



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SUBSECRETARÍA  
INSPECCIÓN GENERAL

**GESTIÓN DE CALIDAD**

**EN EL AMBITO DEL**

**MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS**

**Ejercicio 2013**



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SUBSECRETARÍA  
INSPECCIÓN GENERAL

## ÍNDICE

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL INFORME .....</b>	<b>3</b>
1. CARACTERÍSTICAS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS .....	3
2. EL PARÁMETRO DE MEDICIÓN: LAS ACTIVIDADES DE MEJORA .....	7
3. METOLOGÍA PARA LA ELABORACION DEL INFORME .....	10
3.1. EL MÉTODO .....	10
3.2. ÁMBITO ANALIZADO .....	11
<b>II. LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN 2013 .....</b>	<b>13</b>
1. VALORACION CUANTITATIVA DE RESULTADOS .....	13
2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA.....	24
2.1. DIRECCIÓN .....	24
2.2. ORGANIZACIÓN .....	28
2.3. PLANIFICACIÓN .....	37
2.4. RECURSOS HUMANOS .....	41
2.5. RECURSOS MATERIALES E INMATERIALES .....	48
2.6. RECURSOS TECNOLÓGICOS .....	54
2.7. COMUNICACIONES Y RELACIONES EXTERNAS .....	74
2.8. RELACIONES CON EL CIUDADANO .....	83
2.9. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS .....	88
2.10. PROCEDIMIENTOS .....	93
<b>III. RESUMEN DE ACTUACIONES ESTRUCTURADAS CONFORME AL ESQUEMA DEL MARCO GENERAL DE LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACION GENERAL DEL ESTADO .....</b>	<b>104</b>
1. PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS .....	104

	Pág.
2. PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS .....	106
3. PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2013 .....	111
<b>IV. ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....</b>	<b>116</b>
IMPULSO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....	116
PLANES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....	116
COORDINACIÓN CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA, PROCEDIMIENTOS E IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....	116
COMISIÓN PARA LA REFORMA DE LAS ADMINISTRACIONES (CORA) .....	117
IMPULSO DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN .....	117
PORTAL DE INTERNET DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA, INTRANET DEPARTAMENTAL Y DESARROLLO DE LAS SEDES ELECTRÓNICAS .....	118
FORMACIÓN EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....	118
SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA .....	118
<b>V. SISTEMAS PROPIOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA .....</b>	<b>119</b>
1. EL SIECE .....	119
2. EL SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE LA SUBSECRETARÍA .....	121
<b>VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>123</b>

## INTRODUCCIÓN

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, dispone en el artículo 3.4 que *“las autoridades señaladas en el apartado anterior (aquellas que tengan asignadas las funciones de coordinación y seguimiento global de los programas en su respectivo ámbito) remitirán a la Secretaría General para la Administración Pública, dentro del primer semestre de cada año, un informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad”*. Esta obligación hay que referirla a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad (AEVAL), tras su creación a mediados del año 2006, por la Disposición adicional primera de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos, y especialmente después de la aprobación de su Estatuto por el Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre.

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

Actualmente, el artículo 21.1.h) del Real Decreto 256/2014, de 27 de enero por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, establece que la Inspección General, ejercerá *“ El impulso y coordinación general de la política de mejora de la calidad de los servicios públicos y, de forma específica el desarrollo de sistemas de evaluación de la calidad, el control del cumplimiento de las cartas de servicios, la coordinación de las acciones destinadas a la mejora de los sistemas de información a los ciudadanos y la realización de actuaciones específicas dirigidas a comprobar el respeto de los derechos de los ciudadanos al acceso electrónico a dichos servicios. Anualmente la Inspección elaborará un informe específico de evaluación de la calidad y seguimiento global de los programas de mejora de la calidad del Ministerio.”*

Así pues, el presente informe cumple un primer objetivo, cual es observar el mandato establecido en la normativa que regula el marco de calidad general de la

Administración del Estado y en aquella otra que estructura el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y define las competencias de cada uno de sus Centros directivos y unidades.

Ahora bien, dado que el informe se confecciona con periodicidad anual desde la publicación del Real Decreto 951/2005, y que por tanto ya se cuenta con varios años de información acumulada sobre los programas de calidad impulsados en el Ministerio de Economía y Hacienda y posteriormente de Hacienda y Administraciones Públicas, la elaboración del informe de calidad cobra mayor importancia pues permite conocer la evolución de los mencionados programas.

El informe del año 2013 se ha elaborado respetando todo lo posible la estructura de los informes anteriores para facilitar el seguimiento de las series estadísticas, e incluyendo un capítulo en el que se valora la calidad desde la perspectiva diseñada en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración Pública. Así pues, tras explicar en el capítulo I las características del Ministerio Hacienda y Administraciones Públicas de cara a comprender el marco general en el que se desarrolla la calidad, en el capítulo II se hace un análisis detallado de las actividades de mejora realizadas en el año 2013, tanto desde el punto de vista cuantitativo como desde el punto de vista cualitativo. En el capítulo III se revisa la calidad implantada con arreglo al marco general definido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, y en el capítulo IV se enumeran las actividades llevadas a cabo en 2013 en materia de Administración electrónica. En el capítulo V, se analizan los sistemas propios de medición de la calidad en el Ministerio, y por último, en el capítulo VI se presentan las conclusiones del informe.

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

## I. PLANTEAMIENTO DEL INFORME

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

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

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

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

El primero de ellos establece:

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

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

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

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

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

...

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

*Artículo 4 Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas*

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1º. La Secretaría General Técnica.
- 2º. La Dirección General del Patrimonio del Estado.
- 3º. **La Inspección General.**
- 4º. La Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación. *Apartado 4.º de la letra D) del número 1 del artículo 4 introducido por la disposición final segunda del R.D. 696/2013, de*

*20 de septiembre, por el que se modifica el R.D. 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio.*

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

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

Así, por ejemplo, son numerosos los casos de centros directivos donde el cliente no se puede identificar de manera individual, pues las medidas adoptadas afectan a un conjunto de ciudadanos no identificado singularmente, o identificado de manera grupal. De manera similar, en el ámbito de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos nos encontramos, por ejemplo, con la Dirección General de Presupuestos, en la que el grado de satisfacción del cliente, salvo en determinados aspectos subsidiarios respecto a la función fundamental ejercida, tales como la información suministrada, el trato recibido, etc., resulta difícil de medir, pues la satisfacción podría chocar, por ejemplo, con la necesidad de establecer restricciones presupuestarias.

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

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

Por otra parte, hay que señalar que en el ámbito de la Administración económica también presenta importancia el concepto de cliente interno, que

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

El total de empleados del Ministerio, a 31 de diciembre de 2013, ascendía a 47.249, de los que 12.382 se encuentran en los servicios centrales y 34.867 en los territoriales:

<b>RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>			
Distribución estructural y territorial			
	<b>S. CENTRALES</b>	<b>S. PERIFÉRICOS</b>	<b>TOTAL</b>
Ministerio (sscc y Deh)	4.886	4.601	9.487
Delegaciones del Gobierno		6.766	6.766
OOAA	1.654	685	2.339
Entes públicos	5.842	22.815	28.657
<b>TOTAL</b>	<b>12.382</b>	<b>34.867</b>	<b>47.249</b>
Fuente: Boletín Estadístico de Recursos Humanos del MEH. <i>Diciembre 2013.</i>			
<a href="http://intranet.minhac.ige/Trabajo/Carpetas/Lists/Doc%20Trabajo/Servicios%20y%20Coordinación%20Territorial/RRHH/Boletin%20Estadistico%20de%20RRHH/2013/Boletin_31Diciembre_2013.pdf">http://intranet.minhac.ige/Trabajo/Carpetas/Lists/Doc%20Trabajo/Servicios%20y%20Coordinación%20Territorial/RRHH/Boletin%20Estadistico%20de%20RRHH/2013/Boletin_31Diciembre_2013.pdf</a>			

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

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

Los diferentes modelos de calidad que se utilizan para la realización de informes de impacto, difieren en cuanto que tienen objetivos distintos, y utilizan parámetros de medición que están en relación con los fines que persiguen. Por ese motivo, el enfoque del informe, al igual que en anteriores ejercicios, se basa en la medición de las actividades de mejora realizadas en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas a lo largo de 2013. Este enfoque se apoya en el concepto de calidad como mejora continua, presente en la definición de calidad de los artículos 3 y 4 de la LOFAGE; en el principio de la TQM (total quality management) de que los organismos deben diseñar su propio sistema específico de mejora de la calidad y en las peculiaridades que presenta el concepto de cliente en la administración económica y, obviamente, en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

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

Las actividades de mejora realizadas en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas en 2013 se clasificaron de acuerdo con el desglose que figura en el cuadro que se muestra a continuación, que totaliza setenta y dos grupos de actividades de mejora agrupadas en torno a diez diferentes factores.

