	101	3.044	151	1.912	61	649	8	654	256	3.151	24	748
MELILLA	685	20.040	146	2.043	71	755	8	654	247	3.041	136	4.240
TOTALES	16.216	489.722	22.230	324.390	12.608	134.071	584	47.707	11.338	140.315	2.196	68.458

5.4. RESULTADOS DE GESTIÓN

Expresan en términos homogéneos la cantidad de trabajo realizado en consideración a los medios personales empleados. Reflejan la valoración de los indicadores de actividad y hacen posible la comparación homogénea del trabajo realizado por las diferentes unidades administrativas en un determinado periodo al valorarse por una unidad de medida común, los puntos de gestión, según el tiempo de trabajo promedio empleado en la realización de cada tarea ponderado por la cualificación de los efectivos intervinientes.

Para obtener los Resultados de Gestión a partir de los Puntos de Gestión SIECE se realizan dos ajustes en el porcentaje de actividad.



5.5. AJUSTES EN EL PORCENTAJE DE ACTIVIDAD (50% - 120%)

Los ajustes en el tratamiento de los datos de las unidades permiten mantener la consistencia y coherencia de los datos y son un elemento básico del modelo, que da equilibrio a los resultados e índices que se obtienen del mismo. Estos ajustes permiten por un lado la comparación entre unidades heterogéneas corrigiendo los desequilibrios por sus diferentes dimensiones, y equilibran los resultados de las unidades en el caso de tareas o actividades cuya tramitación excede de un ejercicio, ya que permiten computar y valorar en cada ejercicio parte del trabajo realizado y que este no se acumule únicamente en el ejercicio de finalización de la tarea.

Los ajustes que se realizan en SIECE son dos, y los porcentajes de ajuste (50% – 120%) son los que se utilizan en el SIECE de DEH y Gerencias, pero dichos porcentajes pueden variarse:

- **El primer ajuste (120%)**, parte de la base de que, para un tiempo de trabajo mensual normal por efectivo de 8.400 minutos (20 días/mes * 7 horas/día * 60 minutos/hora), el número de tareas realizadas en el periodo ponderadas por los tiempos asignados en el vector a cada una de ellas, no debería exceder del 100% del potencial de trabajo disponible según las personas asignadas. No obstante, se ha admitido un margen de desviación del 20%, aplicándose esta desviación a cada DEH. En estos casos los minutos según tareas exceden de los minutos disponibles según el personal en términos SIECE, lo que supone una referencia de los casos que deberían revisarse al superar dicho límite, y es un indicio de personal excesivamente reducido. Esta situación puede provocar que existan tareas que no se realizan, que se realizan insuficientemente o sin la calidad adecuada porque lo ajustado del personal obliga a concentrarse en lo más urgente. Las unidades destacadas en **naranja** suelen tener una eficiencia elevada en términos SIECE.
- **La segunda corrección (50%)**, opera sobre una base similar a la anterior pero por una motivación diferente, en los casos en los que el mero cómputo de las tareas no siempre refleja la actividad necesaria para ofrecer los servicios de la DEH en aquellas que tienen una demanda reducida por el propio ámbito territorial al que atienden, o en el caso de que algunas tareas de determinadas unidades están menos desglosadas en los estados informativos o son difíciles de normalizar, lo que puede hacer que las mismas estén insuficientemente reflejadas en su totalidad en relación con las demás, por lo que en cualquier caso el sistema asigna un mínimo de resultados de gestión a cada unidad, equivalente al 50% del tiempo de trabajo normal disponible por el personal en términos SIECE. En estos casos los minutos según tareas son inferiores a los minutos disponibles según personal en términos SIECE, del mismo modo que en caso anterior, cuando este límite se ha aplicado, señala aquellas unidades que debieran ser objeto de análisis, así como una mayor precisión en la determinación y normalización de tareas, lo que es un indicio de exceso de personal en términos relativos. Si no existe la posibilidad de dedicar el personal a actividades no abordadas, o exista algún elemento



que lo justifique, como pudiera ser la realización de tareas no contempladas en SIECE, este exceso de personal puede significar que este personal deba destinarse en otras áreas o no se cubran vacantes. Las unidades destacadas en **verde** suelen tener una eficiencia baja en términos SIECE.

- Por último, es posible introducir algunos factores de corrección específicos que pretenden tener en cuenta las peculiaridades de determinadas unidades administrativas que podían distorsionar el verdadero sentido de los resultados (*corrección de los resultados de las DEH especiales en Patrimonio o colaboración o participación de unas DEH o Gerencias sobre la actividad de otras*).

En el ejemplo que se muestra a continuación, se aprecia que las DEH a partir de los efectivos humanos que forman la columna “Personas”, que al multiplicarlos por 8.400 minutos persona mes, obtenemos la columna de los “Minutos Disponibles” de esa unidad. Al compararlo con la columna “Minutos según tareas”, producto del número de las tareas realizadas por el tiempo unitario (en minutos) de cada una de ellas, obtenemos la columna Porcentaje “%” que constituye la relación entre el tiempo cierto y el tiempo potencial.

PORTAL DE ANÁLISIS SIECE . RESULTADOS DE GESTIÓN . ENERO 2020 - JUNIO 2020

MODELO 105.01. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE GERENCIAS TERRITORIALES

Minutos persona mes: 8400

M. Disponibles	M. S/Tareas	%	Delegación	Personas	M. + Coordinación	M. Ajustados	%	P. Gestión	P. G. Corregidos
1.894.956	807.195	43	ALBACETE	225,59	807.195	947.478	50	1.642.294	1.927.709
2.467.416	2.811.923	114	ALICANTE	293,74	2.811.923	2.811.923	114	5.619.368	5.619.368
1.618.344	1.855.286	115	ALMERIA	192,66	1.855.286	1.855.286	115	4.110.152	4.110.152
1.238.160	1.015.851	82	ÁVILA	147,40	1.015.851	1.015.851	82	2.323.727	2.323.727
1.705.788	2.271.705	133	BADAJOZ	203,07	2.271.705	2.046.946	120	5.291.541	4.768.004
2.660.280	1.605.338	60	I BALÉARS	316,70	1.605.338	1.605.338	60	3.473.041	3.473.041
3.006.360	4.969.045	165	BARCELONA	357,90	4.969.045	3.607.632	120	9.540.378	6.926.517
1.826.328	1.448.414	79	BURGOS	217,42	1.448.414	1.448.414	79	3.310.387	3.310.387
1.406.748	1.866.844	133	CÁCERES	167,47	1.866.844	1.688.098	120	4.394.402	3.973.648
2.405.340	2.210.341	92	CÁDIZ	286,35	2.210.341	2.210.341	92	4.801.237	4.801.237
1.331.400	1.061.473	80	CASTELLÓN	158,50	1.061.473	1.061.473	80	2.238.441	2.238.441
1.503.600	881.204	59	CIUDAD REAL	179	881.204	881.204	59	1.861.665	1.861.665
2.046.744	1.121.102	55	CÓRDOBA	243,66	1.121.102	1.121.102	55	2.389.982	2.389.982
3.738.000	2.900.109	78	A. CORUÑA	445	2.900.109	2.900.109	78	6.005.399	6.005.399
1.010.688	859.816	85	CUENCA	120,32	859.816	859.816	85	1.934.260	1.934.260
1.029.840	1.269.236	123	GIJÓN	122,60	1.269.236	1.235.808	120	2.543.213	2.476.232
2.883.720	2.522.706	87	GRANADA	343,30	2.522.706	2.522.706	87	5.494.509	5.494.509
1.279.404	923.589	72	GUADALAJARA	152,31	923.589	923.589	72	1.942.297	1.942.297
802.200	1.541.570	192	HUELVA	95,50	1.541.570	962.640	120	3.492.874	2.181.140
1.424.052	743.717	52	HUESCA	169,53	743.717	743.717	52	1.730.167	1.730.167
1.737.120	1.446.628	83	JAÉN	206,80	1.446.628	1.446.628	83	2.997.032	2.997.032
2.045.400	1.720.566	84	LEÓN	243,50	1.720.566	1.720.566	84	3.682.277	3.682.277
1.114.596	884.933	79	LLEIDA	132,69	884.933	884.933	79	1.791.773	1.791.773
1.323.504	959.897	73	LA RIOJA	157,56	959.897	959.897	73	2.041.568	2.041.568
1.454.376	2.072.886	143	LUGO	173,14	2.072.886	1.745.251	120	4.368.165	3.694.583
4.233.600	5.173.529	122	MADRID	504	5.173.529	5.080.320	120	10.420.195	10.232.459
2.680.608	3.199.650	119	MÁLAGA	319,12	3.199.650	3.199.650	119	6.339.401	6.339.401
2.341.836	2.350.933	100	MURCIA	278,79	2.350.933	2.350.933	100	4.756.369	4.756.369
2.518.320	2.692.527	107	OURENSE	299,80	2.692.527	2.692.527	107	5.534.917	5.534.917
2.990.484	1.703.063	57	OVIEDO	356,01	1.703.063	1.703.063	57	3.523.073	3.523.073
1.188.348	674.689	57	PALENCIA	141,47	674.689	674.689	57	1.425.653	1.425.653
1.557.780	1.473.491	95	LAS PALMAS	185,45	1.473.491	1.473.491	95	3.075.075	3.075.075
3.018.540	3.371.659	112	PONTEVEDRA	359,35	3.371.659	3.371.659	112	6.798.196	6.798.196
1.789.368	1.214.858	68	SALAMANCA	213,02	1.214.858	1.214.858	68	2.626.252	2.626.252
1.397.004	1.536.764	110	S.C. TENERIFE	166,31	1.536.764	1.536.764	110	3.108.749	3.108.749
1.837.080	1.723.954	94	CANTABRIA	218,70	1.723.954	1.723.954	94	3.421.990	3.421.990
1.080.240	1.015.629	94	SEGOVIA	128,60	1.015.629	1.015.629	94	2.171.899	2.171.899
3.100.188	3.173.285	102	SEVILLA	369,07	3.173.285	3.173.285	102	7.039.389	7.039.389
1.395.240	796.608	57	SORIA	166,10	796.608	796.608	57	1.660.243	1.660.243
1.332.240	1.100.533	83	TARRAGONA	158,60	1.100.533	1.100.533	83	2.194.423	2.194.423
1.017.240	656.702	65	TERUEL	121,10	656.702	656.702	65	1.441.343	1.441.343
1.455.384	1.587.571	109	TOLEDO	173,26	1.587.571	1.587.571	109	3.311.669	3.311.669
4.116.840	2.828.308	69	VALENCIA	490,10	2.828.308	2.828.308	69	5.636.051	5.636.051
2.020.872	1.125.080	56	VALLADOLID	240,58	1.125.080	1.125.080	56	2.369.304	2.369.304
1.160.460	1.069.654	92	ZAMORA	138,15	1.069.654	1.069.654	92	2.650.204	2.650.204
3.173.016	1.490.206	47	ZARAGOZA	377,74	1.490.206	1.586.508	50	3.128.135	3.330.285
296.100	45.594	15	CEUTA	35,25	45.594	148.050	50	85.590	277.923
422.520	47.900	11	MELLILLA	50,30	47.900	211.260	50	100.120	441.573
M. Disponibles	M. S/Tareas	%	Delegación	Personas	M. + Coordinación	M. Ajustados	%	P. Gestión	P. G. Corregidos
91.077.672	81.823.561	90	TOTAL	10.842,58	81.823.561	79.527.842	90	171.858.389	167.061.555



Los valores sombreados en **naranja**, muestran que están por encima del 120% y los sombreados en **verde** por debajo del 50%. En los primeros, se produce un ajuste, que como máximo se le va a considerar el 120% de su actividad mientras que en el otro caso, su actividad se ajustará a un mínimo del 50% de su capacidad disponible en minutos. La columna de “Minutos Ajustados” recoge esta corrección.

La columna “Puntos de Gestión”, número de tareas por su valor homogenizado (en puntos) se ajusta proporcionalmente del mismo modo realizado con respecto a los minutos para obtener la columna de los “Puntos de Gestión Corregidos”, también denominada Resultados de Gestión.

En el ejemplo en la gerencia de Badajoz con 133% de actividad respecto a su tiempo potencial, los puntos de gestión, 5.291.541, se ajustan a la baja en 4.768.004. De manera contraria, está el caso de Albacete con 43% se ajusta al alza pasando de 1.642.294 a 1.927.709 puntos de gestión corregidos.

En una primera etapa inicial de la puesta en marcha del SIECE, y en tanto no se disponga de series de datos con una cierta continuidad en el tiempo, debe tenerse en cuenta que el mayor o menor tiempo requerido para el computo de las actividades y procesos junto con el grado de estacionalidad de los mismos pueden inducir sesgos en los resultados obtenidos si se contemplan en periodos de tiempo reducidos.

5.6. PERSONAL EN TÉRMINOS SIECE (PERSONAL DISPONIBLE)

Cada unidad administrativa consignará el número de personas que hayan estado adscritas efectivamente en la misma y que han desempeñado su trabajo efectivo en el mes a que el estado se refiera, clasificadas según el Grupo a que pertenezcan los funcionarios o sea asimilables a estos efectos el personal laboral. Se descontará las proporciones de dedicación del personal que no ha prestado servicios efectivos en una parte del mes por cualquier causa y con una duración mínima de 1 día (vacaciones o licencias de cualquier tipo, como son las más frecuentes por enfermedad, nacimiento o adopción de hijos, lactancia, cuidado de familiares, cursillos de perfeccionamiento, actividades sindicales, etc.) o cuyos servicios no pudieran ser atribuidos a la unidad administrativa que son objeto de valoración. Por consiguiente, en el ejemplo anterior, veíamos los datos de personal con dos decimales ya que se habían descontado los días del periodo vacacional, permisos particulares, etc.

En el **estado informativo de servicios generales 107.01 en el epígrafe 1. Medios personales** que aparece a continuación, se recogen los medios personales en términos SIECE de una Delegación de Economía y Hacienda divididos por las diferentes áreas (Jefatura, Clases Pasivas, Patrimonio, CCHHTT, Tesoro, Servicios Generales, Intervención, Gerencias del Catastro, Guardería), y se incluye una línea de “**Otros**”, donde se consignará la proporción del personal que no ha prestado servicios efectivos en una parte del mes y con una duración mínima de 1 día.



A) DATOS GENERALES													
1	MEDIOS PERSONALES	Nº de Funcionarios - Grupo					Nº de Laborales - Grupo						
ÁREA		A1	A2	C1	C2	E	Total	A1	A2	C1	C2	E	Total
JEFATURA													
UNIDADES TÉCNICO-FACULTATIVAS													
CLASES PASIVAS													
PATRIMONIO													
COORDINACION HACIENDAS TERRITORIALES													
SERVICIOS GENERALES													
TESORO													
INTERVENCION													
GESTION CATASTRAL													
GUARDERIA													
OTROS													
TOTAL													

5.7. COSTES DE PERSONAL

Los costes utilizados en el SIECE son exclusivamente los de personal y no los restantes de funcionamiento de las unidades como pueden ser locales, servicios, material, etc. Se debe fundamentalmente a que los costes de personal son los de mayor entidad y están ligados directamente a quienes ejecutan las tareas, a diferencia del resto como los de oficinas que no dependen de los gestores de las mismas.

Los costes son reales, se computa el personal que ciertamente ha desarrollado su labor y para su obtención se multiplica por los costes medios de los diferentes grupos de personal calculados mes a mes y conseguidos a través de la nómina de Habilitación del departamento ministerial. Es frecuente que el número de efectivos reflejados en el Modelo 107 de Servicios Generales de un área sea menor que el número de efectivos en nóminas, por lo que una vez asignados los costes se tenga que realizar ajustes para que al final el coste total de toda la DEH sea similar que el que se refleja en la nómina. Hay que tener en cuenta que el grupo de Otros y Jefatura se les atribuye efectivos y por tanto coste, pero al no tener resultados de gestión, no se pueden obtener sus eficiencias (puntos por euro de coste), y por otro lado existe el tema de los trabajos de colaboración de unas DEH para otras (deslocalización de tareas). En los casos que la aplicación de gestión no puede atribuir las tareas a las DEH que sin ser competentes territorialmente han realizado dicha actividad, la solución es atribuir el personal que ha realizado dicha actividad de una Gerencia-DEH a otra, para que exista correspondencia entre el trabajo realizado (Resultados) y el personal que desarrolla el trabajo (Costes).