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



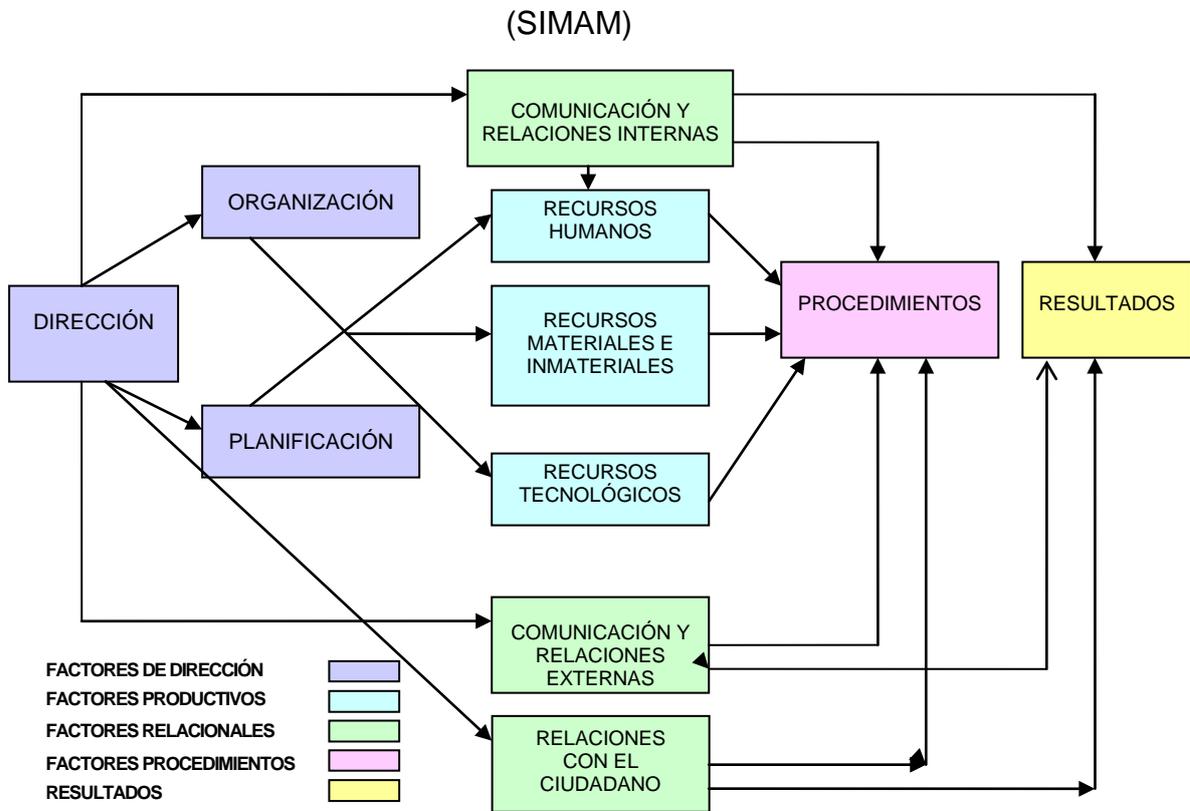
<b>FACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES DE MEJORA</b>
<b>1. DIRECCIÓN</b>	1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos
	1.2. Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.
	1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.
	1.4. Otros.
<b>2. ORGANIZACIÓN</b>	2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.
	2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.
	2.3. Impulso de la política de calidad.
	2.4. Redistribución de medios.
	2.5. Mejora de la normativa reguladora.
	2.6. Otros.
<b>3. PLANIFICACIÓN</b>	3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.
	3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.
	3.3. Planificación de actividades y tareas.
	3.4. Otros.
<b>4. RECURSOS HUMANOS</b>	4.1. Mejora de la formación en general.
	4.2. Adecuación de la formación al puesto
	4.3. Mejora en la selección.
	4.4. Fomento de la motivación.
	4.5. Desarrollo de carreras profesionales.
	4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.
	4.7. Evaluación del rendimiento.
	4.8. Otros.
<b>5. RECURSOS MATERIALES E INMATERIALES</b>	5.1. Mejora de los locales.
	5.2. Mejora de las instalaciones en general.
	5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.
	5.4. Mejora del mobiliario.
	5.5. Actualización del inventario.
	5.6. Mejora de los archivos.
	5.7. Mejora del consumo de consumibles.
	5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.
	5.9. Mejora del mantenimiento de edificios
	5.10. Mejora de la seguridad del edificio
	5.11. Mejora de los accesos.
	5.12. Otros.
<b>6. RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>	6.1. Mejora del hardware.
	6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión. (Mejoras que completen procesos informáticos o que simplifiquen los procesos).
	6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios. (Por mejoras en los vehículos de la información se entienden, mejoras en la página web, en la Intranet o multicanales).
	6.4. Mejora en los servicios prestados. (Se incluyen las medidas relacionadas con los contenidos, tales como los relativos a información, servicios personalizados, servicios no personalizados y aplicaciones en sentido estricto, así como las relativas al uso efectivo de la Administración electrónica).
	6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones. (Se incluyen las medidas de adaptación de las aplicaciones a las peticiones de los usuarios, entorno amigable, terminología, test a usuarios, multilinguaje, programas de ayuda, quejas y sugerencias.)
	6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios. (CAU, centro de atención al usuario, interno y externo).
	6.7. Mejoras en la seguridad de la información.
	6.8. Otras mejoras



<b>FACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES DE MEJORA</b>
<b>7. COMUNICACIÓN Y RELACIONES EXTERNAS</b>	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.
	7.3. Otros.
<b>8. RELACIONES CON EL CIUDADANO</b>	8.1. Encuestas de medición de expectativas.
	8.2. Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos.
	8.3. Medidas para la disminución de quejas y sugerencias.
	8.4. Mejoras en la atención al público presencial.
	8.5. Mejoras en la atención al público no presencial.
	8.6. Mejora en los sistemas de cita previa.
	8.7. Medidas para la disminución de los tiempos de espera.
	8.8. Mejoras en la información facilitada.
	8.9. Mejoras de la atención telefónica.
	8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.
	8.11. Otras mejoras.
<b>9. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS</b>	9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.
	9.2. Acceso adecuado a la información y al conocimiento, así como gestión de la información relevante a distintos interesados.
	9.3. Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos
	9.4. Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos
	9.5. Otros.
<b>10. PROCEDIMIENTOS</b>	10.1. Medidas de simplificación de trámites.
	10.2. Medidas de agilización en la tramitación.
	10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.
	10.4. Medidas de reducción de procedimientos.
	10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.
	10.6. Mejoras en el registro.
	10.7. Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento.
	10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos
	10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.
	10.10. Definición de mapas de procesos para el establecimiento del sistema de gestión de procesos.
	10.11. Otros.

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

## SISTEMA DE MEDICIÓN DE ACTIVIDADES DE MEJORA



### 3. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACION DEL INFORME

#### 3.1. El método

Para la elaboración del informe se ha recabado de los diferentes órganos y organismos del Ministerio la información relativa a las actividades de mejora realizadas a lo largo del año 2013. Con carácter complementario, se solicitó la información necesaria para integrar los apartados del informe referentes a las Cartas de Servicios, quejas y sugerencias y evaluaciones de calidad conforme a las fichas ISAM de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas (AEVAL).

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

ACTIVIDAD	FECHA
1. Información previa	Marzo de 2014
2. Remisión de solicitud de información	Junio de 2014
3. Plazo para la recogida de información	Julio y Septiembre 2014
4. Redacción provisional del informe	Octubre 2014
5. Contraste del Informe	Octubre 2014
6. Redacción definitiva	Noviembre 2014

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

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

Por el contrario, si una actividad no tenía un efecto claro en ninguno de dichos conceptos, no fue objeto de cómputo o se computó en “otros”.

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

### 3.2. **Ámbito analizado**

Los centros directivos, organismos y unidades que dieron respuesta a la encuesta en los años 2012 y 2013 son los que figuran en el cuadro que se muestra a continuación.



CENTROS DIRECTIVOS, ORGANISMOS Y UNIDADES		AÑOS	
		2012	2013
SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA	INSTITUTO DE ESTUDIOS FISCALES	1	1
	DG DEL CATASTRO	1	1
	TRIBUNAL ECONÓMICO ADMINISTRATIVO CENTRAL	1	1
	DG DE ORDENACIÓN DEL JUEGO	1	1
SECRETARÍA DE ESTADO DE PRESUPUESTOS Y GASTOS	DG DE PRESUPUESTOS	1	1
	DG DE COSTES DE PERSONAL Y PENSIONES PÚBLICAS	1	1
	DG DE FONDOS COMUNITARIOS	1	
	INTERVENCION GENERAL DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO	1	1
SECRETARÍA DE ESTADO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	DG DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA, PROCEDIMIENTOS E IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	1	1
	DG DE COORDINACIÓN DE COMPETENCIAS CON LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y LAS ENTIDADES LOCALES	1	1
	DG DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	1	1
	INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	1	1
	MUTUALIDAD DE FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CIVIL DEL ESTADO		1
SUBSECRETARÍA	COMISIONADO PARA EL MERCADO DE TABACOS		1
	FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE-REAL CASA DE LA MONEDA	1	1
	PARQUE MÓVIL DEL ESTADO	1	1
	SECRETARIA GENERAL TÉCNICA	1	1
	DG DE PATRIMONIO DEL ESTADO	1	1
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y COORDINACIÓN TERRITORIAL	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>	<b>18</b>

En lo que se refiere a los resultados obtenidos en la comparación interanual de los datos objeto de este informe, se ha de tener presente que no existe una plena concordancia entre las unidades vinculadas al análisis en uno y otro ejercicio, debido a la incorporación de los centros: Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT) y La Mutualidad de Funcionarios de la Administración Civil del Estado (MUFACE) y la ausencia de datos de la Dirección General de Fondos Comunitarios (DGFC), aunque el informe se basa fundamentalmente en la comparativa entre los años 2012 y 2013.

## II. LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN 2013

### 1. VALORACION CUANTITATIVA DE RESULTADOS

De acuerdo con los datos disponibles, el número total de actividades de mejora llevadas a cabo durante el año 2013 en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas se elevó a 1.132 que se corresponden con medidas adoptadas durante el propio ejercicio o con la ejecución de actuaciones, bien iniciadas en ejercicios anteriores, o, realizadas como consecuencia del desarrollo de procesos de carácter permanente asociados al impulso de los esquemas de calidad en el Departamento.

Como puede apreciarse en el cuadro que figura a continuación, el volumen total de actividades de mejora desarrolladas en 2013 supone un ligero aumento del 0,4% respecto al año 2012.

	(A) AÑO 2012	(B) AÑO 2013	% Δ B/A
<b>Total actuaciones</b>	1.127	1.132	0,4

Sin embargo, poniendo en relación el total de actividades de mejora con el número de unidades incorporadas al análisis final en uno y otro ejercicio, que como se indica en el apartado anterior, en 2013 resultó un 5,9% superior al año 2012, se aprecia una disminución interanual del 5,1% en el promedio de actuaciones realizadas por centro.

	(A) AÑO 2012	(B) AÑO 2013	% Δ B/A
<b>Total centros</b>	17	18	5,9
<b>Ratio nº actuaciones/nº centros</b>	66,3	62,9	-5,1

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

- El Factor 1 -“**Dirección**”- presenta un aumento global del 51,4% respecto a 2012, si bien, la mejora en la implicación de los directivos ha permanecido constante, las actuaciones referidas al “estímulo de la creatividad e innovación de los empleados” ha aumentado un 28,6% y el “fomento de la colaboración y el trabajo en equipo” ha supuesto un considerable aumento del 77,8%. El incremento de las

actividades recogidas en el factor “otros” carece de significación dado su escaso número.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL	TOTAL	%Δ
		2012	2013	
		(A)	(B)	(B/A)
1. Dirección	1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos	13	13	0,0
	1.2. Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.	9	16	77,8
	1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.	14	18	28,6
	1.4. Otros.	1	9	800,0
<b>Total Factor 1.</b>		<b>37</b>	<b>56</b>	<b>51,4</b>

- Sin embargo, el Factor 2 -“**Organización**”- presenta una disminución del 4,8%, aunque debemos hacer dos puntualizaciones: 1) La actividad “fomento del funcionamiento de grupos de trabajo” ha disminuido un 19,6% y en el Factor 1 (Dirección) habíamos apuntado el aumento de la actividad “fomento de la colaboración y el trabajo en equipo”, esto puede explicarse por la incorporación alternativa a uno u otro factor según el criterio mantenido por el centro gestor dada la similitud de su contenido. 2) La disminución del 44,4% en las actividades relacionadas con el impulso de la política de calidad se explica por la priorización en el establecimiento de sistemas ligados a la planificación y seguimiento de objetivos, actividad recogida en el factor 3, frente al desarrollo de indicadores de calidad ya elaborados en anteriores ejercicios.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL	TOTAL	%Δ
		2012	2013	
		(A)	(B)	(B/A)
2. Organización	2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.	6	7	16,7
	2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.	46	37	-19,6
	2.3. Impulso de la política de calidad.	18	10	-44,4
	2.4. Redistribución de medios.	22	21	-4,5
	2.5. Mejora de la normativa reguladora.	28	35	25,0

	2.6. Otros.	4	8	100,0
<b>Total Factor 2.</b>		<b>124</b>	<b>118</b>	<b>-4,8</b>

- En el Factor 3 -“**Planificación**”- con un incremento global del 31,7%, sobre las actuaciones desarrolladas en 2012, aumentan tanto las actuaciones vinculadas al establecimiento y mejora de sistemas de objetivos e indicadores de gestión como las relacionadas con la planificación de actividades.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL	TOTAL	%Δ
		2012	2013	
		(A)	(B)	(B/A)
<b>3. Planificación</b>	3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.	11	15	36,4
	3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.	11	22	100,0
	3.3. Planificación de actividades y tareas.	16	14	-12,5
	3.4. Otros.	3	3	0,0
<b>Total Factor 3.</b>		<b>41</b>	<b>54</b>	<b>31,7</b>

- Las actuaciones relacionadas con el Factor 4 -“**Recursos Humanos**”- han aumentado un significativo 30,2% con respecto a las desarrolladas en el ejercicio anterior. Como variación más significativa cabe mencionar el aumento en un 155,0% de la “mejora de la formación general”, en detrimento de la “adecuación de la formación al puesto” que ha tenido una evolución negativa con respecto al año anterior. Las actuaciones relacionadas con la “mejora en la selección” del personal mantienen la misma tendencia de aumento ya observada en el ejercicio 2012. La evolución también ha sido positiva en el “fomento de la motivación” que se ha acercado al número de actuaciones realizadas en el ejercicio 2011.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL	TOTAL	%Δ
		2012	2013	
		(A)	(B)	(B/A)
<b>4. Recursos Humanos</b>	4.1. Mejora de la formación en general.	20	51	155,0
	4.2. Adecuación de la formación al puesto.	43	26	-39,5
	4.3. Mejora en la selección.	4	8	100,0
	4.4. Fomento de la motivación.	6	10	66,7
	4.5. Desarrollo de carreras profesionales.	5	6	20,0
	4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.	1	1	0,0
	4.7. Evaluación del rendimiento.	6	4	-33,3
	4.8. Otros.	1	6	500,0
<b>Total Factor 4</b>		<b>86</b>	<b>112</b>	<b>30,2</b>

- El Factor 5 -“**Recursos materiales e inmateriales**”- presenta un ligero aumento global del número de actividades de mejora del 9,2% respecto a 2012, posiblemente debido a que ha habido una ligera disminución en las restricciones presupuestarias. Las actividades relacionadas con la “mejora de las instalaciones de atención al público”, “mejora de los accesos”, “mejora de la seguridad del edificio” son las actividades con mayores incrementos.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL	TOTAL	%Δ
		2012	2013	
		(A)	(B)	(B/A)
<b>5. Recursos Materiales e Inmateriales</b>	5.1. Mejora de los locales.	15	10	-33,3
	5.2. Mejora de las instalaciones en general.	29	35	20,7
	5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.	3	6	100,0
	5.4. Mejora del mobiliario.	8	7	-12,5
	5.5. Actualización del inventario.	2	5	150,0
	5.6. Mejora de los archivos.	12	14	16,7
	5.7. Mejora del consumo de consumibles.	9	8	-11,1
	5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.	20	10	-50,0
	5.9. Mejora del mantenimiento de edificios	3	4	33,3
	5.10. Mejora de la seguridad del edificio	12	26	116,7
	5.11. Mejora de los accesos.	2	5	150,0
	5.12. Otros.	15	12	-20,0
<b>Total Factor 5.</b>		<b>130</b>	<b>142</b>	<b>9,2</b>

- Las actividades de mejora correspondientes al Factor 6 -“**Recursos tecnológicos**”- han disminuido globalmente un 20,2%. De este modo, únicamente aumentan las medidas relacionadas con la “mejora del hardware”, que ha invertido el signo con respecto al ejercicio anterior ya que ésta fue la actividad que sufrió mayor descenso en el año 2012. El resto de las actuaciones relacionadas con este factor se han visto afectadas sufriendo reducciones de entre el 2,9% y el 38,5% con respecto al ejercicio anterior y cambiando igualmente la tendencia positiva del año precedente.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL	TOTAL	%Δ
		2012	2013	
		(A)	(B)	(B/A)
<b>6. Recursos Tecnológicos</b>	6.1. Mejora del hardware.	17	26	52,9
	6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión.	85	61	-28,2
	6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios.	60	55	-8,3
	6.4. Mejora en los servicios prestados.	85	62	-27,1
	6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones.	39	29	-25,6
	6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios.	34	33	-2,9
	6.7. Mejoras en la seguridad de la información.	49	31	-36,7
	6.8. Otras mejoras.	13	8	-38,5
<b>Total Factor 6.</b>		<b>382</b>	<b>305</b>	<b>-20,2</b>

- El Factor 7 -“**Comunicación y relaciones externas**”- sigue la tendencia negativa registrada el año anterior, proyectando un 26,1% negativo en el año 2013. Si bien hay que destacar que las “mejoras en las campañas de comunicación institucional” han mantenido la tendencia al aumento registrado en el año 2012, aunque no con el mismo vigor, al experimentar un ligero aumento del 2,7% en 2013.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL	TOTAL	%Δ
		2012	2013	
		(A)	(B)	(B/A)
<b>7. Comunicación y Relaciones Externas</b>	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.	96	62	-35,4
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.	37	38	2,7
	7.3. Otros.	9	5	-44,4
<b>Total Factor 7.</b>		<b>142</b>	<b>105</b>	<b>-26,1</b>

- Las actividades de mejora correspondientes al Factor 8 -“**Relaciones con el ciudadano**”- experimentan un aumento global del 34,0%, cambiando la tendencia a la disminución del año anterior. Esta mejora de actuaciones encaminadas a mejorar las relaciones entre la Administración y los ciudadanos es prácticamente generalizada en todas las actividades relacionadas con este factor de calidad.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL	TOTAL	%Δ
		2012	2013	
		(A)	(B)	(B/A)
<b>8. Relaciones Ciudadano</b>	8.1. Encuestas de medición de expectativas.	2	3	100,0
	8.2. Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	7	9	28,6
	8.3. Medidas para la disminución de quejas y sugerencias.	1	6	500,0
	8.4. Mejoras en la atención al público presencial.	2	4	100,0
	8.5. Mejoras en la atención al público no presencial.	11	13	18,2
	8.6. Mejora en los sistemas de cita previa.	1	2	100,0
	8.7. Medidas para la disminución de los tiempos de espera.	3	2	-33,3
	8.8. Mejoras en la información facilitada.	15	16	6,7
	8.9. Mejoras de la atención telefónica.	4	4	0,0
	8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.	3	5	66,7
	8.11. Otras mejoras	1	3	200,0
<b>Total Factor 8.</b>		<b>50</b>	<b>67</b>	<b>34,0</b>

- El Factor 9 -“**Comunicaciones y relaciones internas**”- experimenta un aumento del 8,7%, si bien con una evolución muy diferente según el grupo de actuación. Así, mientras que las relacionadas con la “mejora en los cauces de comunicación interna” y la “coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos” han aumentado un 40,0% y un 25%, respectivamente, el “acceso a la información, gestión información relevante a interesados” y la “coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos” se ha mantenido invariables con respecto al año 2012.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL	TOTAL	%Δ
		2012	2013	
		(A)	(B)	(B/A)
<b>9. Comunicación y Relaciones Internas</b>	9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.	15	21	40,0
	9.2. Acceso a información, gestión información relevante a interesados.	21	21	0,0
	9.3 Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos	4	5	25,0
	9.4 Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos	3	3	0,0
	9.5 Otros.	3	0	-100,0
<b>Total Factor 9.</b>		<b>46</b>	<b>50</b>	<b>8,7</b>

- Por último, las actividades de mejora que integran el Factor 10 - **“Procedimientos”**- experimentan un aumento global importante del 38,2%. Hay que tener en cuenta que las actuaciones referidas a “medidas de simplificación de trámites” y “medidas de agilización de trámites”, que arrojan distintos signos con referencia al año anterior, posiblemente por similitud de ambas actuaciones y clasificación en uno u otro factor por los distintos centros que reflejan esta información, han experimentado un aumento global del 25,0%, siguiendo la tendencia del ejercicio anterior. El “establecimiento y mejora de manuales de procedimiento” ha experimentado un significativo aumento del 100,0%, mientras que el “diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto” ha cambiado la tendencia positiva que experimentó el año 2012, disminuyendo en un 44,4% en este ejercicio.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2012 (A)	TOTAL 2013 (B)	%Δ (B/A)
<b>10. Procedimientos</b>	10.1. Medidas de simplificación de trámites.	10	22	120,0
	10.2. Medidas de agilización en la tramitación.	22	18	-18,2
	10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.	16	24	50,0
	10.4. Medidas de reducción de procedimientos.	6	3	-50,0
	10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.	1	2	100,0
	10.6. Mejoras en el registro.	0	3	-
	10.7. Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento.	15	30	100,0
	10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos.	2	3	50,0
	10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.	9	5	-44,4
	10.10. Definición mapas procesos para establecimiento sistema gestión procesos.	1	2	100,0
	10.11. Otros.	7	11	57,1
<b>Total Factor 10.</b>		<b>89</b>	<b>123</b>	<b>38,2</b>

En el cuadro siguiente puede apreciarse el peso de cada una de las medidas de mejora en el conjunto de las desarrolladas y su evolución entre los años 2012 y 2013.