5.8. INDICES DE EFICIENCIA

Los índices de eficiencia se utilizan para determinar la relación existente entre las tareas realizadas y los costes incurridos para su obtención, facilitando, de manera objetiva y homogénea, la cuantificación y evaluación de resultados y la situación relativa de las distintas unidades. Relacionan los resultados de gestión (tareas realizadas valoradas en puntos de gestión con aplicación de los límites del 120% y 50%) con los costes de personal de los medios empleados. Expresan la relación entre los puntos de gestión por euro obtenidos en una determinada unidad administrativa.

SIECE incluye la elaboración de tres índices principales relacionados con la actividad, el coste y la eficiencia y cuyo valor medio es 100:

- Índice de Resultados de Gestión, que considera la cantidad de trabajo realizado, expresado en Resultados de Gestión, sin relación a su coste.
- Índice de Coste Total, que considera los costes de personal incurridos sin relación con la cantidad de trabajo desarrollado.
- Índice de Eficiencia, relaciona los Resultados de Gestión con los Costes de Personal, considerando los Resultados SIECE obtenidos por unidad monetaria de coste.

Además de los anteriores, SIECE incluye otros índices adicionales:

- Índice de Número de Efectivos SIECE, relaciona los efectivos en términos SIECE de una DEH con el promedio de todas las DEH.
- Índice de Resultados de Gestión / Personal, relaciona los resultados de gestión con el personal de la DEH y el promedio de las DEH.
- Índice de Costes / Personal, relaciona los costes con el personal de la DEH y el promedio de las DEH..

Una característica de estos índices es que permite establecer índices relativos de eficacia y una clasificación o ranking general, que resulta de la relación o cociente entre el índice de cada unidad respecto a la media nacional. El índice relativo a cada oficina es más cercano a la media cuando esté más próximo a la unidad. Cuando exceda de la unidad, tendrán índices superiores y viceversa.

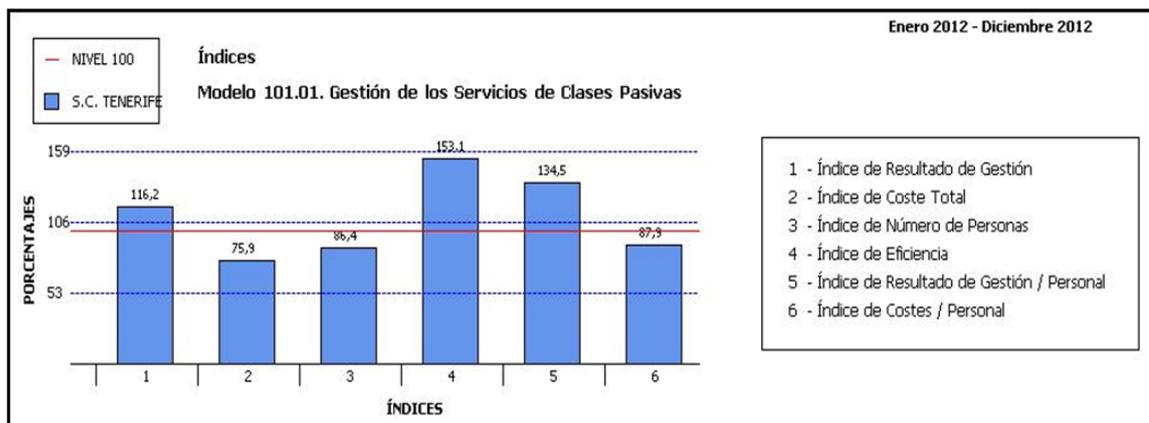
Como puede apreciarse en los cuadros siguientes, la oficina de Santa Cruz de Tenerife aparece en primer lugar con índice de eficiencia, con 153,1 puntos porcentuales respecto a la media consecuencia de sus resultados de gestión con un índice de 116,2 puntos y de sus costes totales, con un índice de 75,9 puntos. Los costes son proporcionalmente más bajos que la actividad realizada, lo que implica que su eficiencia sea elevada respecto a la media.

ÍNDICES	I. R. Gestión	I. C. Total	I. N° Personas	I. Eficiencia	I.R.G./Personal	I.C./Personal
S.C. TENERIFE	116,20	75,90	86,40	153,10	134,50	87,90
MEDIA	100	100	100	100	100	100

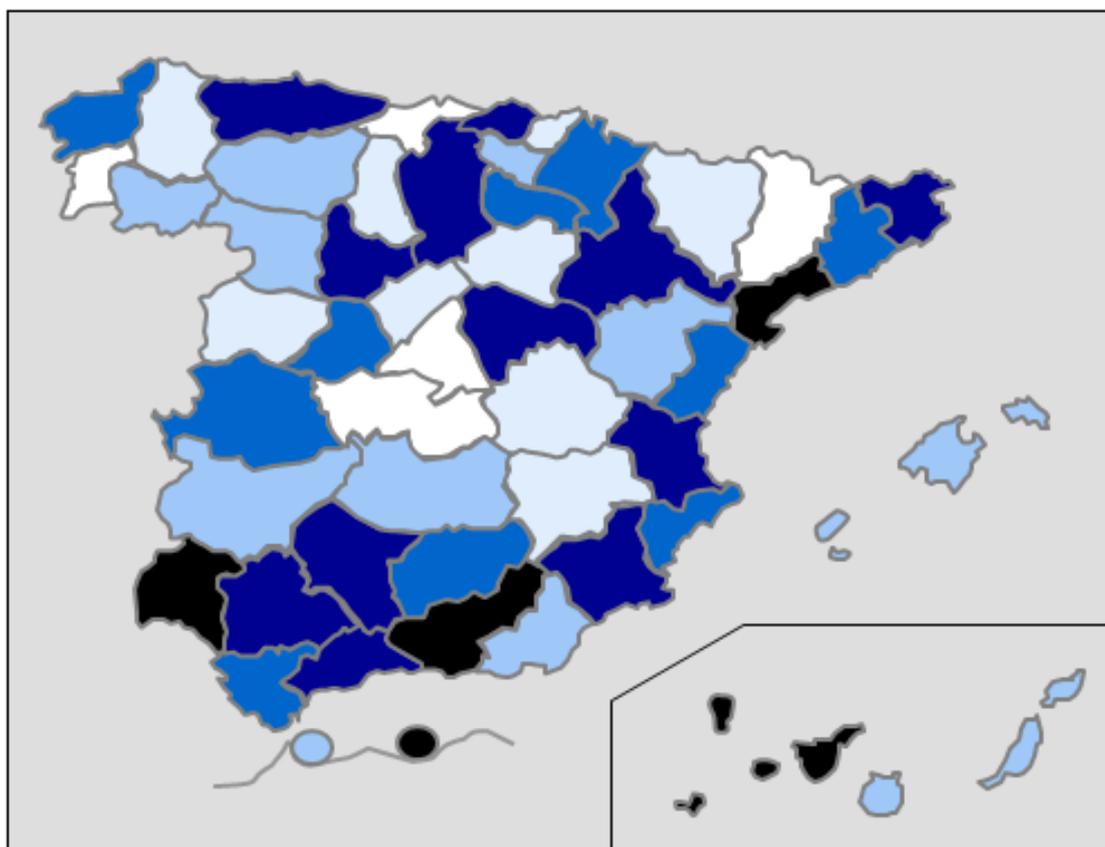


OFICINAS	RESULTADOS DE GESTIÓN	COSTE PERSONAL MILES DE EUROS	NÚMERO DE PERSONAS	COSTE DE PERSONA S/MES MILES EUROS	PUNTOS POR EURO	ÍNDICE	Oficinas	Índice Eficiencia	Oficinas	Índice R. Gestión	Oficinas	Índice Coste Total
ÁLAVA	77.205	17,51	0,50	2,88	4,41	91,80	S. C. TENERIFE	153,10	BARCELONA	434,50	BARCELONA	403,90
ALBACETE	168.509	45,63	1,80	2,16	3,69	76,90	HUELVA	143,80	MÁLAGA	259,30	MÁLAGA	217,20
ALICANTE	436.828	92,40	4,30	1,77	4,73	98,40	GRANADA	143,30	VALENCIA	250,50	VALENCIA	205,20
ALMERIA	212.526	50,61	1,90	2,21	4,20	87,40	TARRAGONA	141,80	GRANADA	205	A CORUÑA	185
ÁVILA	230.169	46,40	1,70	2,32	4,96	103,30	MELILLA	138,80	SEVILLA	188,30	ALICANTE	171,90
BADAJÓZ	360.885	76,88	3,70	1,75	4,69	97,70	CARTAGENA	137,80	A CORUÑA	187,70	LAS PALMAS	169,40
I BALEARS	249.751	54,19	2,50	1,78	4,61	95,90	SEVILLA	136,90	ALICANTE	169,20	JAÉN	144,30
BARCELONA	1.122.063	217,11	8,80	2,05	5,17	107,60	GUADALAJARA	126,60	LAS PALMAS	164,30	BADAJÓZ	143
BURGOS	242.591	41,89	1,70	2,08	5,79	120,50	GERONA	124,30	JAÉN	148,50	GRANADA	143
CÁCERES	213.395	42,76	1,60	2,29	4,99	103,90	ZARAGOZA	122,40	MURCIA	145,20	SEVILLA	137,60
CÁDIZ	288.523	57,83	2,60	1,89	4,99	103,80	VALENCIA	122,10	BADAJÓZ	139,80	PONTEVEDRA	135,60
CASTELLÓN	229.386	46,10	2,20	1,74	4,98	103,60	BURGOS	120,50	BIZKAIA	138,60	MURCIA	121,70
CIUDAD REAL	159.388	35,40	1,80	1,65	4,50	93,70	OVIEDO	120,30	OVIEDO	136,40	CANTABRIA	120,40
CÓRDOBA	320.602	56,33	2,30	2,06	5,69	118,50	BIZKAIA	120,30	CÓRDOBA	124,20	LUGO	118,80
A CORUÑA	484.669	99,46	4,40	1,90	4,87	101,40	VALLADOLID	120,10	S. C. TENERIFE	116,20	SALAMANCA	118,10
CUENCA	87.882	23,75	1	1,95	3,70	77	MÁLAGA	119,40	VALLADOLID	115,40	TOLEDO	117,80
GERONA	120.488	20,17	1	1,71	5,97	124,30	MURCIA	119,30	MELILLA	112,60	BIZKAIA	115,20
GRANADA	529.360	76,87	3,70	1,71	6,89	143,30	CÓRDOBA	118,50	CÁDIZ	111,70	OVIEDO	113,40
GUADALAJARA	133.247	21,90	0,90	2,01	6,08	126,60	BARCELONA	107,60	HUELVA	104,30	CÁDIZ	107,60
GIPUZKOA	107.934	30,56	1,70	1,49	3,53	73,50	NAVARRA	105,90	I BALEARS	96,70	GUON	107,10
HUELVA	269.295	38,98	1,80	1,85	6,91	143,80	LA RIOJA	105,50	BURGOS	93,90	CÓRDOBA	104,80
HUESCA	64.263	22,37	0,90	2,01	2,87	59,80	CÁCERES	103,90	ZARAGOZA	93,80	I BALEARS	100,80
JAÉN	383.367	77,57	3	2,15	4,94	102,90	CÁDIZ	103,80	ÁVILA	89,10	VALLADOLID	96,10
LEÓN	132.642	34,34	1,40	2,04	3,86	80,40	CASTELLÓN	103,60	CASTELLÓN	88,80	ALMERIA	94,20
LLEIDA	70.032	29,10	0,90	2,77	2,41	50,10	ÁVILA	103,30	GUON	83,70	JEREZ	87,60
LA RIOJA	123.560	24,37	0,80	2,40	5,07	105,50	JAÉN	102,90	CÁCERES	82,60	CEUTA	86,80
LUGO	210.689	63,84	3,30	1,60	3,30	68,70	A CORUÑA	101,40	ALMERIA	82,30	ÁVILA	86,30
MÁLAGA	669.691	116,73	5,30	1,84	5,74	119,40	ALICANTE	98,40	LUGO	81,60	CASTELLÓN	85,80
MURCIA	375.044	65,41	2,50	2,21	5,73	119,30	BADAJÓZ	97,70	SALAMANCA	79,70	ALBACETE	84,90
NAVARRA	201.600	39,63	1,30	2,51	5,09	105,90	LAS PALMAS	97	NAVARRA	78,10	VIGO	82,50
OURENSE	174.877	43,69	1,70	2,20	4	83,30	I BALEARS	95,90	PONTEVEDRA	75,80	OURENSE	81,30
OVIEDO	352.133	60,93	2,60	1,93	5,78	120,30	CIUDAD REAL	93,70	ZAMORA	73,80	MELILLA	81,10
PALENCIA	111.716	36,35	1,70	1,80	3,07	64	ZAMORA	92,90	CARTAGENA	72,80	CÁCERES	79,60
LAS PALMAS	424.307	91,04	3,20	2,38	4,66	97	ÁLAVA	91,80	CANTABRIA	68,30	ZAMORA	79,40
PONTEVEDRA	195.671	72,90	2,60	2,29	2,68	55,90	ALMERIA	87,40	CEUTA	68	SORIA	78,40
SALAMANCA	205.855	63,49	2,70	1,96	3,24	67,50	OURENSE	83,30	OURENSE	67,70	BURGOS	77,90
S. C. TENERIFE	300.032	40,80	2	1,73	7,35	153,10	LEÓN	80,40	ALBACETE	65,30	ZARAGOZA	76,60
CANTABRIA	176.255	64,74	2,70	2	2,72	56,70	TERUEL	79,60	TOLEDO	64,80	S. C. TENERIFE	75,90
SEGOVIA	73.585	21,18	0,80	2,18	3,47	72,30	CEUTA	78,30	TARRAGONA	62,70	NAVARRA	73,70
SEVILLA	486.329	73,97	3,20	1,95	6,57	136,90	GUON	78,10	CIUDAD REAL	61,70	HUELVA	72,50
SORIA	127.240	42,13	2	1,74	3,02	62,90	CUENCA	77	JEREZ	61,60	PALENCIA	67,60
TARRAGONA	162.021	23,78	1,10	1,87	6,81	141,80	ALBACETE	76,90	VIGO	54,90	CIUDAD REAL	65,90
TERUEL	63.144	16,52	0,80	1,82	3,82	79,60	GIPUZKOA	73,50	GUADALAJARA	51,60	LEÓN	63,90
TOLEDO	167.398	63,32	2,60	2,03	2,64	55	SEGOVIA	72,30	LEÓN	51,40	GIPUZKOA	56,90
VALENCIA	646.972	110,28	4,50	2,05	5,87	122,10	JEREZ	70,20	SORIA	49,30	LLEIDA	54,10
VALLADOLID	298.052	51,66	2	2,20	5,77	120,10	LUGO	68,70	LA RIOJA	47,80	CARTAGENA	52,80
BIZKAIA	357.983	61,92	2,80	1,84	5,78	120,30	SALAMANCA	67,50	GERONA	46,70	LA RIOJA	45,30
ZAMORA	190.473	42,67	1,60	2,22	4,46	92,90	VIGO	66,60	PALENCIA	43,30	TARRAGONA	44,20
ZARAGOZA	242.154	41,19	1,60	2,14	5,88	122,40	PALENCIA	64	GIPUZKOA	41,80	CUENCA	44,20
CARTAGENA	187.869	28,38	1,20	1,92	6,62	137,80	SORIA	62,90	CUENCA	34	HUESCA	41,60
GUON	216.053	57,55	2,60	1,88	3,75	78,10	HUESCA	59,80	ÁLAVA	29,90	GUADALAJARA	40,70
JEREZ	158.972	47,11	2	1,96	3,37	70,20	CANTABRIA	56,70	SEGOVIA	28,50	SEGOVIA	39,40
VIGO	141.773	44,34	2,20	1,65	3,20	66,60	PONTEVEDRA	55,90	LLEIDA	27,10	GERONA	37,50
CEUTA	175.488	46,64	2	1,98	3,76	78,30	TOLEDO	55	HUESCA	24,90	ÁLAVA	32,60
MELILLA	290.641	43,58	1,90	1,91	6,67	138,80	LLEIDA	50,10	TERUEL	24,50	TERUEL	30,70
TOTAL	14.202.577	2.956,25	125,10	1,97	4,80	100	MEDIA	100	MEDIA	100	MEDIA	100

La periodicidad de estos índices puede ser mensual, trimestral, semestral o anual, es aconsejable el periodo anual al ser más representativo de la gestión realizada por la unidad al mitigarse los efectos de la temporalidad de algunas tareas en un determinado momento en el tiempo.