Factores	2012	%	2013	%
1. Dirección	37	3,28	56	4,95
2. Organización	124	11,00	118	10,42
3. Planificación	41	3,64	54	4,77
4. Recursos Humanos	86	7,63	112	9,89
5. Recursos materiales e inmateriales	130	11,54	142	12,54
6. Recursos tecnológicos	382	33,90	305	26,94
7. Comunicaciones y relaciones	142	12,60	105	9,28
8. Relaciones con el ciudadano	50	4,44	67	5,92
9. Comunicación y relaciones internas	46	4,08	50	4,42
10. Procedimientos	89	7,90	123	10,87
<b>Total</b>	<b>1.127</b>	<b>100</b>	<b>1.132</b>	<b>100</b>

En la agrupación de factores se pueden apreciar la importancia de las de actividades de mejora desarrolladas sobre factores relacionados con los elementos productivos, que suponen un 49,4% de las llevadas a cabo en el año 2013, seguidas de las realizadas sobre factores relacionados con la dirección, con el 20,1%. Sin embargo, en lo que se refiere a la evolución interanual, se constata una mejora de las segundas con un aumento en su participación de 2,2 puntos porcentuales, y una disminución de las primeras que ven reducida su participación respecto al total en 3,7, puntos porcentuales. Esta disminución resulta atribuible, en principio, a los costes que se encuentran asociados a este tipo de medidas y a las dificultades que encuentran su establecimiento en periodos de restricción presupuestaria.

Agrupación de factores	2012		2013	
	Actividades	%	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	202	17,9	228	20,1
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	598	53,1	559	49,4
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	238	21,1	222	19,6
4. Procedimientos (F10)	89	7,9	123	10,9
<b>Total</b>	<b>1.127</b>	<b>100</b>	<b>1.132</b>	<b>100</b>

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

<b>MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>				
<b>TIPO DE RESULTADO</b>	<b>2012</b>	<b>%</b>	<b>2013</b>	<b>%</b>
<b>11.1. Resultados en la organización y el ciudadano.</b>	<b>1.002</b>	<b>80,29</b>	<b>1.044</b>	<b>85,93</b>
11.1.1. Mejoras en los sistemas de evaluación de resultados	24	1,92	35	2,88
11.1.2. Reducción de plazos	54	4,33	70	5,76
11.1.3. Mejoras en la satisfacción de los clientes	272	21,79	263	21,65
11.1.4. Mejoras en la satisfacción de los trabajadores	214	17,15	229	18,85
11.1.5. Mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento del personal	12	0,96	6	0,49
11.1.6. Mejoras generales de la calidad	219	17,55	261	21,48
11.1.7. Mejoras en la seguridad	67	5,37	66	5,43
11.1.8. Mejoras en la coordinación interna.	73	5,85	67	5,51
11.1.9. Ahorros de costes.	45	3,61	26	2,14
11.1.10. Otros.	22	1,76	21	1,73
<b>11.2. Mejoras en los resultados sociales y económicos.</b>	<b>246</b>	<b>19,71</b>	<b>171</b>	<b>14,07</b>
11.2.1. Mejoras en los resultados económicos	33	2,64	16	1,32
11.2.2. Mejoras en la igualdad de oportunidades	19	1,52	4	0,33
11.2.3. Mejoras en la igualdad de género	0	0,00	2	0,16
11.2.4. Mejoras medio ambientales	9	0,72	15	1,23
11.2.5. Mejoras en la colaboración interadministrativa	129	10,34	68	5,60
11.2.6. Mejoras generales en los resultados sociales	46	3,69	43	3,54
11.2.7. Otros	10	0,80	23	1,89
<b>11.3. Otras Mejoras</b>	<b>6</b>	<b>0,48</b>	<b>7</b>	<b>0,58</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.248</b>	<b>100</b>	<b>1.215</b>	<b>100</b>

Los resultados en la organización y en el ciudadano aumentan su importancia relativa, 85,93% sobre el total, manteniendo la tendencia positiva de años anteriores y descendiendo ligeramente los resultados de carácter social y económico, 13,28% en 2009, 17,04% en 2010, 19,98% en 2011, 19,71% en 2012, hasta llegar al 14,07 en 2013.

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

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

### **2.1. Dirección**

#### **Dirección General del Catastro (DGC)**

- *La finalización del proceso de centralización de la Base de datos catastral, vinculada a la necesidad de un mayor y mejor aprovechamiento de los recursos, permite la aplicación del Plan de Objetivos 2013 a nivel regional en función de cada una de las Gerencias que la integran. En 2013 se consolida la línea estratégica de colaboración efectiva entre Gerencias. A cada Gerencia Regional se le asigna un plan de objetivos, que se determina por agregación del plan de cada una de las Gerencias Territoriales que lo componen. De este modo se impulsa el trabajo en equipo y la colaboración entre Gerencias. Mención especial requiere el tratamiento que se da a la colaboración entre Gerencia y Subgerencia en un ámbito territorial más concreto. (1.1.), (1.2.) y (1.3.)*

#### **Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)**

- *Durante el año 2013 se continuó la colaboración intensa entre Presidentes, Vocales y Ponentes de los distintos Tribunales para alimentar y perfeccionar el contenido de BADOCTEA (Base de Documentación Común de los Tribunales Económico-Administrativos), herramienta clave en la Gestión del Conocimiento, que constituye pilar esencial para la mejora del funcionamiento de los TEA, convirtiéndose el trabajo en equipo en un método habitual de las tareas de coordinación de la Vocalía del TEAC encargada de gestionar los contenidos del BADOCTEA. (1.3.)*

#### **Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)**

- *En aras de favorecer el trabajo en equipo e implicación del personal de la Dirección, así como mejorar el conocimiento del trabajo realizado por las subdirecciones que integran la DGOJ, en 2013, la Dirección implantó una serie de reuniones de carácter semanal de perfil directivo en las que se planifica el trabajo semanal de la organización, y una reunión de carácter mensual de obligada asistencia para niveles iguales o superiores a jefe de servicio, en las que cada subdirección pone en conocimiento los trabajos, procesos, normativa o proyectos que considera*

*relevantes en los que esté trabajando, ya sean anteriores, actuales o futuros . (1.1.), (1.2.) y (1.3.)*

#### **Dirección General de Presupuestos (DGP)**

*- Se continúan celebrando, una vez por semana, las reuniones del Consejo de Dirección. En ellas se marcan, por parte del Director, las directrices a seguir por las distintas Unidades que de él dependen y se presentan por parte de los Subdirectores diversos informes, entre los que se encuentran los correspondientes a la Comisión de Secretarios de Estado y Subsecretarios. (1.3.) y (1.4.)*

#### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (DGCP- PP)**

*Se desarrollaron como principales líneas de actuación:*

*- La preparación y estudio del futuro Plan Estratégico para 2014 que se configuró con un carácter abierto y flexible para permitir la inclusión o modificación de nuevos objetivos a lo largo del año. (1.1.)*

*- Reuniones semanales del comité de dirección para implicar a todo el equipo en la toma de decisiones sobre los asuntos que son competencia de la Dirección General. (1.3.)*

*- Se mantiene actualizada y a disposición del equipo directivo la información incorporada al cuadro de mando con las cifrese indicadores básicos sobre pensiones, retribuciones y empleo públicos, estructurados y concebidos para servir de información útil, actualizada, fiable y fácilmente accesible para servir de ayuda a la toma de decisiones. (1.3.)*

#### **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales (DGCC-CCAA y EELL)**

*- Elaboración por el Subdirector de un Cronograma de proyectos detallado, incluyendo el estado de la actividad (continuo desde 2012). (1.1.)*

*- Celebración de reuniones trimestrales con el equipo completo de la Subdirección General de Relaciones Institucionales dónde se pone en común lo que ha realizado cada una de las personas de la Subdirección, se estudian los diferentes proyectos de la SG y se solicitan comentarios o ideas para mejorar los procesos. (1.2.) y (1.3.)*

#### **Dirección General de la Función Pública (DGFP)**

*- Durante 2013 se ha consolidado la incorporación de personal para desarrollar la materia de la Función Pública Local en la estructura de la Dirección General de la Función Pública, estableciéndose mecanismos comunes de operatividad para desarrollar las nuevas competencias de la referida Dirección General. Se han sistematizado por materias las consultas; se ha fomentado la comunicación y colaboración entre las Subdirecciones Generales de la Dirección General a efectos de*

unificación de criterios en materias transversales, y, en especial respecto, de la UE (por ejemplo: cuestiones prejudiciales). (1.3.)

## **Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)**

El desarrollo de la actividad (1.2.) se plasma en:

- La implantación en 2013 de los proyectos —iniciados en 2012— “Banco de Innovación en las Administraciones Públicas”, “Banco de Conocimientos del INAP” y “Red Social Profesional del INAP” (integrados todos ellos en el llamado “Ecosistema Social y de Conocimiento del INAP”).

- La realización en 2013 de la tercera edición del “Curso Superior de Innovación en la Gestión TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)”. El éxito de esta formación ha llevado al INAP a replantearla y, en su próxima edición de 2014 (ya convocada), el curso superior se orientará no sólo a las tecnologías de la información y las comunicaciones, sino a la gestión pública en general.

- Las “Jornadas Inap Innova” (que son parte de una estrategia global del INAP para la creación de una cultura innovadora en la Administración Pública).

- Las “Jornadas sobre Innovación Social” (con el objeto de difundir y propiciar un debate sobre innovación social).

- El “I Foro de Intraemprendizaje en la Administración Pública” con el objetivo de incorporar a la Administración los rasgos y competencias claves del intraemprendizaje.

- La “Jornada de debate sobre Teclas para transformar la Administración Pública española” tenía como objetivo debatir los temas y propuestas incluidos en el documento “Administración pública 2032”, trabajo realizado en el seno del Grupo de investigación sobre Administración pública año 2032 [GIAP 2032] constituido en el INAP.

- El “Máster Universitario en Liderazgo y Dirección Pública”. Gracias a la alianza académica alcanzada con la Universidad Internacional Menéndez Pelayo [UIMP], el INAP comenzó en octubre de 2013 la primera edición de este máster —para la formación de empleados públicos de alto nivel para desarrollar habilidades directivas y analíticas—, en su modalidad semipresencial, contando con el reconocimiento académico del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación [ANECA].

- Los “8 itinerarios formativos” Estos itinerarios son un conjunto de acciones formativas que pretenden profesionalizar las diversas labores que desarrollan los empleados locales para mejorar la calidad de vida de los vecinos, propiciar la cohesión social y una democracia de alta calidad: especialista en redes sociales y marketing en internet, especialista en comunicación en entes locales, especialista en gestión cultural en las entidades locales, especialista en planeamiento urbanístico,

*especialista en derecho y gestión medioambiental, especialista en control de la legalidad de la actividad urbanística, especialista en haciendas locales y especialista en racionalización de estructuras de las Administraciones locales.*

### **Mutualidad de Funcionarios de la Administración Civil del Estado (MUFACE)**

*- En 2013 se convocó el Premio de Pintura BBVA para mutualistas y empleados de MUFACE, tanto activos como jubilados. Destinado a premiar la adquisición de las tres obras seleccionadas. Los premios conllevan una dotación económica. (1.2.)*

### **Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)**

*- Durante el año 2013 se han celebrado 22 reuniones convocadas por el Presidente/Vicepresidente del Organismo con un índice de las materias a tratar. (1.3.)*

*- Se creó un grupo de trabajo para la elaboración del Manual de Funciones de este Comisionado. (1.3.)*

*- Finalmente en el 4º trimestre de 2013 (mes de noviembre) se iniciaron los trabajos para la aprobación de un Manual de Procedimientos en forma de Manual de Calidad en la Gestión del CMT). (1.3.)*

### **Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM)**

*- Se ha iniciado el proceso para adecuar los sistemas de gestión y solicitar acreditación del sistema de gestión en RSC según la norma IQnet SR10, donde el compromiso con los distintos grupos de interés, supone el principal objetivo empresarial. (1.1.)*

*- Compromiso de la Dirección para el despliegue del certificado AP a los trabajadores de la entidad, asignándose el rol de Responsable de la Oficina de Registro al Director de RR.HH. (1.1.)*

*- En la página de intranet existe un “buzón de sugerencias” a través del cual todo empleado puede plantear cuantas propuestas estime de interés, tanto de forma nominativa como anónima. A las sugerencias presentadas y su valoración se les da publicidad para conocimiento de todos los trabajadores, reconociendo un detalle a todas las personas que presenten alguna propuesta aunque finalmente no se puedan implantar, y destacando las que aporten algún beneficio para la empresa, trabajadores y sociedad, con su público reconocimiento de premio. (1.2.)*

*- Desarrollo de iniciativas que parten del personal de la Escuela de Grabado incluido en el departamento Comercial como becarios (nueva mascota del Museo, nuevo material comercial etc.). (1.2.)*

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

### **Parque Móvil del Estado (PME)**

- *Se han definido las responsabilidades de los directivos en cada uno de los procesos definidos en el PME. Se redefinen y amplían las competencias del Consejo Rector que se hace más ejecutivo (año de comienzo 2012 – finalización 2013). (1.1.)*
- *Se estimula el funcionamiento del Comité de Dirección (año de comienzo 2012 – finalización 2013). (1.3.)*

### **Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)**

- *Como práctica habitual en la Subdirección General de Coordinación de la Contratación Electrónica (SGCCE), se fomenta el que aquellos funcionarios que hayan mostrado una especialización en un área técnica específica puedan liderar su aplicación al trabajo diario de la Unidad, siempre bajo la supervisión de la Subdirectora General. (1.2.)*
- *Como norma general en la SGCCE, y siempre que sea posible, no se suelen encomendar áreas de trabajo a una sola persona, sino asignarlas a un grupo, con un responsable que coordina los trabajos en el ámbito del mismo. (1.3.)*

### **Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)**

- *Las actividades de mejora realizadas en el año 2013 orientadas a la mejora en la implicación de los directivos en los procesos, el estímulo de la creatividad e innovación de los empleados y el fomento de la colaboración y el trabajo en equipo se circunscriben fundamentalmente a la programación y realización de actividades formativas que contribuyan al desarrollo de este conjunto competencial en los empleados públicos de la organización. En este sentido, se han organizado varias acciones formativas incluidas en el Plan de Formación del Departamento de 2013. (1.1.), (1.2.), (1.3.) y (1.4.)*

## **2.2. Organización**

### **Instituto de Estudios Fiscales (IEF)**

- *Reuniones periódicas del Director General con responsables de las distintas áreas Formación, Investigación y Gestión (desde 2010). (2.1.)*
- *Coordinación de los grupos de trabajo y de las tres áreas básicas de actividad (Investigación, Formación y Gestión de Recursos), que impulsa y verifica el cumplimiento de plazos y compromisos. Así como distintas y variadas reuniones periódicas para mejorar el funcionamiento, el comportamiento medioambiental y el fomento de los grupos de trabajo. (2.2.)*
- *Redistribución de efectivos en función de las solicitudes presentadas tanto por los trabajadores como por los responsables de las distintas Unidades y estudio pormenorizado de las funciones correspondientes a cada uno de los puestos de trabajo que conforman la Relación de Puestos de Trabajo. (2.4.)*

- *Actualización permanente del Manual de Procedimientos de Gestión elaborado por la Secretaría General y actualización de protocolos de actuación en el marco de la prevención de riesgos laborales. (2.5.)*

### **Dirección General del Catastro (DGC)**

- *Se ha continuado trabajando en algunos de los grupos iniciados en su momento, y se han creado nuevos grupos atendiendo a las necesidades de la organización. (2.1.) y (2.2.)*

- *En 2013, los requisitos de calidad en el Plan de Objetivos, enfocados al concepto de calidad de la base de datos catastral, figuran como objetivo en sí, que pondera la consecución del resto de objetivos, y se refiere a aquellos aspectos de la Gestión Catastral cuya forma de cumplimiento afecte a los objetivos estratégicos:*

- *Tiempos de tramitación.*
- *Pendencia de expedientes.*
- *Calidad del cruce gráfico-alfanumérico.*

- *Además, para la mejora en la calidad de la actividad catastral, existen unos objetivos operativos con unos indicadores asociados. (2.3.)*

- *En cuanto al seguimiento concreto de la actividad catastral en las Gerencias y Subgerencias del Catastro (mantenimiento, informes y atención al ciudadano, actuaciones de mantenimiento y procedimientos de valoración colectiva, etc.), también se recogen unos ratios de calidad (recursos, estimación de recursos, litigiosidad, quejas) y otros indicadores de calidad (tiempo medio de espera y de atención presencial, encuestas de satisfacción realizadas, actividades del Plan de Calidad), que alimentan el impulso a la calidad en la mejora continua asociada a la gestión diaria de la organización. (2.3.)*

- *El Plan de Sistemas de la Subdirección de Estudios y Sistemas de Información (SGESI) contempla como proyecto 2008-2013 la centralización de las bases de datos y aplicaciones catastrales, inicialmente distribuidas en las 52 Gerencias Territoriales del Catastro. Durante 2013 se ha integrado sobre la misma base de datos, la de la Sede Electrónica del Catastro y la de la Base de Datos Nacional (BDN), quedando todas ellas sobre una única base de datos del Catastro (BDC). (2.4.)*

- *Se ha finalizado el proyecto de centralización de servidores de ficheros y espacio de almacenamiento, y centralización de servidores de dominio. Se han potenciado los servidores Windows que soportan el acceso de externos a aplicaciones corporativas (CITRIX) y potenciando los de acceso a SEDE. (2.4.)*

- *Se han aprobado diversas iniciativas normativas a propuesta de la Dirección General del Catastro, en orden a la consecución de objetivos estratégicos como la mejora de la Gestión Catastral, la actualización de los valores catastrales por coeficientes y la lucha contra el fraude. (2.5.)*

- *La ley 16/2013 ha introducido una nueva disposición adicional quinta relativa a los asuntos de notificación por comparecencia de los acuerdos de alteración catastral. (2.5.)*

- *En 2013 se elaboran los informes anuales del Mercado Inmobiliario Rústico para cada una de las Gerencias Regionales del Catastro, incluyendo la delimitación de ámbitos regionales homogéneos a partir de la información remitida por Notarios y Registradores. (2.6.)*

- *Se han iniciado los trabajos de incorporación a la base de datos de las Zonas de potencial agrario, Mapa forestal español y la Red Natura 2000, que servirá para complementar y conformar el nuevo modelo de valoración catastral rústico. (2.6.)*

- *Se ha instituido la coordinación nacional de valores con periodicidad anual (módulos de valoración actualizados). (2.6.)*

#### **Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)**

- *Durante 2013 se crearon diversos grupos de trabajo para la mejora de las aplicaciones informáticas de gestión de ponencias de resolución y de realización de sesiones de Salas de los Tribunales sin papel. Grupos que se formaron por personal de toda la organización y tanto de perfil técnico-informático como jurídico, con la creación de los correspondientes mecanismos de discusión (foros informáticos en la Intranet de los Tribunales). (2.2.)*

#### **Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)**

- *En el año 2013 se modificaron determinadas órdenes ministeriales por las que se aprobaban las reglamentaciones básicas de distintos tipos de juegos con el fin de mejorar la oferta de juego. De esta forma, se publicó la Orden Ministerial HAP/1998/2013, de 22 de octubre, por la que se modifican diversas órdenes ministeriales relativas a distintos tipos de juegos. Asimismo, y tras la oportuna consulta pública, en abril de 2013 se determinó la procedencia de regular nuevos tipos de juegos a fin de incrementar y completar la oferta de juego online existente en el mercado, en concreto, las apuestas cruzadas y las máquinas de azar (slots) online. (2.5.)*

#### **Dirección General de Presupuestos (DGP)**

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

#### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (DGCP- PP)**

- *Se ha elaborado una nueva Resolución de 1 de marzo de 2013 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la que se dictan las instrucciones en relación con el registro de personal directivo del sector público estatal. (2.1.)*



- *En el año 2013 se ha diseñado un formulario para la recogida de datos sobre el personal directivo, que ha sido enviado a las Subsecretarías de los Departamentos Ministeriales. Los datos recibidos, se han analizado y volcado en la base de datos del Registro de Personal Directivo. (2.1.)*
- *Se ha llevado a cabo un nuevo proceso de amortización de puestos vacantes de las relaciones y catálogos de puestos de personal funcionario y de personal laboral. Se han amortizado un total de 1.648 puestos de trabajo vacantes, de los que 726 corresponden a personal funcionario y 922 puestos corresponden a personal laboral. (2.4.)*
- *Se ha consolidado la bolsa de puestos de oferta para Cuerpos Generales, como una relación de puestos de trabajo de carácter especial, gestionada por la Dirección General de la Función Pública. En el año 2013 se ha extendido esta medida al personal laboral, mediante la Resolución de 11 de septiembre de 2013 de los Secretarios de Estado de Presupuestos y Gastos y Administraciones Públicas. (2.4.)*
- *En consonancia con el Plan de austeridad de la Administración General del Estado para el periodo 2011-2013, uno de los objetivos fundamentales para el ejercicio de 2013, ha sido la minoración de los impactos que sobre los costes de personal pudieran derivarse de las actuaciones de la Comisión Ejecutiva de Comisión Interministerial de Retribuciones (CECIR). Se han reducido las autorizaciones de contratación de personal laboral en un 10 por 100 respecto a las autorizaciones de 2012. (2.4.)*
- *A lo largo del ejercicio 2013 se han analizado las revisiones salariales de un convenio colectivo. (2.4.)*
- *En materia de masas salariales y control de los incrementos retributivos del personal laboral de las entidades públicas empresariales y el resto de los organismos y entes públicos, durante el año 2013 las entidades sujetas a control han sido 58, además de los Consorcios de la Zona Franca. (2.4.)*
- *En cuanto al personal laboral de las sociedades mercantiles estatales, fundaciones del sector público de los consorcios participados mayoritariamente por las Administraciones y Organismos que integran el sector público estatal, se ha elaborado la Orden HAP/1057/2013, de 10 de junio (BOE del 12), por la que se determina la forma, el alcance y efectos del procedimiento de autorización de la masa salarial. (2.5.)*
- *En materia de oferta de empleo público, sólo se admitieron las incorporaciones que podían derivarse de la ejecución de procesos selectivos correspondientes a Ofertas de Empleo Público de ejercicios anteriores y las incorporaciones derivadas de una tasa de reposición de hasta un máximo del 10 por ciento, en los sectores y administraciones prioritarios que expresamente se determinaron. Durante 2013 no se autorizaron convocatorias de puestos o plazas vacantes de personal laboral de las*