El resultado del ranking de los índices de eficiencia se puede mostrar en un mapa, donde las unidades más eficientes están más oscuras y las menos más claras.





Existe una opción dentro de SIECE que permite obtener todos los índices correspondientes a una DEH relativos a cada una de las 7 áreas, así como el acumulado de todas las áreas de una DEH, y la comparación de la evolución de los índices anteriores entre dos años consecutivos, que constituye algo similar a un Cuadro de Mandos.

PORTAL DE ANÁLISIS SIECE . ENERO 2022 - MAYO 2022

FICHAS DE MODELO 105.01. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE GERENCIAS TERRITORIALES

Minutos persona mes: 8400

PORCENTAJE DE AJUSTE SOBRE LOS RESULTADOS DE GESTIÓN BRUTOS:

Valores positivos, (negativos) indican ajustes al alza, (baja) en los resultados de gestión por no llegar, (superar) éstos al 50%, (120%) de los teóricos calculados en función del número de personas disponibles

-34,62

PORCENTAJE DE AJUSTE POR DELEGACIÓN ESPECIAL:

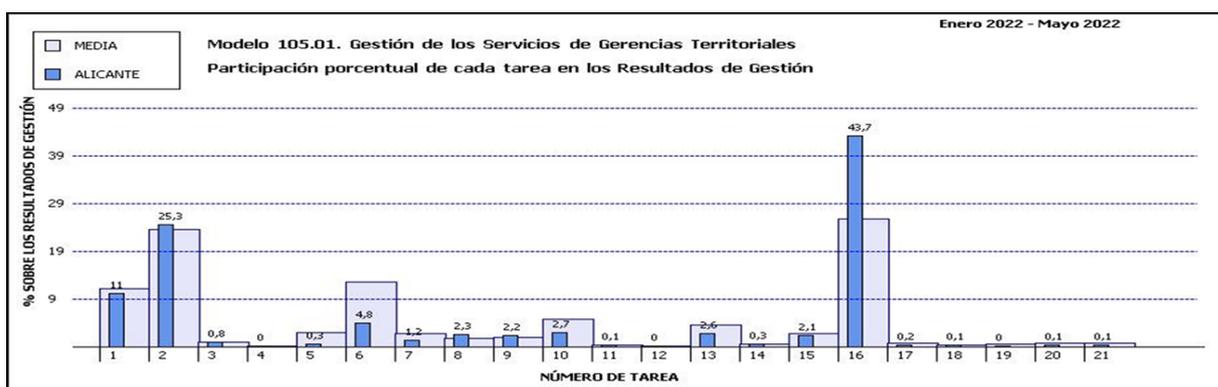
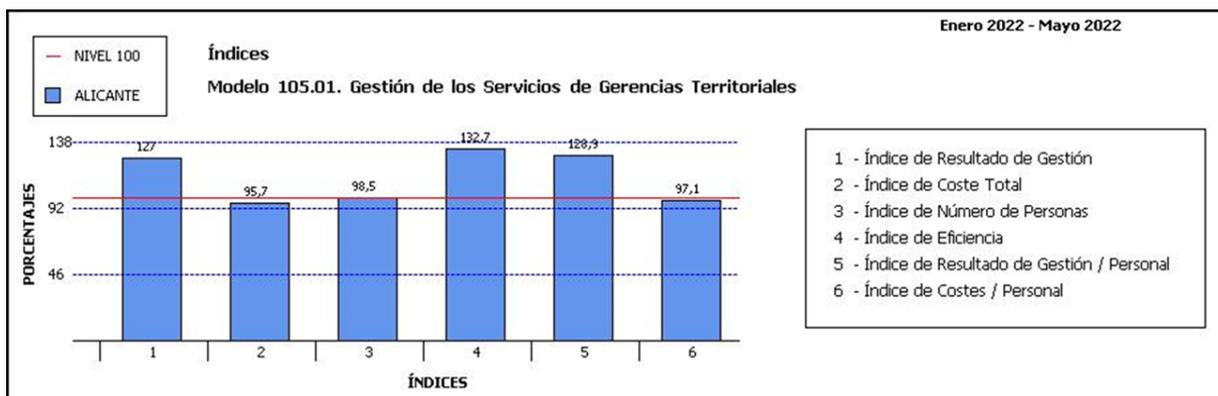
0,00

INDICES	I.R.Gestión	I.C.Total	I.Nº Personas	I.Eficiencia	I.R.G./Personal	I.C./Personal
ALICANTE	127	95,70	98,50	132,70	128,90	97,10
MEDIA	100	100	100	100	100	100

INDICADORES	Puntos de Gestión	Coste de Personal en		Puntos Por Euros de		Coste por Personal y	
		Miles de €	Número de Personas	Coste	Puntos Por Persona	Mes	Mes
ALICANTE	3.950.103	418,87	32,90	9,43	120,079	2.546,63	
MEDIA	3.109.776	437,63	33,40	7,11	93,154	2.621,86	

DATOS DE LA DELEGACIÓN

M. Disponibles	M. S/Tareas	%	Delegación	Personas	M. + Coordinación	M. Ajustados	%	P. Gestión	P. G. Corregidos
1.381.632	2.535.703	184	ALICANTE	164,48	2.535.703	1.657.958	120	6.041.340	3.950.103



5.9. OTROS INDICES

Junto a los indicadores de actividad (tareas), SIECE también incluye algunos **Indicadores de Calidad**, aunque solo en las áreas de Servicios Generales y Gerencias del Catastro, como son los siguientes:



Indicadores de Calidad en Servicios Generales:

- Porcentajes de ejecución del Presupuesto.
- Reparos e informes desfavorables.
- Tiempos en el proceso de contratación y pago de facturas.

Indicadores de Calidad en Gerencias del Catastro:

- Recursos.
- Estimación de Recursos.
- Litigiosidad.
- Quejas.
- Tiempo medio de espera, en minutos.
- Tiempo medio de atención, en minutos.
- Encuestas de satisfacción realizadas.
- Actividades del Plan de Calidad (actuaciones de mejora, iniciativas de calidad y proyectos de calidad propuestos por la Gerencia y aprobados por la DGC en el mes analizado conforme a lo previsto en el Plan de Calidad del Catastro).

Otros Índices:

Entre las tareas realizadas por las unidades y recogidas en sus estados informativos, están aquellas con unos tipos de datos especiales, relacionados unos con otros que facilitan el conocimiento de los flujos de documentación, el seguimiento de los procesos y la situación de pendencia de los expedientes (tramitación de expedientes). Se distinguen en su caso, las siguientes situaciones:

Pendientes Inicio: expedientes pendientes el primer día de cada mes. Esta cifra deberá coincidir con la de Pendientes a Fin del período anterior.

Entrados: expedientes entrados en las unidades en el período mensual considerado.

Resueltos: expedientes respecto de los cuales la unidad haya adoptado la decisión que ponga fin al procedimiento.

Pendientes Fin: expedientes aún no resueltos, cuyo número deberá coincidir con las cifras de Pendientes al Inicio del próximo periodo.

Al examinar los movimientos de expedientes desglosados, su análisis se realiza a través de los siguientes índices, complementarios a los índices de eficiencia:

- a) **Índice de Actividad**, porcentaje que representan las reclamaciones despachadas en el ejercicio, en relación con las pendientes al principio más las reclamaciones entradas.



- b) **Índice de Acumulación**, es el porcentaje que expresa las reclamaciones pendientes al final de periodo respecto a las pendientes al comienzo del mismo.
- c) **Índice de Demora**, expresa el periodo medio de puesta al día en la resolución de reclamaciones, en el supuesto que no entraran expedientes nuevos y no variaran los medios disponibles ni el ritmo de despacho.

Del estudio de estos índices se puede determinar la evolución del flujo de expedientes, la pendencia, la capacidad de la unidad para resolver y el tiempo de resolución. Igualmente, su comparación entre las unidades permite establecer una clasificación según las medias calculadas. Estos índices solo se recogen en las áreas de Gerencias del Catastro, Patrimonio y Tesoro.

PORTAL DE ANÁLISIS SIECE . EXPEDIENTES. ÍNDICES DE ACTMIDAD, ACUMULACIÓN Y DEMORA . ALBACETE . 2019
MODELO 105.01. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE GERENCIAS TERRITORIALES

EXPEDIENTES	PENDIENTES 1 ENERO	RECLASIF.	ENTRADOS	DESPACH.	ÍNDICE DE ACTIVIDAD	PENDIENTES 31	12 meses	ÍNDICE DE ACUMULACIÓN	ÍNDICE DE
01.- Declaraciones titularidad 901N (Medios propios)	866	383	1.416	2.496	93,70	169	1	19,50	1
02.- Declaraciones obra nueva, reforma,cambio de uso	9	0	8	13	76,50	4	2	44,40	4
03.- Declaraciones agrupaciones /s egregaciones parcelas 903N (Medios propios)	37	12	60	95	87,20	14	0	37,80	2
04.- Declaraciones cambio de cultivo 904N (Medios propios)	74	-10	47	98	88,30	13	0	17,60	2
TOTAL Declaraciones (Medios Propios)	986	385	1.531	2.702	93,10	200	3	20,30	1
05.- Declaraciones titularidad 901N (Agentes externos)	3	101	853	719	75,10	238	0	7.933,30	4
06.- Declaraciones obra nueva, reforma,cambio de uso y división horizontal 902N (Agentes externos)	22	3	63	61	69,30	27	7	122,70	5
07.- Declaraciones agrupaciones /s egregaciones parcelas 903N (Agentes externos)	65	27	178	176	65,20	94	9	144,60	6
08.- Declaraciones cambio de cultivo 904N (Agentes externos)	21	23	219	192	73	71	0	338,10	4
TOTAL Declaraciones (Agentes externos)	111	154	1.313	1.148	72,80	430	16	387,40	4
09.- Declaraciones titularidad 901 M (Convenio)	716	-49	4.381	4.077	80,80	971	310	135,60	3
10.- Declaraciones obra nueva, reforma,cambio de uso y división horizontal 902 M (Convenio)	191	8	635	701	84,10	133	3	69,60	2
11.- Declaraciones agrupaciones /s egregaciones parcelas 903 M (Convenio)	236	25	367	463	73,70	165	10	69,90	4
12.- Declaraciones cambio de cultivo 904 M (Convenio)	60	-3	136	145	75,10	48	0	80	4
TOTAL Declaraciones (Convenio)	1.203	-19	5.519	5.386	80,40	1.317	323	109,50	3

6. PRODUCTOS DEL SISTEMA SIECE

6.1. APLICACIONES INFORMÁTICAS

Para dar soporte técnico a la información recibida, así como la explotación estadística de la misma por la Inspección General para sus estudios e informes, se han desarrollado cuatro aplicaciones Web en las que cada una de ellas tiene sus características específicas que se muestran en el cuadro resumen siguiente.



Aplicación	Periodo	Centro / Unidad	Acción
Datos Siece	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> •Delegación •Catastro •IGAE (INT) •D.G. Coordinación 	<ul style="list-style-type: none"> •Aportar datos •Modificar datos •Consultar datos
Análisis Siece	Tiempo Real	Áreas: <ul style="list-style-type: none"> •Pasivas •Patrimonio •Coordinación •Gerencias •Tesorerías •Servicios Generales •Intervención. •UTF •Secretarías Generales •Todas las áreas 	<ul style="list-style-type: none"> •Indicadores de actividad y calidad •Ficha delegación •Datos elaborados por el sistema •Datos de Inmuebles •Publicaciones •Datos delegaciones del INE. •Gestión recaudatoria de Tasas. •Consulta personal por Áreas. •Mapas •Instrumentos revisión de datos
Memoria Siece	Anual	Delegación	Consulta : <ul style="list-style-type: none"> •Cuadros de Gestión • Datos Generales •Indicadores de Calidad Aportar datos: <ul style="list-style-type: none"> •Datos Generales (PTR, TES, SER e INT)
Administración Siece	Tiempo Real	Usuarios de SGES	<ul style="list-style-type: none"> •Administración de Cambios •Consulta datos enviados por DH. •Modificaciones por delegación

6.2. FICHAS DEH. CUADROS ÍNDICES

Existe una opción dentro de SIECE que permite obtener todos los índices correspondientes a una DEH relativos a cada una de las siete áreas, así como el acumulado de todas las áreas de la DEH, y la comparación de la evolución de los índices entre dos años consecutivos, dentro del **Apartado 3.Fichas de las DEH**, que constituye algo similar a un *Cuadro de Mandos*.

PORTAL DE ANÁLISIS SIECE . ENERO 2022 - MAYO 2022

FICHAS DE MODELO 105.01. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE GERENCIAS TERRITORIALES

Minutos persona mes: 8400

PORCENTAJE DE AJUSTE SOBRE LOS RESULTADOS DE GESTIÓN BRUTOS:

Valores positivos, (negativos) indican ajustes al alza, (baja) en los resultados de gestión por no llegar, (superar) éstos al 50%, (120%) de los técnicos calculados en función del número de personas disponibles

-34,62

PORCENTAJE DE AJUSTE POR DELEGACIÓN ESPECIAL:

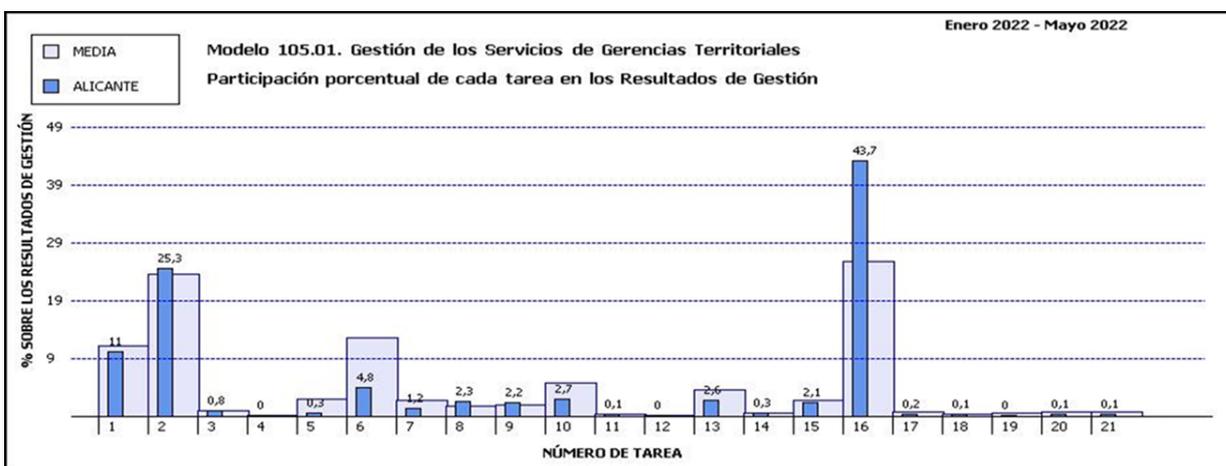
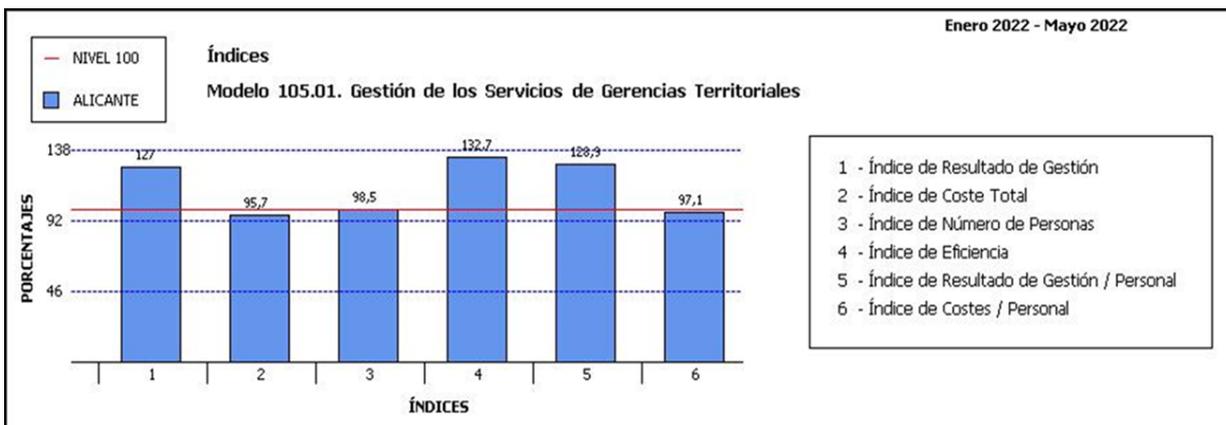
0,00