*entidades públicas empresariales y entes del sector público estatal salvo en casos excepcionales y para cubrir necesidades urgentes e inaplazables. (2.6.)*

### **Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)**

*- Se trata en este caso fundamentalmente de medidas de ejecución periódica por lo que se mantienen las indicadas para el año anterior: Reuniones trimestrales del Comité de coordinación de la seguridad de la información, reuniones trimestrales del Comité de coordinación del Portal de la Administración presupuestaria, reuniones del Grupo de trabajo de coordinación tecnológica de los servicios de Informática presupuestaria para coordinación de la evolución tecnológica y adopción de estándares y criterios normalizados de desarrollo y producción. Además, celebración de reuniones de coordinación con las Intervenciones Delegadas, Regionales y Territoriales, y celebración de varias reuniones de coordinación entre el Centro Directivo y los Interventores Delegados en los organismos autónomos que tenían el carácter de comercial, industrial, financiero o análogo en aras de estudiar la problemática en las distintas unidades en vistas a modificar el sistema de control al que estaban sometidos dichos organismos. En el mismo sentido, se formó un grupo de trabajo en el seno de la IGAE para analizar dicha modificación (2.2.)*

*- Representación de la IGAE en la Subcomisión de Administración Institucional, dentro de las medidas para la reforma de las Administraciones Públicas (CORA). (2.2.)*

*- Inicio de los trabajos de elaboración de la parte de la Ley de Régimen Jurídico correspondiente a la Administración Institucional, al formar parte de este grupo de trabajo. (2.2.)*

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

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

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

### **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales (DGCC- CCAA y EELL)**

*- Se fomenta una cultura más basada en el liderazgo por proyecto y la horizontalidad en las tareas frente a la línea jerárquica tradicional y se intenta aplicar pequeños y continuos avances en materia de calidad (2.1.) y (2.2.)y (2.3.)*

*- En 2013, y con el objetivo de profundizar en la realidad cotidiana de las Agrupaciones Europeas de Cooperación Territorial (AECT), conocer mejor su*

*funcionamiento y detectar elementos susceptibles de mejora, se ha elaborado un cuestionario de evaluación, que se ha remitido a las AECT constituidas en las que participa España. Ya se ha elaborado un primer informe de análisis con las respuestas recibidas. (2.3.)*

*- En 2013, y dentro del marco de los Comités de la Comisión Europea en los que participan las CCAA, se han elaborado unos cuestionarios que se remiten a los representantes estatales en dichos Comités. A través de estos cuestionarios se pretende conocer y evaluar el papel de las CCAA dentro de los Comités, el nivel de conocimientos técnicos sobre la materia, el flujo de información entre el estado y CCAA, así como cualquier sugerencia de mejora que pueda realizarse. (2.3.)*

*- Elaboración del borrador del Real Decreto para el procedimiento de autorización de las AECT (2013). (2.5.)*

#### **Dirección General de la Función Pública (DGFP)**

*- Las conclusiones de los trabajos de los grupos creados en 2012 con las Comunidades Autónomas y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) se presentaron en la última reunión de la Comisión de Coordinación del Empleo Público, celebrada el 2 de julio de 2013. (2.2.)*

*- Se ha procedido a la recopilación y adaptación de las respuestas a las consultas más relevantes realizadas en 2013 para su inclusión en el "Boletín de Consultas en materia de Recursos Humanos" (BODECO) a editar en 2014. (2.2.)*

#### **Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)**

*- Consolidación del "sistema de gestión de incidencias informáticas" implantado en 2012. (2.2.)*

#### **Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)**

*- La Inspección General de MUFACE elabora anualmente y remite a la Secretaría de Estado para las Administraciones Públicas el denominado "Informe conjunto de seguimiento de los Programas de Calidad 2013". En él se recogen y analizan las actuaciones llevadas a cabo en materia de calidad. (2.3.)*

*- Para garantizar la calidad de la asistencia y adaptarlos a los cambios normativos, durante 2013 se mantuvo la vigencia del Concierto para la prestación de asistencia sanitaria, para el periodo 2012-2013 (B.O.E. de 21 de diciembre de 2011) y se elaboró un nuevo concierto para el año 2014. (2.5.)*

*- En 2013 entró en vigor la Instrucción de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, elaborada por la Inspección General de Servicios, siendo aprobada por el Director General de MUFACE el 15 de abril y aplicándose a los 10 días de su aprobación y publicación en la Intranet corporativa. (2.5.)*

### **Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)**

- *Se aprobó un Manual de Funciones que se envió a la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas del MINHAP para su conocimiento y ésta estimó conveniente una revisión de la RPT y envió dos documentos de la CECIR relativos a la denominación de puestos de trabajo y a los criterios de adecuación de denominaciones de puestos de trabajo. (2.1.)*
- *El Manual de Funciones ha supuesto una cierta redistribución del personal entre unidades con objeto de unificar las actividades de gestión de los procedimientos en una sola unidad con independencia de la posición del operador del mercado (mayorista o minorista). (2.4.)*
- *El Área de Inspección elaboró y difundió entre el personal un documento interno base, al objeto de estructurar el procedimiento de convocatoria y celebración de reuniones internas de coordinación de carácter periódico (trimestral). Se celebraron reuniones trimestrales el 23/05/2013, el 26/09/2013 y el 19/12/2013. (2.2.)*
- *En 2013 se tramitó una modificación de la Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del Mercado de Tabacos a través de la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización (Disposición final primera). (2.5.)*
- *Se tramitó un Anteproyecto de modificación en el que, entre otras medidas, se introduce la posibilidad de la gestión delegada de los puntos de ventas con recargo por parte de los expendedores, se eliminan limitaciones de venta de otros productos y se traslada la posibilidad de introducir mercancía intracomunitaria por parte del expendedor en cumplimiento de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 26 de abril de 2012, así como a la Sentencia del Tribunal Supremo español de 8 de noviembre de 2012. En la actualidad dicha disposición está pendiente de aprobación. (2.5.)*
- *Adicionalmente, en el ámbito del control del comercio ilícito, se informó un Anteproyecto de Ley de modificación de la Ley 13/1998, de 4 de mayo, que, teniendo en cuenta el objetivo primordial de protección de la salud pública y la mejor protección de los ingresos fiscales, pretende incorporar algunas de las propuestas del Protocolo para la eliminación del comercio ilícito de productos de tabaco. En la propuesta se introduciría el principio de diligencia debida en toda la actuación del mercado mayorista de tabaco. En la actualidad se mantiene en estudio la propuesta. (2.5.)*

### **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM)**

- *Estudio de alternativas para modificar el actual sistema de valoración de puestos de trabajo, habiéndose recibido formación en esta materia. (2.1.)*
- *Establecimiento de indicadores y objetivos transversales en la definición de los cuadros de mando, que implican la colaboración y participación en equipo por parte de distintos departamentos de la entidad. (2.2.)*

- *Se han formado grupos de trabajo para la identificación de los grupos de interés sobre la base de los impactos más significativos que la organización y dichos grupos de interés presentan recíprocamente y el establecimiento de acciones. (2.2.)*
- *Celebración de reuniones de seguimiento con carácter mensual. (2.2.)*
- *Reuniones celebradas entre I+D+i, Dirección de Ventas y Marketing para impulsar la evolución de productos existentes y valorar la posibilidad de desarrollo de nuevos productos y servicios. (2.2.)*
- *Creación de grupos de trabajo de carácter multidisciplinar para los distintos proyectos en curso (DNI 3.0, nuevo pasaporte electrónico, tarjeta inteligente CRTM, etc. (2.2.)*
- *Impartición de cursos de formación por parte del personal del Servicio de Calidad, dirigidos a toda la FNMT-RCM, correspondiente a la herramienta informática de gestión de la documentación y autocontroles de calidad del producto y su importancia. (2.3.)*
- *En fase de validación las nuevas Instrucciones de Contratación. (2.5.)*
- *En implantación la incorporación de un sistema de gestión de compras y mejoras al actual sistema informático corporativo, SAP. (2.6.)*
- *Revisión de la Evaluación de Riesgos de los puestos de trabajo del Departamento de Recursos Humanos y ejecución del Plan de Acción. (2.6.)*

### **Parque Móvil del Estado (PME)**

- *Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo: Se ha creado el Comité de Tesorería para mejorar el rendimiento económico (año de comienzo y finalización 2013). (2.2.)*
- *Impulso de la política de calidad: Renovación completa del sistema de indicadores y objetivos para adecuarlos a la realidad de la actividad del PME (Año de inicio 2012 y continuación 2013). (2.3.)*
- *Mantenimiento de la triple certificación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos Laborales, conforme a las normas ISO9001:2008, ISO14001:2004 y OHSAS18001:2007 y cuya validez se extiende hasta 2014, habiendo obtenido en el ámbito de la Calidad la acreditación ENAC (Entidad Nacional de Acreditación). (Año de inicio 2011 y finalización 2013). (2.3.)*

### **Secretaría General Técnica (SGT)**

- *El grupo de trabajo constituido en el seno de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, y en el que participan los Archivos Centrales de Hacienda y Administraciones Públicas (MINHAP), ha finalizado los estudios de diversas series documentales relativas a la*

*gestión económica y a la gestión de recursos humanos, que darán como resultado la eliminación autorizada de documentación administrativa sin valor administrativo ni histórico. (2.2.)*