ÍNDICES	I. R. Gestión	I. C. Total	I. Nº Personas	I. Eficiencia	I.R.G./Personal	I.C./Personal
ALICANTE	127	95,70	98,50	132,70	128,90	97,10
MEDIA	100	100	100	100	100	100

INDICADORES	Coste de Personal en		Número de Personas		Puntos Por Euros de		Coste por Personal y	
	Puntos de Gestión	Miles de €	Mes	Coste	Puntos Por Persona	Mes		
ALICANTE	3.950.103	418,87	32,90	9,43	120,079	2.546,63		
MEDIA	3.109.776	437,63	33,40	7,11	93.154	2.621,86		

DATOS DE LA DELEGACIÓN

M. Disponibles	M. S/Tareas	%	Delegación	Personas	M. + Coordinación	M. Ajustados	%	P. Gestión	P. G. Corregidos
1.381.832	2.535.703	184	ALICANTE	164,48	2.535.703	1.657.958	120	6.041.340	3.950.103



Las Fichas DEH también permiten la comparación de los diversos índices y datos de una DEH entre dos años consecutivos Opción 3.3. Fichas de Gestión (Comparativo anual), y la evolución de los indicadores e índices de forma gráfica en los últimos 6 ejercicios Opción 3.4. Gráfico Evolución Anual (Fichas de Gestión).

Procedimientos Administrativos: Portal de Análisis DECE

serviciostematicosex.mihap.gob.es/IG/analisisdece/fichas/verFichasComparativaAnual.aspx?parte=Ger&periodo=ComparativoAnual

FICHAS DE MODELO 105.01. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE GERENCIAS TERRITORIALES 2021 / 2020 Minutos persona mes: 8400

DELEGACIÓN: ALMERIA AÑO: 2021 / 2020 AREA: GERENCIAS Ver Datos

PORCENTAJE DE AJUSTE SOBRE LOS RESULTADOS DE GESTIÓN BRUTOS:
Valores positivos, (negativos) indican ajustes al alza, (baja) en los resultados de gestión por no llegar, (superar) estos al 50%, (120%) de los teóricos calculados en función del número de personas disponibles 0,00 / 0,00 Ayuda Ayuda

PORCENTAJE DE AJUSTE POR DELEGACIÓN ESPECIAL: 0,00 / 0,00 Ayuda Ayuda

INDICES	I. R. Gestión	I. C. Total	I. N° Personas	I. Eficiencia	I.R.G./Personal	I.C./Personal
ALMERIA	89,9 /	81,8 /	84,9 /	109,9 /	105,9 /	96,4 /
MEDIA	86,7 /	80,9 /	84,4 /	109,7 /	105,1 /	95,8 /
	100 /	100 /	100 /	100 /	100 /	100 /

INDICADORES	Puntos de Gestión	Coste de Personal en Miles de €	Número de Personas Mes	Puntos Por Euros de Coste	Puntos Por Persona	Coste por Personal y Mes
ALMERIA	6.997.143 /	989,69 /	28,1 /	7,07 /	248.795 /	2.332,5 /
MEDIA	6.891.845 /	995,77 /	29 /	6,92 /	237.329 /	2.857,55 /
	7.785.845 /	1.210,44 /	33,1 /	6,43 /	234.809 /	3.043,24 /
	7.767.938 /	1.231,6 /	34,4 /	6,31 /	225.835 /	2.983,82 /

DATOS DE LA DELEGACIÓN

M. Disponibles	M. S/Tareas	%	Delegación	Personas	M. + Coordinación	M. Ajustados	%	P. Gestión	P. G. Corregidos
2.834.916 /	2.973.645 /	105 /	ALMERIA	337,49 /	2.973.645 /	2.973.645 /	105 /	6.997.143 /	6.997.143 /
2.922.148 /	2.799.304 /	96 /		348,47 /	2.799.304 /	2.799.304 /	96 /	6.891.845 /	6.891.845 /

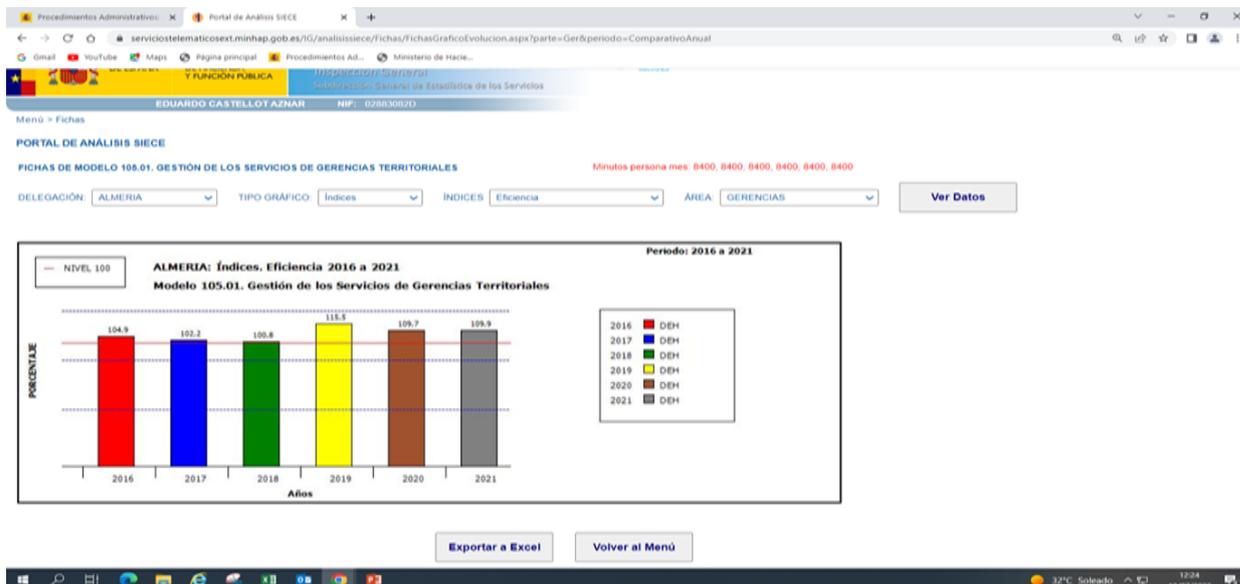
Comparativa Interanual 2021 / 2020
Modelo 105.01. Gestión de los Servicios de Gerencias Territoriales

— NIVEL 100
■ 2021
□ 2020

Índice	2021	2020
1	89,9	86,7
2	81,8	80,9
3	84,9	84,4
4	109,9	109,7
5	105,9	105,1
6	96,4	95,8



Cuadro Análisis SIECE



6.3. INSTRUMENTOS ANÁLISIS RESULTADOS E ÍNDICES

Dentro de la Opción 4.9.1. Resultados de Gestión e Índices de Eficiencia DEH, se obtienen los principales datos, cuadros, indicadores e índices que permiten realizar el análisis de los datos e indicadores SIECE de cada área y en conjunto de las DEH.

PORTAL DE ANÁLISIS SIECE. MINUTOS Y PUNTOS. ENERO 2021 - DICIEMBRE 2021

M. DISPONIBLES	M. S/TAREAS	%	DELEGACIÓN	PERSONAS	M. + COORDINACIÓN	M. AJUSTADOS	%	P. GESTIÓN	P. G. CORREGIDOS
3.257.016	2.369.446	73	ALBACETE	387,74	2.369.446	2.369.446	73	5.525.199	5.525.199
3.394.776	5.548.986	163	ALICANTE	404,14	5.548.986	4.073.731	120	14.197.527	10.422.968
2.834.916	2.973.645	105	ALMERIA	337,49	2.973.645	2.973.645	105	6.997.143	6.997.143
2.526.720	1.536.349	61	ÁVILA	300,8	1.536.349	1.536.349	61	3.974.460	3.974.460
3.229.212	2.694.741	83	BADAJOS	384,43	2.694.741	2.694.741	83	6.842.448	6.842.448
4.182.360	3.640.459	87	I BALEARS	497,9	3.640.459	3.640.459	87	8.718.389	8.718.389
6.122.760	10.998.187	180	BARCELONA	728,9	10.998.187	7.347.312	120	25.396.872	16.966.318
3.242.904	3.380.751	104	BURGOS	386,06	3.380.751	3.380.751	104	8.046.139	8.046.139
2.723.784	2.415.538	89	CÁCERES	324,26	2.415.538	2.415.538	89	6.128.492	6.128.492
4.163.544	3.310.694	80	CÁDIZ	495,66	3.310.694	3.310.694	80	7.559.958	7.559.958
2.296.560	1.883.583	82	CASTELLÓN	273,4	1.883.583	1.883.583	82	4.869.273	4.869.273
2.413.320	1.908.852	79	CIUDAD REAL	287,3	1.908.852	1.908.852	79	4.839.871	4.839.871
3.608.220	2.410.477	67	CÓRDOBA	429,55	2.410.477	2.410.477	67	5.818.629	5.818.629
7.098.000	6.814.074	96	A CORUÑA	845	6.814.074	6.814.074	96	15.590.728	15.590.728
1.814.400	2.133.809	118	CUENCA	216	2.133.809	2.133.809	118	5.551.731	5.551.731
1.748.040	2.700.540	154	GIRONA	208,1	2.700.540	2.097.648	120	6.732.579	5.229.540
4.985.400	3.520.171	71	GRANADA	593,5	3.520.171	3.520.171	71	8.452.166	8.452.166
2.124.192	2.436.390	115	GUADALAJARA	252,88	2.436.390	2.436.390	115	6.449.914	6.449.914
1.901.760	1.527.099	80	HUELVA	226,4	1.527.099	1.527.099	80	3.783.602	3.783.602



Portal de Análisis SIECE

serviciostelematicosex.mihap.gob.es/IG/analisisiece/8Areas/verGestionServicios.aspx?parte=Ger&periodo=Anual&mesIni=1&mesFin=12&anioIni=2021&anioFin=2021

EDUARDO CASTELLOT AZNAR NIF: 02883082D

Menú > Selección Resultados e Índices > Resultados e Índices

PORTAL DE ANÁLISIS SIECE . RESULTADOS DE GESTIÓN E ÍNDICES . ENERO 2021 - DICIEMBRE 2021

MODELO 105.01. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE GERENCIAS TERRITORIALES Minutos persona mes: 8400

OFICINAS	RESULTADOS DE GESTIÓN	GOSTE PERSONAL MILES DE EUROS	NÚMERO DE PERSONAS	COSTE DE PERSONAS MILES EUROS	PUNTOS POR EURO	ÍNDICE	RANKING		RANKING		RANKING	
							OFICINAS	ÍNDICE EFICIENCIA	OFICINAS	ÍNDICE R. GESTIÓN	OFICINAS	ÍNDICE COSTE TOTAL
ALBACETE	5.525.199	1.116.74	32.31	2.88	4.95	76.9	CUENCA	138.8	MADRID	294.2	MADRID	268.5
Alicante	10.422.968	1.219.69	33.68	3.02	8.55	132.9	GUADALAJARA	138.3	VALENCIA	295.3	VALENCIA	212.2
ALMERIA	6.997.143	989.69	28.12	2.93	7.07	109.9	GIROÑA	137.6	BARCELONA	217.9	A CORUÑA	206.5
ÁVILA	3.974.650	870.76	25.07	2.89	4.56	71	LLEIDA	135.9	A CORUÑA	200.2	BARCELONA	199.4
BADAJÓZ	6.842.448	1.165.93	30.04	3.03	6.97	91.2	LUGO	134.1	MÁLAGA	172.8	GRANADA	159.9
I. BALEARS	8.718.389	1.483.58	41.49	2.98	5.88	91.4	SEGOVIA	133.4	PONTEVEDRA	166.3	OVIEDO	159.6
BARCELONA	16.966.318	2.413.91	60.74	3.31	7.03	109.3	ALICANTE	132.9	SEVILLA	156.3	SEVILLA	154.8
BURGOS	8.046.139	1.194.53	32.17	3.09	6.74	104.7	MÁLAGA	128.9	ALICANTE	133.9	ZARAGOZA	150.2
CÁCERES	6.128.492	1.006.71	27.02	3.1	6.09	94.6	LEÓN	127.6	LEÓN	132.2	MURCIA	143.6
CÁDIZ	7.559.958	1.439.87	41.31	2.9	5.25	81.6	ZAMORA	127	OVIEDO	132.2	PONTEVEDRA	136.7
CASTELLÓN	4.869.273	805.08	22.78	2.96	6.03	93.7	PONTEVEDRA	121.6	ZARAGOZA	127.4	MÁLAGA	134
CIUDAD REAL	4.639.874	967.73	29.94	3.02	5.58	96.7	PALENCIA	120.6	MURCIA	124.2	I. BALEARS	122.6
CÓRDOBA	5.818.629	1.216.26	35.8	2.83	4.78	74.4	TARRAGONA	120.4	OURENSE	112.5	CÁDIZ	119
A CORUÑA	15.990.728	2.499.47	70.42	2.96	6.24	97	VALENCIA	110.9	I. BALEARS	112	OURENSE	109.9
CUENCA	5.651.731	621.76	16	2.88	8.93	138.8	ALMERIA	109.9	GRANADA	106.6	VALLADOLID	106
GUADALAJARA	6.449.914	725.24	21.07	2.87	8.69	138.3	TOLEDO	109.9	TOLEDO	106.2	LEÓN	103.6
HUELVA	3.783.602	625.01	19.87	2.76	6.95	94.1	TERUEL	109.8	BURGOS	103.3	ALICANTE	100.8
HUESCA	4.406.191	873.89	24.36	2.99	5.04	78.4	BURGOS	109.8	CÁDIZ	97.1	CÓRDOBA	100.5
JAÉN	6.294.241	1.190.67	32.11	3.06	5.33	82.9	MADRID	109.5	S.C. TENERIFE	91.3	BURGOS	98.7
LEÓN	10.290.429	1.234.16	34.7	3.01	8.21	127.6	ALMERIA	109.9	LUGO	91.2	TOLEDO	86.5
LLEIDA	5.653.231	646.83	18.73	2.85	8.74	135.9	S.C. TENERIFE	109.1	ALMERIA	89.9	JAÉN	97.5
LA RIOJA	6.092.804	927.94	25.57	3.02	6.57	102.1	LA RIOJA	102.1	BADAJÓZ	87.9	BADAJÓZ	96.3
LUGO	7.098.931	822.8	25.56	2.88	8.63	134.1	SEVILLA	101	SEGOVIA	81.1	ALBACETE	92.3
MADRID	22.904.202	3.230.59	80.38	3.37	7.05	109.5	A CORUÑA	97	JAÉN	80.8	SALAMANCA	92.3
MÁLAGA	13.451.745	1.622	46.57	2.9	8.29	128.9	CÁCERES	94.6	CÁCERES	78.7	CANTABRIA	86
MURCIA	9.666.368	1.738.77	40.41	3.59	5.56	86.4	LA RIOJA	94.5	LA RIOJA	78.3	S.C. TENERIFE	83.7
OURENSE	8.759.366	1.330.2	41.24	2.89	6.59	102.4	CASTELLÓN	93.7	LAS PALMAS	77.5	CÁCERES	83.2
OVIEDO	10.292.760	1.992.21	54.65	2.95	5.33	82.9	I. BALEARS	91.4	ZAMORA	76.9	ALMERIA	81.8
PALENCIA	5.458.147	703.84	20.19	2.9	7.75	120.6	TERUEL	91.2	TERUEL	75.8	LA RIOJA	76.7
LAS PALMAS	6.036.611	1.139.96	26.87	3.54	5.3	82.3	BADAJÓZ	91.2	VALLADOLID	74.8	ÁVILA	71.9
PONTEVEDRA	12.947.149	1.654.96	49.5	2.78	7.62	121.6	CIUDAD REAL	86.7	CÓRDOBA	74.7	CIUDAD REAL	71.7
SALAMANCA	5.575.763	1.116.83	30.54	3.05	4.99	77.6	MURCIA	86.4	LLEIDA	72.6	TERUEL	69.1
S.C. TENERIFE	7.105.915	1.012.7	27.21	3.1	7.02	109.1	ZARAGOZA	84.9	SALAMANCA	71.6	LUGO	68
CANTABRIA	6.415.473	1.014.13	27.83	3.12	5.2	80.9	OVIEDO	82.8	CUENCA	71.2	CASTELLÓN	66.8