*- Por Resolución de 12 de febrero de 2013 y bajo la coordinación de la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones (SIGDP) se crea el grupo de trabajo para la coordinación de archivos del MINHAP, uno de cuyos cometidos y actuaciones iniciales es crear un marco normativo a nivel departamental para la implantación de un modelo común de gestión de documentos y expedientes administrativos, ya sea en papel o electrónicos. (2.2.)*

*- En 2013 el Archivo Central de Administraciones Públicas (ACAAPP) ha participado en un grupo de trabajo informal para el seguimiento del cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en el MINHAP. Este mismo grupo se está encargando de redactar el plan de adecuación al ENI para la Secretaría General Técnica del Ministerio. (2.2.)*

*- En 2013, pilotado por la Biblioteca Central de Hacienda (BCH), se constituye el grupo de trabajo Biblioteca Digital para la Administración General del Estado (AGE), cuya creación se aprobó a propuesta de la SGIDP en la reunión de la Comisión General de Coordinación de las Bibliotecas de la AGE celebrada el 21 de septiembre de 2012. (2.2.)*

*- La Biblioteca Central de Administraciones Públicas (BCAAPP) para el desarrollo de algunas de sus actividades internas funciona mediante grupos de trabajo que han realizado diversas actuaciones de mejora durante el año 2013. Además ha llevado a cabo la selección de publicaciones editadas por antiguos ministerios para mantener en el catálogo. Queda en estudio la fijación de criterio para varios títulos, bien por su conservación física o edición electrónica que permita la elaboración de la propuesta definitiva de expurgo de libros descatalogados. (2.4.)*

*- Durante el año 2013 se aumenta el número de distribuidores de libro electrónico y de impresión bajo demanda. (2.4.)*

*- La Unidad de Gestión de Contenidos en la Red (UGCR) ha contribuido a la mejora de la normativa reguladora con la preparación, tramitación y coordinación de diversas órdenes y resoluciones y ha informado 30 expedientes normativos, en su mayoría relacionados con temas de administración electrónica. (2.5.)*

#### **Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)**

*- Durante el año 2013, con el fin de optimizar y adecuar al funcionamiento de la Dirección General los medios personales necesarios y permitir el desarrollo y mejora profesional del personal adscrito a la misma, se ha promovido la convocatoria de diversos concursos específicos y generales de plazas dentro de algunas de nuestras Subdirecciones Generales. (2.4.)*

## **Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)**

*En materia de organización, a lo largo del ejercicio 2013 se ha incidido esencialmente en la redistribución de medios como consecuencia, tanto de la política de personal del Departamento orientada a la optimización de la gestión de los Recursos Humanos mediante una mejora de la asignación de efectivos alineada con los objetivos estratégicos y necesidades de la organización, como de la reestructuración departamental operada por Real Decreto 696/2013, de 20 de septiembre, y que ha supuesto, en cumplimiento de las propuestas de actuación presentadas por la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA): La creación de la Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación, cuya misión fundamental será el impulso, la gestión y el seguimiento de la contratación centralizada en el ámbito del Sector Público Estatal y la creación de una Central de Información de carácter público, que proveerá de información sobre la actividad económico-financiera de las distintas Administraciones Públicas.*

*Como principales actuaciones en este ámbito, pueden señalarse:*

- La tramitación de 56 expedientes de movilidad por cambio de adscripción de puestos de trabajo. (2.4.)*
- La tramitación de 235 expedientes de redistribución de puestos vacantes. (2.4.)*

### **2.3. Planificación**

#### **Instituto de Estudios Fiscales (IEF)**

- Planificación anual por unidades, estableciendo metas, objetivos e indicadores de gestión y seguimiento periódico (trimestral y/o anual) del cumplimiento de objetivos (3.2.)*
- Realización del seguimiento de la planificación, antes de la finalización del año, con la intención de medir las desviaciones respecto de lo previsto y determinar las acciones correctivas, en su caso (2009). (3.3.)*

#### **Dirección General del Catastro (DGC)**

- Se han definido 21 indicadores, sobre los que se precisa el contenido y alcance de cada uno de los objetivos operativos. Además, los requisitos de calidad figuran como objetivo en sí, ponderando la consecución del resto de objetivos. (3.1.)*
- La línea estratégica de “colaboración efectiva” entre Gerencias, que se planteó en 2012 una vez que se cierra el proceso de centralización de la Base de Datos, y que está especialmente vinculada a la necesidad de mejor y mayor aprovechamiento de los recursos con que se cuenta, se consolida en 2013 con la definición de un Plan de Objetivos operativos a Nivel Regional. (3.2.)*

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

### **Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)**

- Durante el año 2013 se ha venido consolidando un nuevo sistema de control de gestión que facilita tanto la elaboración de objetivos e indicadores como la evaluación de su cumplimiento, implantándose un nuevo cuadro de mandos para la Presidencia del TEAC que facilita el seguimiento de la gestión y, en su caso, la adopción de medidas correctoras de posibles desviaciones producidas en la misma. El uso de indicadores y parámetros de gestión es un instrumento imprescindible para optimizar la gestión de los escasos recursos organizativos y presupuestarios con los que se cuenta en los Tribunales. (3.1.)

### **Dirección General de Presupuestos (DGP)**

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

- Se realizan también informes detallados mensuales de las modificaciones presupuestarias mediante la elaboración de cuadros de mando a nivel de Centro Gestor y tipo de modificación. (3.3.)

- La Dirección General cuenta con una dirección de correo electrónico donde se reciben las consultas relativas a materias presupuestarias. (3.4.)

- La Dirección General es la responsable de la Redacción de la Revista “Presupuesto y Gasto Público”, de la que se editan cuatro números al año y en la que participan diversos profesionales en el ámbito presupuestario y financiero del sector público. (3.4.)

### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (DGCP- PP)**

- En materia de Clases Pasivas, para potenciar los objetivos cuantitativos de gestión, se fijaron unos objetivos numéricos referentes al número de expedientes tramitados, resueltos y pendientes, con especial atención a la tramitación de los expedientes de pensiones generales –de jubilación y familiares- por el procedimiento único –en un solo acto- del reconocimiento y la liquidación de la pensión. (3.1.)

- En 2013 se han estudiado fórmulas para establecer indicadores de gestión en cada uno de los objetivos o actividades, que han sido puestas en marcha con la

*elaboración del Plan Estratégico para 2014. De igual modo se está estudiando una nueva aplicación informática para gestionar el plan, más intuitiva y sencilla en su utilización y que además permita una mayor y mejor explotación de la información que contiene el Plan. (3.3.)*

*- En materia de gestión de Clases Pasivas culminó en abril de año 2013 un largo proceso, iniciado hace años, de puesta en funcionamiento de un nuevo Sistema de Información para la Gestión Integral de las Pensiones de Clases Pasivas (ARIEL). (3.3.)*

### **Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)**

*- Elaboración del Plan director actualizado de sistemas de información y comunicaciones de la Administración presupuestaria para el periodo 2013-2015. Esta actuación se viene desarrollando desde el año 2001. (3.3.)*

*- Elaboración y seguimiento del plan anual de actuaciones de los servicios de Informática presupuestaria, derivado a partir del plan director anterior. (3.3.)*

### **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales (DGCC- CCAA y EELL)**

*- Se ha diseñado un sistema de indicadores en el segundo semestre de 2013. (3.1.)*

*- Se han realizado reuniones periódicas para el establecimiento y seguimiento de objetivos. (3.2.)*

*- La Planificación de actividades y establecimiento de objetivos se ha realizado mediante un sencillo cronograma de proyectos donde se establece el proyecto o parte del proyecto que se quiere abordar y se prevé una fecha límite. (3.3.)*

### **Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)**

*- Desarrollo de los proyectos del “Plan Estratégico 2012-2015” a través del “Plan Operativo octubre 2012-febrero 2013” y del “Plan Operativo marzo 2013-diciembre 2013”. (3.1.), (3.2.) y (3.3.)*

### **Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)**

*- Realización de informes periódicos de control de gestión. (3.1.)*

*- Se han incorporado una serie de avances que le han permitido mejorar su nivel de eficacia y eficiencia en la prestación de la asistencia a sus mutualistas. (3.2.)*

*- Los objetivos generales y específicos, fijados en la Carta de Servicios de 2007, son seguidos, evaluados, mediante los indicadores propuestos, y analizados para valorar su grado de cumplimiento. (3.2.)*

### **Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)**

- *Se ha implantado la elaboración de un sistema manual, de indicadores por áreas que es objeto de revisión semanal en las reuniones del Comité de Dirección. Hay un total de 29 indicadores referidos a las Áreas del CMT. (3.1.)*
- *El Comisionado inició en el segundo semestre del 2013, la elaboración de un Manual de Procedimientos que en la actualidad es objeto de integración en un Manual de Calidad en el que se identificaron un total de 64 procedimientos referidos a las actividades del organismo. (3.3.)*

### **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM)**

- *Los indicadores de gestión son seguidos mensualmente y se realiza un informe anual que revisa la Dirección. Se hace revisión de los cuadros de mando de todos los departamentos y procesos de la empresa en cuanto a sus indicadores y valores límite aceptables para los mismos. Se ha desagregado el indicador de Absentismo en tres indicadores diferenciados en función de la agrupación de las causas. (3.1.)*
- *Conforme a las exigencias de la Norma ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 se establecen anualmente objetivos y planes de mejora. ((3.2.)*
- *Implantación prototipo software de gestión y control de proyectos y coordinación de calendario de actividades comerciales FNMT-RCM (ferias, visitas, congresos, etc.) a partir de la información de los distintos departamentos. (3.3.)*

### **Parque Móvil del Estado (PME)**

- *Revisión y actualización del cuadro de indicadores de gestión, incorporando indicadores nuevos que ayuden al seguimiento de la gestión, y eliminando aquellos que han dejado de ser útiles. (Año de inicio y finalización 2013) y la revisión y actualización del cuadro de objetivos. (3.1.) y (3.2.)*

### **Secretaría General Técnica (SGT)**

- *La Biblioteca Central de Administraciones Públicas (BCAAP) ha realizado la recogida de datos por medio de estadísticas trimestrales de funcionamiento, así como, un estudio de formatos para la recogida de datos sobre aspectos de gestión y tramitación administrativa. (3.1.)*

### **Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)**

- *A lo largo de 2013, cada Subdirección General remitió mensualmente al Director General del Patrimonio los datos del seguimiento de diferentes indicadores relacionados con su actividad, tanto a nivel interno (actividades propias de su funcionamiento y de la gestión del patrimonio del Estado) como en relación con otros organismos públicos y entidades privadas. (3.1.)*

- Así mismo, cada Subdirección General realiza un seguimiento semestral de los indicadores de actividad, gestión, calidad y adaptación a las nuevas tecnologías, establecidos para cada una de ellas. Dentro de este contexto, la Subdirección General de Empresas y Participaciones Estatales, en el año 2013 ha llevado a cabo la modificación de sus indicadores, lo que ha supuesto una mejora en el seguimiento de la actividad de la Subdirección. (3.1.)