6.4. INSTRUMENTOS PARA LA REVISIÓN DATOS SIECE

Dentro de la Opción 4.10. Instrumentos para el Análisis y la Revisión de Datos SIECE, la aplicación facilita para todas las áreas una opción donde se detalla las tareas en las que se producen las mayores diferencias en la gestión de una DEH respecto a la media nacional y respecto a la dimensión de dicha DEH, tanto en los Puntos de Gestión por tarea y DEH como respecto al total de puntos obtenidos en dicha tarea, apareciendo destacadas aquellas tareas en las que la diferencia sea superior al % que se seleccione, lo que permite advertir posibles disfunciones en la gestión de una DEH y es un indicativo, junto con otros elementos a analizar, de aquellas tareas que sería aconsejable consultar y aclarar con las DEH.

Portal de Análisis SIECE - Detalle de Tareas - Google Chrome

serviciostelematicosex.mihap.gob.es/IG/analisisiece/RevisionDatos/verDetalle.aspx?dh=3&parte=Ger&porcentaje=5

PORTAL DE ANÁLISIS SIECE . ALICANTE . TAREAS

MODELO 105.01. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE GERENCIAS TERRITORIALES

Cerrar

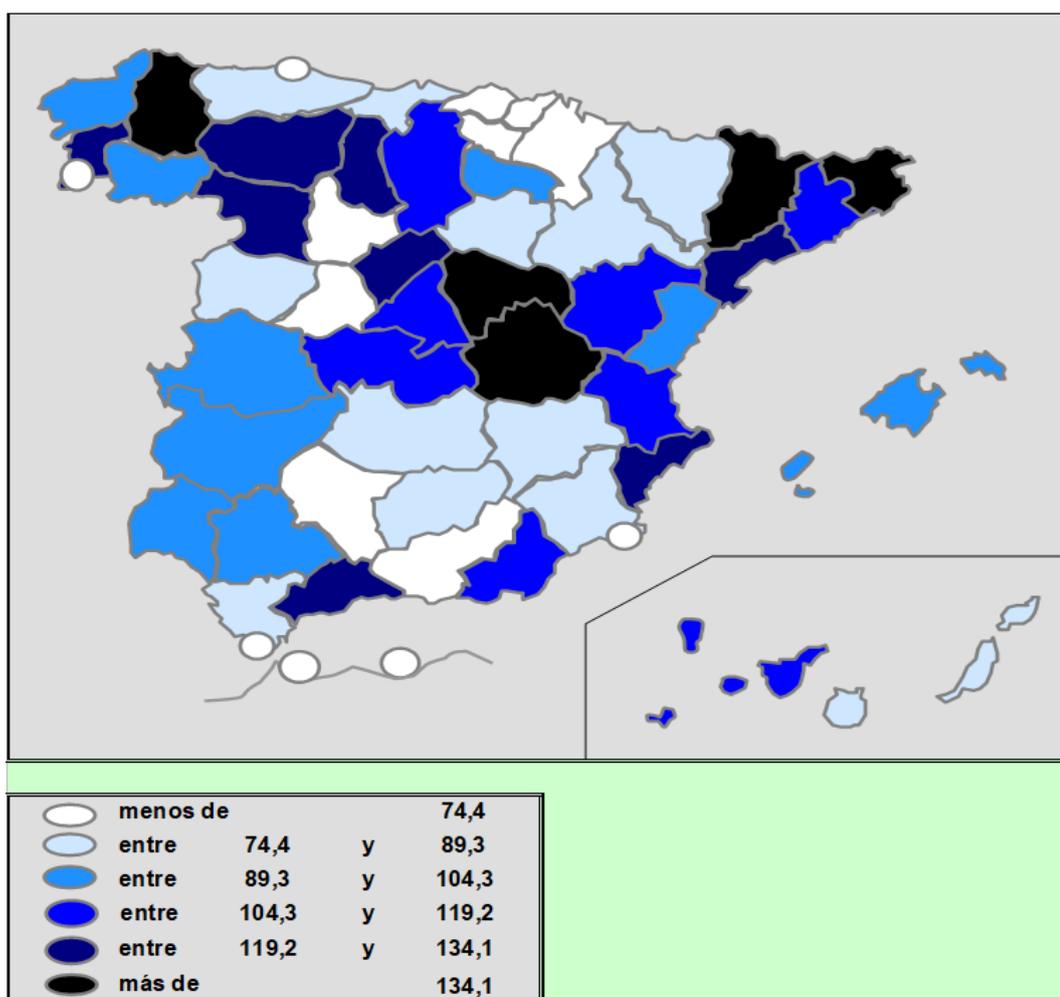
PARTICIPACIONES SOBRE TOTAL % POR DELEGACIÓN	PUNTOS REALIZADOS	PORCENTAJE SOBRE TOTAL DE ESTA DELEGACIÓN	PORCENTAJE DE LA MEDIA DE LAS DELEGACIONES	DIFERENCIA
85 - Calificación de muestras de mercado - Muestras	5.264.119	37,08%	16,63%	20,44%
38 - Subsanaciones de discrepancias art. 18.1 Medios Propios. Información física - Tramitados	319.114	2,25%	7,27%	-5,02%

PARTICIPACIONES SOBRE TOTAL % POR TAREA	PUNTOS REALIZADOS	PORCENTAJE SOBRE TOTAL DE LA TAREA	PORCENTAJE DE PUNTOS DE LA DELEGACIÓN SOBRE EL TOTAL DE LAS DELEGACIONES	DIFERENCIA
44 - Rectificaciones registrales art. 18.3 - Tramitados	3.007	20,65%	3,6%	17,05%
44 - Rectificaciones registrales art. 18.3 - Inm. Urb	539	18,96%	3,6%	15,36%
70 - Tasas de regulación catastral - Nº Devoluciones	973	18,25%	3,6%	14,65%
70 - Tasas de regulación catastral - Nº Liqui.	973	17,84%	3,6%	14,24%
08 - Declaraciones cambio de cultivo 904N (Agentes externos) - Inm. Urb.	4.729	16,08%	3,6%	12,48%
09 - Declaraciones titularidad 901 M (Convenio) - Inm. Urb.	168.147	14,03%	3,6%	10,43%
25 - Depuración individual de datos de titularidad comunicados por la AEAT - Inm. Urb.	78	13,68%	3,6%	10,09%
25 - Depuración individual de datos de titularidad comunicados por la AEAT - Tramitados	390	13,46%	3,6%	9,86%
82 - Ejecución de sentencias de Juzgados y Tribunales de Justicia - Tramitados	22.993	13,35%	3,6%	9,75%
09 - Declaraciones titularidad 901 M (Convenio) - Tramitados	414.554	12,33%	3,6%	8,73%
44 - Rectificaciones registrales art. 18.3 - Inm. Rúst	220	12,2%	3,6%	8,60%
81 - Ejecución de resoluciones de los Tribunales Económico-Administrativos - Tramitados	303.821	9,24%	3,6%	5,65%

Exportar a Excel

6.5. MAPAS DE EFICIENCIA

SIECE permite trasladar los índices de eficiencia, resultados de gestión y costes de personal a un mapa diferenciado por DEH o Zonas de Inspección, donde las diferencias en los índices se destacan con colores más o menos oscuros (*Opción 4.11. Mapa de Índices de Eficiencia y Resultados de Gestión*).



6.6. INFORMES Y ESTADÍSTICAS COMPLEMENTARIAS

Dentro del *Apartado 6. Publicaciones de la Inspección General*, se recogen una serie de Memorias e Informes elaborados a partir de los datos, indicadores e índices de la aplicación SIECE, así como una serie de opciones e información de carácter interno de la Inspección General.



Dentro de las opciones anteriores destacan las siguientes:

- Memorias de las DEH (resumen anual).
- Informes de Autoridades e Indicadores (resumen semestral, abarcando un periodo anual).
- Indicadores de Actividad mensuales dinámicos de las DEH (datos de tareas registradas en los partes por áreas, de cada DEH y acumulado).



ANEXOS

LISTA DE PASOS Y EJEMPLOS A REALIZAR PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SIECE EN UNA RAMA DE LA ADMINISTRACIÓN



Lista de pasos a realizar para la implantación del SIECE en una rama de la Administración:

- 1 Tareas, definición y elementos de valoración (unidad central).**
- 2 Medios Personales, Tiempo Teórico en minutos (unidad periférica).**
- 3 Tiempo Unitario por Tarea en minutos (unidad periférica).**
- 4 Lanzamiento de la encuesta de Valoración (unidad central / periférica).**
- 5 Estado de Valoración de tareas (unidad periférica).**
- 6 Tiempo Medio Unitario (unidad central).**
- 7 Puntos de Valoración (unidad central).**
- 8 Vector de Minutos y Puntos (unidad central).**
- 9 Diseño definitivo de los estados de información (unidad central).**
- 10 Indicadores de actividad (unidad central).**
- 11 Resultados de Gestión (unidad central).**
- 12 Costes de Personal (unidad central).**
- 13 Indices de Resultados de Gestión (unidad central).**
- 14 Indices de Resultados de Costes Totales (unidad central).**
- 15 Indices de Resultados de Eficiencia (unidad central).**
- 16 Otros Indices relativos al flujo de expedientes (unidad central).**



01.- TAREAS, DEFINICIÓN Y ELEMENTOS DE VALORACIÓN (UNIDAD CENTRAL)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para la determinación de tareas:

- 1.1. - Enumeración de las tareas regularmente desempeñadas, al menos 85% de la actividad de la Unidad.
- 1.2.- Definición de tareas, concreción en las instrucciones.
- 1.3.- Elementos de valoración (nº unidades físicas, finalización procedimiento, informes, etc.).

Ejemplo:

Tareas, definición y elementos de valoración del área de Clases Pasivas en las Delegaciones de Economía y Hacienda.

Nº	Nombre	Definición	Elementos de Valoración
1	Recepción, comprobación de documentación y formalización de asientos registrales	Recepción y anotación de las solicitudes, impresos y documentos que dan lugar al inicio de los diferentes procedimientos administrativos de reconocimiento de pensiones y prestaciones s.	Nº de asientos electrónicos registrales grabados
2	Digitalización de documentación y conversión en documentos electrónicos de acuerdo con el esquema nacional de interoperabilidad	Actuaciones necesarias para introducir los metadatos mínimos exigidos por el E.N.I. en cada uno de los documentos que han sido digitalizados	Nº de documentos electrónicos generados
03	Modificaciones en la aplicación informática (*)	Actuaciones de modificación en la aplicación informática, tales como los datos de domicilio de residencia y notificaciones ...	Nº modificaciones realizadas por el personal de la Unidad de Clases Pasivas
04	Trámites de audiencia en los expedientes de reintegro (*)	Trámites de audiencia ordenados por el Centro directivo que deban realizarse por las Unidades, correspondientes a los procedimientos de reintegro	Nº de trámites de audiencia finalizados
05	Expedición de certificados de pensión o de haberes (*)	Certificados de pensión o de haberes	Nº de certificados
06	Registro de cesiones de datos a terceros	Anotaciones en el registro de cesiones de datos de terceros relativas al tratamiento de los datos de carácter personal por las Unidades de Clases Pasivas	Nº de cesiones registradas
07	Inscripción en el Registro Electrónico de Apoderamientos	Inscripciones de apoderamientos realizadas en el Registro Electrónico de Apoderamientos	Nº de apoderamientos registrados
08	Información previa a la jubilación (*)	Información presencial sobre el importe de la futura pensión de jubilación de los funcionarios civiles que lo soliciten	Nº de futuras pensiones facilitadas
09	Información presencial en materia de clases pasivas.	Información presencial facilitada en materia de clases pasivas, sin incluir la reflejada en la tarea 8 anterior.	Nº consultas por cada presencia atendida
10	Información telefónica en materia de clases pasivas	Información telefónica facilitada.	Nº consultas por cada llamada telefónica atendida
11	Contestación por escrito a consultas y remisión de documentación a interesados	Incluye las contestaciones a quejas y sugerencias y a las solicitudes de información, así como la remisión de resoluciones a petición de los interesados.	Nº de escritos remitidos a los interesados

(*) Este dato será proporcionado directamente por la Dirección General de Costes de Personal.



02.-MEDIOS PERSONALES, TIEMPO TEORICO EN MINUTOS (UNIDAD PERIFÉRICA)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para el cálculo del tiempo teórico:

- 2.1.- Enumeración de las personas adscritas a la unidad.
- 2.2.- Clasificarlas por Grupos.
- 2.3.- Seleccionar el personal efectivo que preste su servicios en la unidad durante el periodo de estudio.
- 2.4.- Tiempo Teórico por persona y mes en minutos (7.200 mn).

* Tiempo máximo persona/mes	Minutos	Horas/día	Dias/semana	Semana/mes	Minutos / Mes
	60	7	5	4	8.400,00

Ejemplo:

- a) El personal de una unidad se compone de 16 personas: 3 del grupo A1, 3 del A2, 4 del C1, 5 del C2 y 1 del E.
- b) De los 3 funcionarios del grupo A1, uno disfruta de permiso vacacional durante el periodo mensual considerado.
- c) Personal efectivo será de 15 personas: 16 personas de la unidad menos un A1 que no realiza su trabajo en ese periodo.
- e) Tiempo teórico mensual por grupo de personal, resultado multiplicar el nº efectivos por 8.400 mn/mes

MEDIOS PERSONALES	A1	A2	C1	C2	E	Total
<i>Personal mensual / Plantilla</i>	3,00	3,00	4,00	5,00	1,00	16,00
<i>Personal mensual / efectivos reales</i>	2,00	3,00	4,00	5,00	1,00	15,00
<i>Minutos persona / mes</i>	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	8.400,00	
<i>Tiempo teórico o potencial mensual</i>	16.800,00	25.200,00	33.600,00	42.000,00	8.400,00	126.000,00



03.-TIEMPO UNITARIO DE VALORACIÓN POR TAREA (UNIDAD PERIFÉRICA)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para determinar el tiempo unitario de cada tarea:

- 3.1.- Estudiar los participantes en cada tarea.
- 3.2.- Tiempo aplicado por cada persona en la tarea y grupo al que pertenece.
- 3.3.- El Tiempo unitario de la tarea representa la suma de los tiempos empleados por sus intervinientes.

Ejemplo:

- a) En la tarea "1" participan en sus distintas fases para su culminación: 1 del grupo A1, 2 del A2, 2 de C1, 1 del C2 y 1 del E
- b) Los tiempos empleados en la tarea "1" en minutos por cada interviniente son los siguientes:

Tarea "1"	A1	A2	A2	C1	C1	C2	E	TOTAL
Minutos	2,00	1,50	1,00	2,25	5,00	6,00	0,10	17,85

Ó

Tarea "1"	A1	A2	C1	C2	E	TOTAL
Minutos	2,00	2,50	7,25	6,00	0,10	17,85

- c) La unidad emplea 17,85 minutos del personal en la ejecución de la tarea "1".



04.- ENCUESTA DE VALORACIÓN DE TAREAS (UNIDAD CENTRAL / PERIFERICA)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para realizar la encuesta de valoración de tareas:

- 4.1.- Seleccionar un número de unidades piloto representativas por su tamaño, situación, características especiales, etc.
- 4.2.- Envío de instrucciones para la cumplimentación de un estado de valoración de tareas.

Ejemplo:

CUMPLIMENTACIÓN ESTADO DE VALORACIÓN	
Periodo:	Suelen ser periodos anuales.
Medios Personales:	Número medio de personas adscritas a la Unidad en el periodo.
Tareas:	Número realizado en el año
Tiempo Unitario:	Expresado en mn por cada tarea por el personal que interviene diferenciado grupo
Elementos Valoración:	Magnitudes que se computan (Nº Declaraciones, Nº Inmuebles, Nº Consultas, etc.)
Tiempo teórico:	8.400 mn persona / mes



MINISTERIO
DE HACIENDA

SUBSECRETARÍA
INSPECCIÓN GENERAL

DELEGACIÓN DE HACIENDA	
SERVICIOS DE CLASES PASIVAS	
SIECE Mod.10X.01	ESTADO DE VALORACIÓN DE TAREAS

MEDIOS PERSONALES	A1	A2	C1	C2	E	Total
<i>Media de personal Mensual enero/diciembre 20..</i>	2,00	3,00	4,00	5,00	1,00	15,00

201600 302400 403200 504000 100800 1512000

TAREAS	Columna 1	Columna 2						Columna 3
	Nº Tareas Enero/Dic.	Tiempo en minutos empleado en cada tarea por grupos						Nº Tareas * Total mn
		A1	A2	C1	C2	E	Total mn	
1 Recepción, comprobación de documentación y formalización de asientos registrales	6.500	2,00	2,50	7,25	6,00	0,10	17,85	116.025,00
2 Digitalización de documentación y conversión en documentos electrónicos de acuerdo con el esquema nacional de interoperabilidad	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
03 Modificaciones en la aplicación informática (*)	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
04 Trámites de audiencia en los expedientes de reintegro (*)	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
05 Expedición de certificados de pensión o de haberes (*)	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
06 Registro de cesiones de datos a terceros	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
07 Inscripción en el Registro Electrónico de Apoderamientos	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
08 Información previa a la jubilación (*)	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
09 Información presencial en materia de clases pasivas.	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10 Información telefónica en materia de clases pasivas	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
11 Contestación por escrito a consultas y remisión de documentación a interesados	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OTRAS ACTIVIDADES		Porcentaje de tiempo que representan respecto a la actividad total						
Otras actividades no enumeradas anteriormente %						0%		

Medios Personales (media enero/diciembre 20..): Se reflejará el número medio de personas de Clases Pasivas que hayan prestado sus servicios efectivos en esta área durante el periodo considerado.

Columna 1ª: Refleja el número de unidades de la tarea respectiva realizadas durante los meses de enero a diciembre de 20.. y que han servido de base para el cálculo de los tiempos.

En el supuesto que no hubiera habido operaciones se consignará **SD** (sin datos) sin perjuicio que la columna 2ª se haga figurar el cálculo del tiempo estimado que la respectiva tarea requiere.

Columna 2ª: Tiempo de realización empleado para cada tarea unitaria, expresado en minutos, del personal funcionario o contratado del tipo A1, A2, C1, C2, E y Total (máximo dos decimales).

Columna 3ª: Total del tiempo empleado en minutos de cada tarea unitaria multiplicado por el número de realizaciones de ésta.

	<u>Minutos</u>	<u>Porcentaje sobre Tiempo Disponible</u>
Tiempo disponible: (8.400 * 12 * Medios Personales)	1.512.000	—
Tiempo justificado: (Σ Nº Tareas * Minutos por tarea)	116.025	7,7% (Debe ser inferior al 100%)

.....Celdas a cumplimentar



05.-ESTADO DE VALORACIÓN DE TAREAS (UNIDAD PERIFÉRICA)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para determinar el tiempo unitario por tarea :

- 5.1.- Medios Personales disponibles en el periodo de tiempo considerado.
- 5.2.- Número de unidades de la tareas respectivas efectuadas en el periodo de tiempo considerado.
- 5.3.- Porcentaje de tiempo empleado por cada grupo de personal en cada tarea.
- 5.4.- Calculo del tiempo en minutos por grupo de personal.
- 5.5.- Dividir los minutos empleados por cada grupo entre el número de unidades realizadas en el periodo.
- 5.6.- Comprobar los resultados entre los minutos potenciales y los justificados.

Ejemplo:

- a) En el Cuadro "A", aparecen el número de realizaciones de todas las tareas.
- b) En el Cuadro "B" se consigna el porcentaje de dedicación por grupo de personal en cada una de las tareas.
- c) En el Cuadro "C" aparece el nº tareas y el tiempo en cada tarea por grupo.
- d) En el cuadro "D" aparece el nº tareas, el tiempo unitario en cada tarea por grupo y tiempo total.
- e) En el cuadro "E" tiempo justificado.

MEDIOS PERSONALES	A1	A2	C1	C2	E	Total
Personal efectivo	2,00	3,00	4,00	5,00	1,00	15,00
Minutos potenciales	16.800	25.200	33.600	42.000	8.400	126.000

Cuadro "A"

Conceptos		Nº Tareas Mes
1	Recepción, comprobación de documentación y formalización de asientos registrales	600
2	Digitalización de documentación y conversión en docum. electr. de acuerdo con el E.N.I.	700
03	Modificaciones en la aplicación informática	800
04	Trámites de audiencia en los expedientes de reintegro	900

Cuadro "B"

Porcentaje de dedicación por grupo en cada tarea				
A1	A2	C1	C2	E
25,0%	29%	26%	25%	10%
10,0%	25%	15%	36%	5%
35,0%	26%	46%	10%	63%
30,0%	20%	13%	29%	22%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

16.800 * 25%

Cuadro "C"

TAREAS		Tiempo en minutos por Grupos				
		A1	A2	C1	C2	E
1	Recepción, comprobación de documentación y formalización de asientos registrales	4.200	7.308	8.736	10.500	840
2	Digitalización de documentación y conversión en docum. electr. de acuerdo con el E.N.I.	1.680	6.300	5.040	15.120	420
03	Modificaciones en la aplicación informática	5.880	6.552	15.456	4.200	5.292
04	Trámites de audiencia en los expedientes de reintegro	5.040	5.040	4.368	12.180	1.848
		16.800	25.200	33.600	42.000	8.400



Cuadro "D"

4.200 / 600

TAREAS		Columna 1	Columna 2					Total mn
		Nº Tareas Mes	Tiempo en minutos empleado en cada tarea por grupos					
			A1	A2	C1	C2	E	
1	Recepción, comprobación de documentación y formalización de asientos registrales	600	7,00	12,18	14,56	17,50	1,40	52,64
2	Digitalización de documentación y conversión en docum. electr. de acuerdo con el E.N.I.	700	2,40	9,00	7,20	21,60	0,60	40,80
3	Modificaciones en la aplicación informática	800	7,35	8,19	19,32	5,25	6,62	46,73
4	Trámites de audiencia en los expedientes de reintegro	900	5,60	5,60	4,85	13,53	2,05	31,64

Cuadro "E"

TAREAS		Nº Tareas Mes	Minutos / Tarea Total mn	Tempo justificado
1	Recepción, comprobación de documentación y formalización de asientos registrales	600	52,64	31.584,00
2	Digitalización de documentación y conversión en docum. electr. de acuerdo con el E.N.I.	700	40,80	28.560,00
3	Modificaciones en la aplicación informática	800	46,73	37.380,00
4	Trámites de audiencia en los expedientes de reintegro	900	31,64	28.476,00
			Total mn	126.000,00



06.-TIEMPO MEDIO UNITARIO EN UNA UNIDAD (UNIDAD CENTRAL)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para determinar el tiempo unitario por tarea :

- 6.1. - Recibir los estados de valoración de la encuesta.
- 6.2. - Cálculo del tiempo medio de valoración por cada tarea según los datos aportados por las unidades de la muestra.
- 6.3.- Utilización de la media ponderada por número de realizaciones.
- 6.4.- Calculo del tiempo unitario en minutos por grupo de personal de cada tarea

Ejemplo:

- a) En el siguiente cuadro, aparece el número de realizaciones de todas las unidades en el periodo considerado.
- b) El tiempo de dedicación por grupo de personal en la tarea
- c) Calculo de la media aritmética
- d) Calculo de la media ponderada (más representativa)

Epigrafe 1 Recepción, comprobación de documentación y formalización de asientos registrales

	DEH	Nº Unidades	Tiempo Unitario (minutos)					E	TOTAL (T.U.)	Resumen Tiempo Total	Variación T.U. s/ Media P.	Unidades	%Del./Total	Tiempo por Del.
			A1	A2	C1	C2								
2	Albacete	2.252	0,00	4,96	0,00	0,00	0,00	4,96	11.169,92	-59,3%	2252	19,2%	0,951927731	
8	Burgos	1.080	0,09	2,11	0,00	2,40	0,36	4,96	5.356,80	-59,3%	1080	9,2%	0,456519516	
16	Cuenca	699	0,76	3,04	0,00	15,06	0,46	19,31	13.501,00	58,4%	699	6,0%	1,150588035	
22	Huesca	995	0,00	5,00	30,00	0,00	10,00	45,00	44.775,00	269,1%	995	8,5%	3,815834328	
28	Madrid	1.080	0,04	0,04	1,76	0,38	0,00	2,22	2.397,60	-81,8%	1080	9,2%	0,204329299	
29	La Rioja	2.012	0,30	3,75	4,25	0,00	0,00	8,30	16.699,60	-31,9%	2012	17,1%	1,423180501	
32	Ourense	1.089	0,00	8,00	20,00	0,00	0,00	28,00	30.492,00	129,6%	1089	9,3%	2,598602352	
48	Vizcaya	2.527	0,00	5,87	1,52	0,00	0,00	7,39	18.674,53	-39,4%	2527	21,5%	1,591488836	
	Media	1.467	0,15	4,10	7,19	2,23	1,35	15,02	22.028	23,2%	11734	100,0%	12,1924706	
	Media ponderada por unidades		0,12	3,33	5,84	1,81	1,10	12,19	143.066	0,0%				

La tarea "Recepción, comprobación de documentación y formalización de asientos registrales" representa 12,19 minutos



07.-PUNTOS DE VALORACIÓN (UNIDAD CENTRAL)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para determinar los puntos por tarea :

- 7.1. - Valoración unitaria de cada tarea en minutos por grupo de personal.
- 7.2. - Homogeneización de los tiempos de personal al minuto Grupo C2.
- 7.3.- Cálculo del vector de coeficientes aplicable según datos de la nómina recursos humanos.

Ejemplo:

- a) Partimos del valor medio de la fase anterior de Valoración por tarea unitaria (Minutos)
- b) Retribución media por grupo de personal según cada departamento ministerial y su equivalente a la del Grupo C2
- c) Aplicación del Vector a los minutos por grupo para obtener Puntos de Valoración

Epig. 1 Recepción, comprobación de documentación y formalización de asientos registrales

MINUTOS

	Delegaciones de Economía y Hacienda (0)	Nº Unidades	Tiempo Unitario (minutos)					TOTAL (T.U.)
			A1	A2	C1	C2	E	
Media		1.467	0,15	4,10	7,19	2,23	1,35	15,02
Media ponderada por unidades			0,12	3,33	5,84	1,81	1,10	12,19

VECTOR DE CONVERSIÓN SEGÚN RETRIBUCIONES NÓMINA

Equivalencia	A1	A2	C1	C2	E
Retribución media de personal por grupo	4.340	2.900	1.915	1.533	1.422
Vector homogenización (Grupo C2)	2,831	1,892	1,250	1,000	0,928

4.340 / 1.533

PUNTOS

Tarea 1	A1	A2	C1	C2	E	TOTAL
Minutos por grupo	0,12	3,33	5,84	1,81	1,10	12,19
Vector homogenización (Grupo C2)	2,83	1,89	1,25	1,00	0,93	
Puntos de Valoración	0,34	6,29	7,29	1,81	1,02	16,756

0,12 * 2,83

La tarea "Recepción, comprobación de documentación y formalización de asientos registrales" representa 16,756 puntos



08.-VECTOR MINUTOS Y PUNTOS (UNIDAD CENTRAL)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para determinar el vector de minutos y puntos

8.1. - Relación de tareas

8.2. - Minutos y Puntos obtenidos del proceso de valoración de tareas

Ejemplo: Servicio de Coordinación con las Haciendas Territoriales

PORTAL DE ANÁLISIS SIECE . VECTOR DE MINUTOS Y PUNTOS DE LAS TAREAS

MODELO 103.01. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE COORDINACIÓN DE LAS HDAS. TERRIT.

ELIJA EL AÑO AQUÍ: 2020

SELECCIONE ÁREA: COORDINACIÓN

A) DATOS GENERALES

B) DATOS DE GESTIÓN

	Número
▶ 01.- Certificados de esfuerzo fiscal de los Ayuntamientos (*)	
▶ 01.1.- Por las Entidades Locales	97,4 / 149,6
▶ 01.2.- Por las Unidades	111,27 / 173,26
▶ 02.- Captura anual de datos de la información impositiva municipal (SISCADII) (*)	
▶ 02.1.- Por las Entidades Locales	78,69 / 120,28
▶ 02.2.- Por las Unidades	144,48 / 219,82
▶ 03.- Censo Provincial de Entidades Locales	63,58 / 91,49
▶ 04.- Comunicaciones a Ayuntamientos	13,75 / 17,77
▶ 05.- Comunicaciones a la Secretaría General de Financiación Autonómica y Local y otras Instituciones del Sector Público Estatal y Autonómico	40,4 / 65,18
▶ 06.- Consulta y atención a las Entidades Locales y otras Instituciones	13,04 / 20,07

C) TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

▶ 07.- Expedientes de situaciones especiales	Minutos/Puntos (Despachados N°) 66,58 / 85,47
--	--



09.-DISEÑO DEFINITIVO DE LOS ESTADOS INFORMATIVOS (UNIDAD CENTRAL)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para establecer el estado informativo :

9.1.- Redactar las Instrucciones de cada tarea y determinar su elemento de valoración.

9.2.- Modelo o parte mensual.

Ejemplo:

Instrucciones

 MINISTERIO DE HACIENDA	10301-01-03 1/19 SUBSECRETARÍA INSPECCIÓN GENERAL
<u>A) DATOS GENERALES.</u>	
No tiene contenido en este estado informativo.	
<u>B) DATOS DE GESTIÓN.</u>	
Epígrafe 1. Certificados del esfuerzo fiscal.	
Los datos que se reflejan en este epígrafe implican la realización de las siguientes actuaciones y tareas, así como las anejas y complementarias, que se enuncian a título indicativo:	
a) Recepción, depuración y contraste de la información recibida.	
b) Requerimientos derivados de la revisión de datos.	
c) Grabación de los datos en la aplicación correspondiente	
Las precedentes tareas no son objeto de cómputo o anotación independiente, sino que el cómputo se tiene en cuenta al efectuar la valoración del epígrafe.	
Se reflejará el número de certificados tramitados de conformidad en el mes, distinguiendo según hayan sido grabados por las entidades locales o por las unidades de CCHTT.	
Epígrafe 2. Captura anual de datos de la información impositiva municipal (SISCADII)	
Se incluyen las actuaciones y tareas siguientes:	
a) Recepción, depuración y contraste de la información recibida.	
b) Requerimientos derivados de la revisión de datos.	
c) Grabación de los datos en la aplicación correspondiente.	
Las precedentes tareas no son objeto de cómputo o anotación independiente,	



Modelo 103.01 Servicios de Coordinación con las Haciendas Territoriales

10301-01-07
1/19



MINISTERIO
DE HACIENDA

SUBSECRETARÍA
INSPECCIÓN GENERAL

DELEGACIÓN DE ECONOMÍA Y HACIENDA DE		
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE COORDINACIÓN CON LAS HACIENDAS TERRITORIALES		
SIEDE MODELO 103.01	AÑO 20..	MES DE

A) DATOS GENERALES						
B) DATOS DE GESTIÓN						
1	Certificados de esfuerzo fiscal (*)					
	1.1. Grabados por las Entidades Locales.					
	1.2. Grabados por las Unidades.					
2	Captura anual de datos de la Información Impositiva municipal (SISCADII) (*)					
	2.1. Por las Entidades Locales.					
	2.2. Por las Unidades.					
3	Censo Provincial de Entidades Locales					
4	Comunicaciones a Entidades Locales					
5	Comunicaciones a la Secretaría General de Coordinación Autonómica y Local y otras instituciones del Sector Público Estatal y Autonómico					
6	Consulta y atención a las Entidades Locales y otras instituciones					
C)	TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES	Pendientes Inco	Entrados	Despachados		Pendientes Fin
				Número	Importe miles Euros	
7	Expedientes					
D) OTRAS ACTIVIDADES Y DATOS					Número	% (entero)
8	Otras actividades no enumeradas anteriormente					

(*) Datos proporcionados por Secretaría General de Coordinación Autonómica y Local

..... a de de 20..



10.- INDICADORES DE ACTIVIDAD (UNIDAD CENTRAL)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para determinar los indicadores de actividad

10.1. - Número de tareas expresadas en unidades físicas o hitos de un proceso en un periodo.

10.2. - Aplicar el Vector de Puntos de la tarea respectiva.

10.3.- Producto de unidades por los puntos asignados.

INDICADORES DE ACTIVIDAD Y PUNTOS DE GESTIÓN		SERVICIOS DE COORDINACIÓN HACIENDAS TERRITORIALES						Enero / Junio 2020				
OFICINAS	CERTIFICADOS DE ESFUERZO FISCAL GRABADOS POR ENTIDADES LOCALES		CERTIFICADOS DE ESFUERZO FISCAL GRABADOS POR LAS UNIDADES		CAPTURA ANUAL DE DATOS (SISCADII) POR ENTIDADES LOCALES		CAPTURA ANUAL DE DATOS (SISCADII) POR LAS UNIDADES		CENSO PROVINCIAL DE ENTIDADES LOCALES		COMUNICACIONES AYUNTAMIENTOS	
	Número	Puntos	Número	Puntos	Número	Puntos	Número	Puntos	Número	Puntos	Número	Puntos
ÁLAVA	2	299	38	6.584	0	0	0	0	0	0	0	0
ALBACETE	82	12.267	2	347	85	10.224	2	440	0	0	10	178
ALICANTE	91	13.614	16	2.772	140	16.839	0	0	0	0	321	5.704
ALMERÍA	63	9.425	5	866	85	10.224	0	0	0	0	386	6.859
ÁVILA	106	15.858	20	3.465	214	25.740	8	1.759	0	0	19	338
BADAJOS	50	7.480	0	0	165	19.846	0	0	1	91	321	5.704
I. BALEARS	36	5.386	0	0	67	8.059	0	0	0	0	67	1.191
BARCELONA	39	5.834	0	0	258	31.032	0	0	21	1.921	0	0
BURGOS	75	11.220	84	14.554	274	32.957	32	7.034	0	0	371	6.593
CÁCERES	67	10.023	3	520	217	26.101	6	1.319	6	549	36	640
CÁDIZ	17	2.543	2	347	43	5.172	0	0	0	0	7	124
CASTELLÓN	26	3.890	0	0	122	14.674	0	0	0	0	0	0
CIUDAD REAL	53	7.929	1	173	93	11.186	0	0	0	0	43	764
CÓRDOBA	65	9.724	8	1.386	75	9.021	2	440	0	0	123	2.186
A CORUÑA	80	11.968	1	173	87	10.464	0	0	0	0	204	3.625
CUENCA	100	14.960	4	693	235	28.266	3	659	0	0	443	7.872
GIRONA	35	5.236	34	5.891	207	24.898	1	220	0	0	266	4.727
GRANADA	96	14.362	0	0	126	15.155	0	0	2	183	168	2.985
GUADALAJARA	67	10.023	113	19.578	227	27.304	57	12.530	1	91	629	11.177
GIPUZKOA	0	0	88	15.247	0	0	0	0	2	183	0	0
HUELVA	37	5.535	1	173	68	8.179	0	0	0	0	110	1.955
HUESCA	34	5.086	9	1.559	198	23.815	4	879	0	0	794	14.109
JAÉN	45	6.732	9	1.559	97	11.667	0	0	0	0	77	1.368
LEÓN	191	28.574	11	1.906	200	24.056	1	220	0	0	4	71
LLEIDA	77	11.519	0	0	230	27.664	0	0	1	91	53	942
LA RIOJA	55	8.228	0	0	174	20.929	0	0	163	14.913	4	71
LUGO	28	4.189	2	347	55	6.615	0	0	0	0	142	2.523
MADRID	21	3.142	63	10.915	147	17.681	17	3.737	0	0	0	0
MÁLAGA	21	3.142	0	0	74	8.901	0	0	0	0	113	2.008
MURCIA	10	1.496	0	0	34	4.090	0	0	0	0	3	53
NAVARRA	59	8.826	116	20.098	0	0	0	0	0	0	724	12.865
OURENSE	35	5.236	4	693	88	10.585	4	879	0	0	11	195
OVIEDO	20	2.992	0	0	71	8.540	1	220	0	0	133	2.363
PALENCIA	55	8.228	3	520	188	22.613	1	220	0	0	37	657
LAS PALMAS	22	3.291	6	1.040	28	3.368	1	220	0	0	419	7.446
PONTEVEDRA	41	6.134	0	0	61	7.337	0	0	0	0	88	1.564
SALAMANCA	82	12.267	34	5.891	343	41.256	16	3.517	0	0	660	11.728
S.C. TENERIFE	29	4.338	3	520	53	6.375	0	0	0	0	92	1.635
CANTABRIA	42	6.283	1	173	95	11.427	3	659	522	47.758	962	17.095
SEGOVIA	73	10.921	0	0	209	25.139	0	0	0	0	252	4.478
SEVILLA	59	8.826	3	520	100	12.028	0	0	0	0	147	2.612
SORIA	130	19.448	9	1.559	170	20.448	11	2.418	0	0	0	0
TARRAGONA	54	8.078	6	1.040	182	21.891	0	0	0	0	612	10.875
TERUEL	75	11.220	4	693	236	28.386	0	0	0	0	12	213
TOLEDO	82	12.267	18	3.119	148	17.801	1	220	0	0	12	213
VALENCIA	141	21.094	3	520	265	31.874	0	0	0	0	0	0
VALLADOLID	155	23.188	4	693	222	26.702	3	659	0	0	1.295	23.012
BIZKAIA	0	0	112	19.405	0	0	0	0	0	0	0	0
ZAMORA	74	11.070	16	2.772	228	27.424	1	220	2	183	26	462
ZARAGOZA	59	8.826	44	7.623	231	27.785	0	0	0	0	5	89
CARTAGENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GIJON	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JEREZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CEUTA	0	0	0	0	1	120	0	0	0	0	17	302
MELILLA	1	150	0	0	1	120	0	0	0	0	0	0
TOTALES	2.957	442.367	900	155.934	6.917	831.978	175	38.469	721	65.963	10.218	181.571



11.-RESULTADOS DE GESTIÓN (UNIDAD CENTRAL)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para determinar los resultados de gestión

- 11.1. - Minutos Disponibles, número de personas por 8.400 mn / mes.
- 11.2. - Minutos según tareas, suma de los resultados de multiplicar cada tarea por su valoración en minutos.
- 11.3.- Porcentaje de Actividad es la relación entre los minutos según tareas y minutos disponibles.
- 11.4.- Ajuste en el porcentaje de actividad dentro del intervalo del 50% y 120%.
- 11.5.- Puntos de Gestión es la suma de los productos entre las unidades realizadas de cada tarea por su valores en puntos.
- 11.6.- Puntos de Gestión Corregidos o Resultados de Gestión son los puntos ajustados entre el 50% y 120% de la actividad.

Ejemplo:

MODELO 101.01. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE CLASES PASIVAS

ENERO - JUNIO 2020

M. Disponibles	M. S/Tareas	%	Delegación	Personas	M. + Coordinación	M. Ajustados	%	Porcentaje Ajuste	P. Gestión	P. G. Corregidos
1.894.956	807.195	43	ALBACETE	225,59	807.195	947.478	50	117,4%	1.642.294	1.927.709
2.467.416	807.195	44	ALICANTE	293,74	2.811.923	2.811.923	114	100,0%	5.619.368	5.619.368
1.618.344	225,59 * 8.400		ALMÉRICA	807,195/1.894,9	1.855.286	1.855.286			4.110.100	4.110.100
1.238.160	1.015.851	82	ÁVILA	56	1.015.851	1.015.851	8	100,0%	2.323.700	2.323.700
1.705.788	2.271.705	133	BADAJOS	203,07	2.271.705	2.046.946	120	90,1%	5.291.541	4.768.004
2.660.280	1.605.338	60	I. BALEARS	316,70	1.605.338	1.605.338	60	100,0%	3.473.041	3.473.041
3.006.360	4.969.045	165	BARCELONA	357,90	4.969.045	3.607.632	120	72,6%	9.540.378	6.926.517
1.826.328	1.448.414	79	BURGOS	217,42	1.448.414	1.448.414	79	100,0%	3.310.387	3.310.387
1.406.748	1.866.844	133	CÁCERES	167,47	1.866.844	1.688.098	120	90,4%	4.394.402	3.973.645
2.405.340	2.210.341	92	CADIZ	286,35	2.210.341	2.210.341	92	100,0%	5.011.237	5.011.237
1.331.400	167,5 * 8.400		CASTILLA	1.866,844/1.406,7	1.061.473	1.061.473	80	100,0%	38.441	38.441
1.503.600	881.204	59	CIUDAD REAL	179	881.204	881.204	59	100,0%	1.861.665	1.861.665
2.046.744	1.121.102	55	CÓRDOBA	243,66	1.121.102	1.121.102	55	100,0%	2.389.982	2.389.982
3.738.000	2.900.109	78	A CORUÑA	445	2.900.109	2.900.109	78	100,0%	6.005.399	6.005.399
1.010.688	859.816	85	CUENCA	120,32	859.816	859.816	85	100,0%	1.934.260	1.934.260
1.029.840	1.269.236	123	GIRONA	122,60	1.269.236	1.235.808	120	97,4%	2.543.213	2.476.232
2.883.720	2.522.706	87	GRANADA	343,30	2.522.706	2.522.706	87	100,0%	5.494.509	5.494.509
1.279.404	923.589	72	GUADALAJARA	152,31	923.589	923.589	72	100,0%	1.942.297	1.942.297
802.200	1.541.570	192	HUELVA	95,50	1.541.570	962.640	120	62,4%	3.492.874	2.181.140
1.424.052	743.717	52	HUESCA	169,53	743.717	743.717	52	100,0%	1.730.167	1.730.167
1.737.120	1.446.628	83	JAÉN	206,80	1.446.628	1.446.628	83	100,0%	2.997.032	2.997.032
2.045.400	1.720.566	84	LEÓN	243,50	1.720.566	1.720.566	84	100,0%	3.682.277	3.682.277
1.114.596	884.933	79	LLEIDA	132,69	884.933	884.933	79	100,0%	1.791.773	1.791.773
1.323.504	959.897	73	LA RIOJA	157,56	959.897	959.897	73	100,0%	2.041.568	2.041.568
1.454.376	2.072.886	143	LUGO	173,14	2.072.886	1.745.251	120	84,2%	4.388.165	3.694.583
4.233.600	5.173.529	122	MADRID	504	5.173.529	5.080.320	120	98,2%	10.420.195	10.232.459
2.680.608	3.199.650	119	MÁLAGA	319,12	3.199.650	3.199.650	119	100,0%	6.339.401	6.339.401
2.341.836	2.350.933	100	MURCIA	278,79	2.350.933	2.350.933	100	100,0%	4.756.369	4.756.369
2.518.320	2.692.527	107	OURENSE	299,80	2.692.527	2.692.527	107	100,0%	5.534.917	5.534.917
2.990.484	1.703.063	57	OVIEDO	356,01	1.703.063	1.703.063	57	100,0%	3.523.073	3.523.073
1.188.348	674.689	57	PALENCIA	141,47	674.689	674.689	57	100,0%	1.425.653	1.425.653
1.557.780	1.473.491	95	LAS PALMAS	185,45	1.473.491	1.473.491	95	100,0%	3.075.075	3.075.075
3.018.540	3.371.659	112	PONTEVEDRA	359,35	3.371.659	3.371.659	112	100,0%	6.798.196	6.798.196
1.789.368	1.214.858	68	SALAMANCA	213,02	1.214.858	1.214.858	68	100,0%	2.626.252	2.626.252
1.397.004	1.536.764	110	S.C. TENERIFE	166,31	1.536.764	1.536.764	110	100,0%	3.108.749	3.108.749
1.837.080	1.723.954	94	CANTABRIA	218,70	1.723.954	1.723.954	94	100,0%	3.421.990	3.421.990
1.080.240	1.015.629	94	SEGOVIA	128,60	1.015.629	1.015.629	94	100,0%	2.171.899	2.171.899
3.100.188	3.173.285	102	SEVILLA	369,07	3.173.285	3.173.285	102	100,0%	7.039.389	7.039.389
1.395.240	796.608	57	SORIA	166,10	796.608	796.608	57	100,0%	1.660.243	1.660.243
1.332.240	1.100.533	83	TARRAGONA	158,60	1.100.533	1.100.533	83	100,0%	2.194.423	2.194.423
1.017.240	656.702	65	TERUEL	121,10	656.702	656.702	65	100,0%	1.441.343	1.441.343
1.455.384	1.587.571	109	TOLEDO	173,26	1.587.571	1.587.571	109	100,0%	3.311.669	3.311.669
4.116.840	2.828.308	69	VALENCIA	490,10	2.828.308	2.828.308	69	100,0%	5.636.051	5.636.051
2.020.872	1.125.080	56	VALLADOLID	240,58	1.125.080	1.125.080	56	100,0%	2.369.304	2.369.304
1.160.460	1.069.654	92	ZAMORA	138,15	1.069.654	1.069.654	92	100,0%	2.650.204	2.650.204
3.173.016	1.490.206	47	ZARAGOZA	377,74	1.490.206	1.586.508	50	106,5%	3.128.135	3.330.285
296.100	45.594	15	CEUTA	35,25	45.594	148.050	50	324,7%	85.590	277.923
422.520	47.900	11	MELILLA	50,30	47.900	211.260	50	441,0%	100.120	441.573
91.077.672	81.823.561	90	TOTAL	10.842,58	81.823.561	79.527.842	90	97,2%	171.858.389	167.061.555



12-COSTE DE PERSONAL (UNIDAD CENTRAL)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para determinar el coste de personal

- 12.1. - Determinar personal efectivo según grupo (A1, A2, C1, C2 y E) que han trabajado en la Unidad.
- 12.2. - Calculo de Costes Medios por cada grupo de personal (A1, A2, C1, C2 y E) según nómina de RR.HH.
- 12.3. - Multiplicar el número de efectivos reales según grupo por su coste medio.

Ejemplo:

MEDIOS PERSONALES EFECTIVOS	A1	A2	C1	C2	E	Total
	2	3	4	5	1	15

COSTES MEDIOS SEGÚN NÓMINA	A1	A2	C1	C2	E
	4.340	2.900	1.915	1.533	1.422

COSTES DE PERSONAL DE LA UNIDAD	A1	A2	C1	C2	E	Total
	8.680	8.699	7.662	7.665	1.422	34.127

Los costes de personal en el periodo considerado suponen de 34.127 €



13- INDICE DE RESULTADOS DE GESTIÓN (UNIDAD CENTRAL)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para determinar los índices de Resultados de Gestión

- 13.1. - Determinar los Resultados de Gestión de la Unidad.
- 13.2. - Determinar los Resultados de Gestión medios del conjunto de unidades.
- 13.3. - Relación entre los resultados de gestión de la unidad y la media (Índice de resultados de gestión)
- 13.4. - Elaboración de un ranking de mayor a menor

Ejemplo:

OFICINAS	RESULTADOS DE GESTIÓN	Resultados Gestión Totales	Número de Unidades	Resultados Gestión Medios	Índice R. Gestión Medios	Resultados Gestión Álava	Índice R. Gestión Álava	Ranking	OFICINAS	Índice R. Gestión
ÁLAVA	77.205	14.202.577	55	258.229	100	77.205	29,90	BARCELONA	434,50	
ALBACETE	168.509							MÁLAGA	259,30	
ALICANTE	436.828							VALENCIA	250,50	
ALMERIA	212.526							GRANADA	205	
ÁVILA	230.169							SEVILLA	188,30	
BADAJOS	360.885							A CORUÑA	187,70	
I. BALEARS	249.751							ALICANTE	169,20	
BARCELONA	1.122.063							LAS PALMAS	164,30	
BURGOS	242.591							JAÉN	148,50	
CÁCERES	213.395							MURCIA	145,20	
CÁDIZ	288.523							BADAJOS	139,80	
CASTELLÓN	229.386							BIZKAIA	138,60	
CIUDAD REAL	159.388							OVIEDO	136,40	
CÓRDOBA	320.602							CÓRDOBA	124,20	
A CORUÑA	484.669							S.C. TENERIFE	116,20	
CUENCA	87.882							VALLADOLID	115,40	
GIRONA	120.488							MELILLA	112,60	
GRANADA	529.360							CÁDIZ	111,70	
GUADALAJARA	133.247							HUELVA	104,30	
GIPUZKOA	107.934							I. BALEARS	96,70	
HUELVA	269.295							BURGOS	93,90	
HUESCA	64.263							ZARAGOZA	93,80	
JAÉN	383.367							ÁVILA	89,10	
LEÓN	132.642							CASTELLÓN	88,80	
LLEIDA	70.032							GUON	83,70	
LA RIOJA	123.560							CÁCERES	82,60	
LUGO	210.689							ALMERIA	82,30	
MÁLAGA	669.691							LUGO	81,60	
MURCIA	375.044							SALAMANCA	79,70	
NAVARRA	201.600							NAVARRA	78,10	
OURENSE	174.877							PONTEVEDRA	75,80	
OVIEDO	352.133							ZAMORA	73,80	
PALENCIA	111.716							CARTAGENA	72,80	
LAS PALMAS	424.307							CANTABRIA	68,30	
PONTEVEDRA	195.671							CEUTA	68	
SALAMANCA	205.855							OURENSE	67,70	
S.C. TENERIFE	300.032							ALBACETE	65,30	
CANTABRIA	176.255							TOLEDO	64,80	
SEGOVIA	73.585							TARRAGONA	62,70	
SEVILLA	486.329							CIUDAD REAL	61,70	
SORIA	127.240							JEREZ	61,60	
TARRAGONA	162.021							VIGO	54,90	
TERUEL	63.144							GUADALAJARA	51,60	
TOLEDO	167.398							LEÓN	51,40	
VALENCIA	646.972							SORIA	49,30	
VALLADOLID	298.052							LA RIOJA	47,80	
BIZKAIA	357.983							GIRONA	46,70	
ZAMORA	190.473							PALENCIA	43,30	
ZARAGOZA	242.154							GIPUZKOA	41,80	
CARTAGENA	187.869							CUENCA	34	
GUON	216.053							✓ ÁLAVA	29,90	
JEREZ	158.972							SEGOVIA	28,50	
VIGO	141.773							LLEIDA	27,10	
CEUTA	175.488							HUESCA	24,90	
MELILLA	290.641							TERUEL	24,50	
TOTAL	14.202.577							MEDIA	100	

77.205 / 258,229

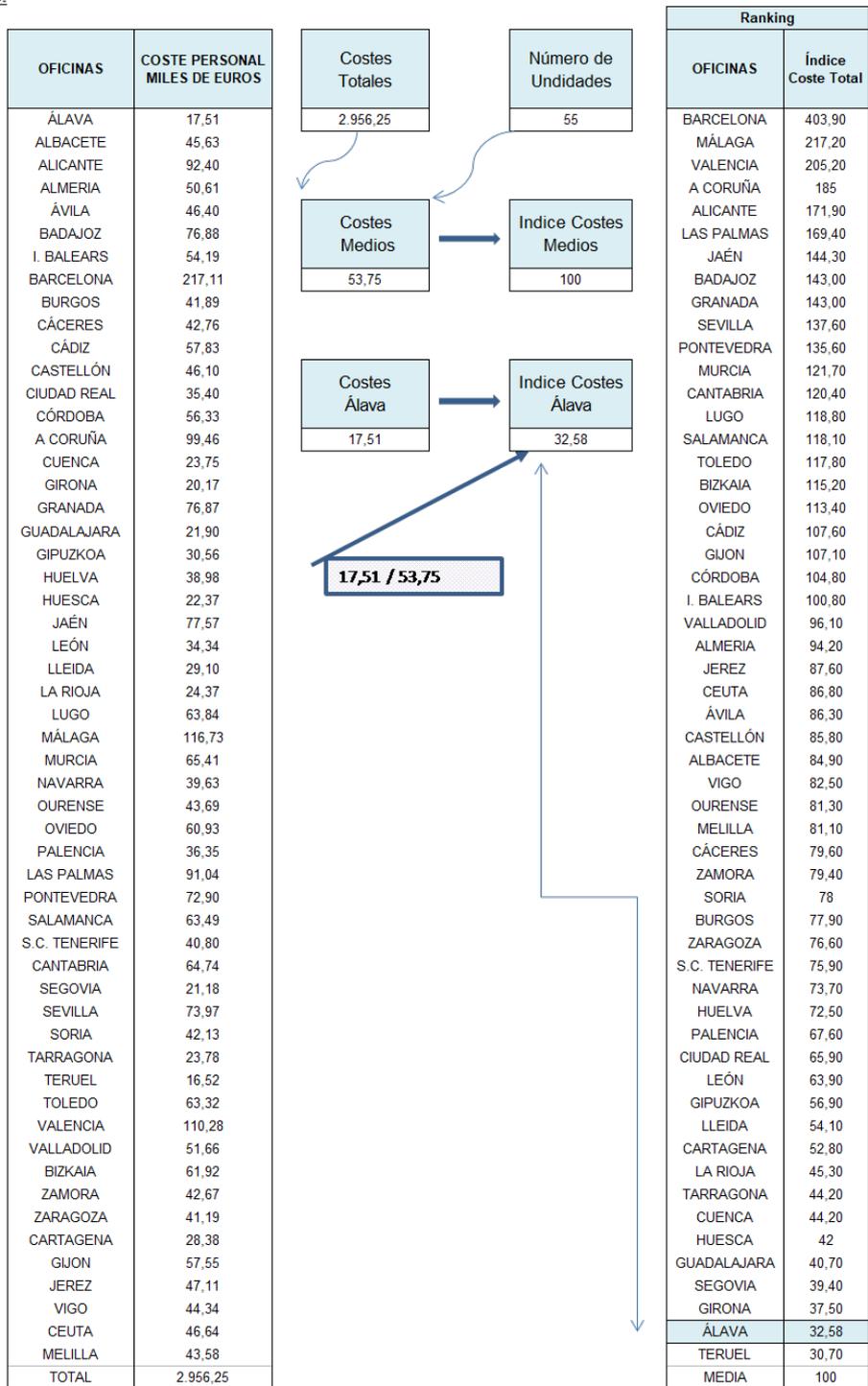


14.- INDICE DE COSTES DE PERSONAL (UNIDAD CENTRAL)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para determinar los índices del Coste Total

- 14.1. Determinar los Costes de la Unidad.
- 14.2. - Determinar los Costes Medios del conjunto de unidades.
- 14.3. - Relación entre los coste de la unidad y la media (Índice de coste total)
- 14.4. - Elaboración de un ranking de mayor a menor

Ejemplo:





15.- INDICE DE EFICIENCIA (UNIDAD CENTRAL)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para determinar los Indices de Eficiencia

- 15.1. Determinar los Resultados de Gestión y Costes de la Unidad.
- 15.2. - Determinar los Puntos por Euro (eficiencia).
- 15.3. - Relación entre los puntos por euro de la unidad y la media (Índice de eficiencia)
- 15.4. - Elaboración de un ranking de mayor a menor

Ejemplo:

OFICINAS	RESULTADOS DE GESTIÓN	COSTE PERSONAL MILES DE EUROS	PUNTOS POR EURO
ÁLAVA	77.205	17,51	4,41
ALBACETE	168.509	45,63	3,69
ALICANTE	436.828	92,40	4,73
ALMERIA	212.526	50,61	4,20
ÁVILA	230.169	46,40	4,96
BADAJOS	360.885	76,88	4,69
I. BALEARS	249.751	54,19	4,61
BARCELONA	1.122.063	217,11	5,17
BURGOS	242.591	41,89	5,79
CÁCERES	213.395	42,76	4,99
CÁDIZ	288.523	57,83	4,99
CASTELLÓN	229.386	46,10	4,98
CIUDAD REAL	159.388	35,40	4,50
CÓRDOBA	320.602	56,33	5,69
A CORUÑA	484.669	99,46	4,87
CUENCA	87.882	23,75	3,70
GIRONA	120.488	20,17	5,97
GRANADA	529.360	76,87	6,89
GUADALAJARA	133.247	21,90	6,08
GIPUZKOA	107.934	30,56	3,53
HUELVA	269.295	38,98	6,91
HUESCA	64.263	22,37	2,87
JAÉN	383.367	77,57	4,94
LEÓN	132.642	34,34	3,86
LLEIDA	70.032	29,10	2,41
LA RIOJA	123.560	24,37	5,07
LUGO	210.689	63,84	3,30
MÁLAGA	669.691	116,73	5,74
MURCIA	375.044	65,41	5,73
NAVARRA	201.600	39,63	5,09
OURENSE	174.877	43,69	4
OVIEDO	352.133	60,93	5,78
PALENCIA	111.716	36,35	3,07
LAS PALMAS	424.307	91,04	4,66
PONTEVEDRA	195.671	72,90	2,68
SALAMANCA	205.855	63,49	3,24
S.C. TENERIFE	300.032	40,80	7,35
CANTABRIA	176.255	64,74	2,72
SEGOVIA	73.585	21,18	3,47
SEVILLA	486.329	73,97	6,57
SORIA	127.240	42,13	3,02
TARRAGONA	162.021	23,78	6,81
TERUEL	63.144	16,52	3,82
TOLEDO	167.398	63,32	2,64
VALENCIA	646.972	110,28	5,87
VALLADOLID	298.052	51,66	5,77
BIZKAIA	357.983	61,92	5,78
ZAMORA	190.473	42,67	4,46
ZARAGOZA	242.154	41,19	5,88
CARTAGENA	187.869	28,38	6,62
GUJON	216.053	57,55	3,75
JEREZ	158.972	47,11	3,37
VIGO	141.773	44,34	3,20
CEUTA	175.488	46,64	3,76
MELILLA	290.641	43,58	6,67
TOTAL	14.202.577	2.956,25	4,80

Resultados Gestión Totales	Costes Totales	Puntos por Euro (Media)
14.202.577,00	2.956,25	4,80

Resultados Gestión Álava	Costes Álava	Puntos por Euro Álava
77.205,00	17,51	4,41

Puntos por Euro Álava	Puntos por Euro (Media)	Índice Eficiencia Álava
4,41	4,80	91,78

4,41 / 4,80

Ranking	
OFICINAS	Índice Eficiencia
S.C. TENERIFE	153,10
HUELVA	143,80
GRANADA	143,30
TARRAGONA	142
MELILLA	138,80
CARTAGENA	137,80
SEVILLA	136,90
GUADALAJARA	126,60
GIRONA	124,30
ZARAGOZA	122,40
VALENCIA	122,10
BURGOS	120,50
OVIEDO	120,30
BIZKAIA	120,30
VALLADOLID	120,10
MÁLAGA	119,40
MURCIA	119,30
CÓRDOBA	118,50
BARCELONA	107,60
NAVARRA	105,90
LA RIOJA	105,50
CÁCERES	103,90
CÁDIZ	103,80
CASTELLÓN	103,60
ÁVILA	103,30
JAÉN	102,90
A CORUÑA	101,40
ALICANTE	98,40
BADAJOS	97,70
LAS PALMAS	97,00
I. BALEARS	95,90
CIUDAD REAL	93,70
ZAMORA	92,90
ÁLAVA	91,78
ALMERIA	87
OURENSE	83,30
LEÓN	80,40
TERUEL	79,60
CEUTA	78,30
GUJON	78,10
CUENCA	77,00
ALBACETE	76,90
GIPUZKOA	73,50
SEGOVIA	72,30
JEREZ	70,20
LUGO	68,70
SALAMANCA	67,50
VIGO	66,60
PALENCIA	64,00
SORIA	63
HUESCA	59,80
CANTABRIA	56,70
PONTEVEDRA	55,90
TOLEDO	55,00
LLEIDA	50,10
MEDIA	100



16 - INDICES SEGÚN EL MOVIMIENTO DE EXPEDIENTES (UNIDAD CENTRAL)

Pasos a realizar por la unidad administrativa para determinar los índices de actividad, acumulación y demora.

16.1. - Determinar la tareas que conllevan información relacionada con los flujos de expedientes

16.2. - El seguimiento de los procesos y la situación de pendencia de los expedientes. Distinguirán en su caso, las siguientes situaciones: Pendientes al inicio del periodo, reclasificados y ajustes, recibidos o entrados en el periodo, despachados en el periodo y, por último, pendientes en fin del periodo.

16.3. - Índice de Actividad, porcentaje que representan las reclamaciones despachadas en el ejercicio, en relación con las pendientes al principio más las reclamaciones entradas

16.4. - Índice de Acumulación es el porcentaje que expresa las reclamaciones pendientes al final de periodo respecto a las pendientes al comienzo del mismo

16.5. - Índice de Demora expresa el periodo medio de puesta al día en la resolución de reclamaciones, en el supuesto que no entraran expedientes nuevos y no variaran los medios disponibles ni el ritmo de despacho.

Ejemplo:

a) Partimos del movimiento de expedientes de unidad "A" en el periodo de un año en una tarea expediente "X".

b) Los Reclasificados o Ajustes pueden ser valores positivos o negativos.

Expediente "X"	PENDIENTES INICIO	RECLASIFICADOS O AJUSTES	ENTRADOS	DESPACHADOS	ÍNDICE DE ACTIVIDAD %	PENDIENTES FINALES	ÍNDICE DE ACUMULACIÓN %	ÍNDICE DE DEMORA (meses)
Unidad A	7.805	100	7.331	4.612	30,27%	10.634	136,25%	28

Pendientes Inicio	7.805	Despachados	4.612	Índice de Actividad	$100 * (4.612 / 15.236)$
Reclasificados	100				
Entrados	7.331				
(a) =	15.236	(b) =	4.612	(b / a) *100	30,27%

Pendientes Fin	10.634	Pendientes Inicio	7.805	Índice de Acumulación	$100 * (10.634 / 7.805)$
(a) =	10.634	(b) =	7.805	(a / b) *100	136,25%

Pendientes Fin	10.634	Despachados	4.612	Índice de Demora	$(10.634 / 4.612) * 12$
Entrados	-				
(a) =	10.634	(b) =	4.612	(a / b) *12	28