- En el año 2013 se analizaron cuáles podrían ser los principales objetivos e indicadores que, dentro del marco del Plan de Objetivos de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas para el año 2014, se podrían fijar. Como consecuencia de lo anterior, se eligieron, para su implantación a partir de enero de 2014, unos objetivos referidos a la actividad de cada Subdirección General. (3.2.)

### **Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)**

- En el año 2013 se ha consolidado el sistema de información de evolución de efectivos de cada uno de los Centros directivos del Departamento, lo que ha permitido una mejor planificación tanto para la gestión de los recursos humanos, como, especialmente, para el establecimiento de objetivos, la programación y gestión de las actividades y tareas y la mejora procedimental en sus respectivos ámbitos competenciales. (3.1.)

- En cuanto al ámbito informático, la planificación de la gestión de incidencias y peticiones de los usuarios se lleva a cabo por medio de SOL, que es la herramienta que permite gestionar las incidencias y peticiones asignadas a cada una de las áreas de la Subdirección General de Tecnologías de la Información (SGTIC). (3.3.)

## **2.4. Recursos humanos**

### **Instituto de Estudios Fiscales (IEF)**

- Mejoras generales del catálogo de planes de Formación Continua y Departamental del Instituto de Estudios Fiscales que han provocado mayor asistencia y disminución del absentismo a los cursos. (4.1.) y (4.4.)

- Realización de encuestas sobre necesidades y prioridades en la realización de cursos (desde 2008). (4.2.) y (4.6.)

### **Dirección General del Catastro (DGC)**

- Desde hace más de diez años está en funcionamiento un Plan de Formación, resultado de un grupo de trabajo derivado de una de las áreas de mejora detectadas en el proceso de autoevaluación realizado entonces. Como consecuencia de este Plan, se han realizado 213 cursos durante el año 2013, con la participación de 2.153 personas. (4.1.) y (4.2.)

- Además, cabe destacar el curso on-line: “La utilización de la Administración Electrónica Catastral”, y que fue dirigido al personal de los Ayuntamientos y de las entidades locales colaboradoras implicadas en los procedimientos de valoración

colectiva. Se llevaron a cabo seis sesiones en las que participaron 360 alumnos. (4.1.) y (4.2.)

- En lo relativo a la actividad internacional de la DGC las principales actividades que en materia de formación se han desarrollado lo han sido en el marco del Programa Iberoamericano de Formación Técnica Especializada (PIFTE) para funcionarios iberoamericanos en materia financiera y tributaria, convocado conjuntamente por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y el Instituto de Estudios Fiscales (IEF), y en el cual este Centro Directivo aporta el personal docente. Concretamente, en 2013 se ha realizado el seminario “Establecimiento de una Sede de Catastro Electrónico: definición de componentes y servicios. Integración de la Sede Electrónica del Catastro en la infraestructura de datos espaciales nacional”. (4.2.)

- Como mejora en los últimos años, se ha modificado el temario de las oposiciones de Arquitectos y Arquitectos Técnicos de la Hacienda Pública y del Cuerpo Superior y Técnico de Gestión Catastral para ajustar el perfil de los candidatos a nuestras necesidades. (4.3.)

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

- En cuanto al desarrollo de carreras profesionales, se fomenta la promoción de los empleados dentro del contexto de nuestra Relación de Puestos de Trabajo (RPT) que viene definida por la Subsecretaría del Ministerio. (4.5.)

- El año 2011 se lanzó por parte de la Secretaria de Estado para la Función Pública el “Plan inicial de difusión y de fomento experimental de la evaluación del desempeño”, durante el segundo semestre del año 2012, con los trabajos previos realizados como soporte, se formó un equipo de trabajo integrado por personal de la Gerencia de Salamanca y de Secretaría General, que trabajó en la fijación del ámbito de aplicación de este piloto en la Gerencia. Ya en el año 2013 se han desarrollado todas las actividades previstas para ese periodo: (4.6.)

- En abril se impartió la formación en materia de evaluación del rendimiento.
- En el mes de mayo se iniciaron las entrevistas, que fueron seguidas en noviembre por entrevistas de seguimiento.
- Se fijó un periodo de evaluación del mes de junio al mes de diciembre.

### **Dirección General de Presupuestos (DGP)**

- Durante el año 2013, el personal de esta Dirección General ha asistido a varios cursos organizados por distintos centros, que han servido para mejorar su formación y la adecuación de su formación al puesto de trabajo (4.2.)

### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (DGCP- PP)**

- La formación ha continuado siendo un objetivo del Plan Estratégico de la Dirección General. En el ejercicio 2013 se ha incrementado notablemente su actividad respecto del ejercicio anterior, tanto en cursos impartidos, pues se ha pasado de 9 en 2012 a 21 en este ejercicio de 2013, como en el número de horas lectivas e incremento de la asistencia de alumnos. (4.1.)

- En el año 2013, a los efectos de aumentar la adecuación de los titulares de los puestos de trabajo a las funciones que tienen que desarrollar, se han impartido diversas actividades formativas específicas. (4.2.)

### **Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)**

- Elaboración y desarrollo del Plan anual de formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la IGAE. El Plan lo integran dos grandes apartados: materias de carácter específico, dirigidas a la formación en las funciones propias de la Intervención General y materias de carácter general, cuyo objetivo es impulsar la formación en los aspectos más generales y personales. En el ejercicio de 2013, el número de participantes en los cursos formación ha ascendido a 2.003 en materias específicas y 196 en materias generales. (4.1.) y (4.2.)

### **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales (DGCC-CCAA y EELL)**

- Asistencia a cursos de formación relacionados con la actividad desarrollada en el puesto y asistencia a cursos de formación para el desempeño de futuras actividades, concretamente en el marco de la evaluación para el desempeño. (4.1.)

- Se continúa fomentando la motivación a través de las reuniones periódicas, que tratan de examinar el logro de objetivos. Algunos de los proyectos del cronograma son incorporados por ideas que surgen del equipo en las citadas reuniones. (4.4.)

### **Dirección General de la Función Pública (DGFP)**

- En 2013 se ha elaborado un Plan de Formación de personal para la Dirección General de la Función Pública. Básicamente consiste dicho Plan en la generalización para los efectivos de la Dirección General de la Función Pública de la posibilidad de participar en cursos de formación, on line, en materia de Ofimática en sus distintas herramientas, así como en la posible participación en otros cursos puntuales de carácter presencial. (4.1.)

- Asimismo se han desarrollado, en 2013, actividades formativas relacionadas con el conocimiento de técnica normativa y de lenguas extranjeras así como del Registro de documentos (GEISER) y de Archivo. (4.1.)

### **Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)**

- Se han incluido diversos métodos de aprendizaje de lenguas extranjeras (Oxford, Cambridge, método Dexway, goFluent...), y el incremento del número de cursos dirigidos a habilidades profesionales. (4.1.)
- Explotación y desarrollo de la plataforma para la formación on- line, basada en productos de software de fuentes abiertas. (4.1.)
- Durante 2013 se estableció el procedimiento para desarrollar el proyecto “Evaluación del Desempeño” y se definió el “Primer Plan INAP 26/30”. Para 2014 se prevé la conclusión del “Plan 2014”, que estrena un nuevo “catálogo de competencias”. (4.7.)

### **Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)**

- Se han realizado varios cursos de materias administrativas, ofimática, normativa y formación lingüística y tanto presenciales como on-line (forma en la que se impartió la preparación a pruebas selectivas). (4.1.) y (4.2.)
- Las entidades sanitarias firmantes del concierto con MUFACE han organizado actividades de formación específicas, como las impartidas a los profesionales implicados en el Plan en Cardiopatía Isquémica y/o en Ictus, dirigidos especialmente a los profesionales que desempeñan su labor en los centros coordinadores de urgencias de las entidades y a los profesionales que desarrollan su actividad en atención primaria. (4.1.) y (4.2.)
- En 2013 se ha propuesto una amplia oferta formativa incluida la preparación de las pruebas selectivas para acceso, por promoción interna a distintos grupos de la Administración. (4.5.)
- El control interno de los servicios de la Mutualidad corresponde a la Inspección General de Servicios, que desarrolla funciones de inspección y supervisión del funcionamiento de la organización, de apoyo a la gestión, evaluación de cargas de trabajo, medición del absentismo y análisis de los procedimientos de actuación de las unidades prestadoras de los servicios. En 2013 ha habido una evolución favorable en todos estos aspectos a pesar de encontrarse con un colectivo de usuarios cada vez más reducido y envejecido. (4.7.)
- La política de personal, durante 2013, sigue estando marcada por la austeridad y la contención del gasto. No obstante, ha habido cierta flexibilidad en la aplicación de dichas medidas. (4.8.)

## **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM)**

- *Desarrollo de la detección automática de necesidades de formación a través del sistema corporativo de información, sobre la base de las cualificaciones definidas por puesto de trabajo y la formación de la persona que lo desempeña. (4.1.)*
- *Implantación de un procedimiento de valoración de la aplicabilidad de la formación mediante una encuesta enviada al responsable de la persona que realizó la formación transcurrido un mes desde finalización de la misma. (4.1.)*
- *Definición de la formación en materia de “Seguridad de la Información” así como el público objetivo de cada una de las cualificaciones que integran. (4.1.)*
- *Impartición de cursos in-company al objeto de que personal de diferentes departamentos compartan y aporten su experiencia en la materia formativa realizada. (4.1.)*
- *Realización de sesiones informativas impartidas por el personal del Servicio de Formación sobre la elaboración del Plan de Formación. (4.1.)*
- *Formación recibida por el personal del Servicio de Calidad sobre nuevos equipos de medida; así como formación en calidad a todos los trabajadores de nueva incorporación al Servicio de Calidad. (4.2.)*
- *Cursos previos a los procesos de selección, o entre las pruebas teórica y práctica, a fin de garantizar la cobertura de las vacantes. (4.2.)*
- *Envío a los departamentos de las deficiencias de formación individualizada de su plantilla, al objeto de determinar concretamente las acciones formativas a incluir en el Plan de Formación. (4.2.)*
- *Definición y adecuación de los programas formativos a los puestos de trabajo en colaboración con los responsables de los mismos y las empresas formadoras. (4.2.)*
- *Impartición de formación al equipo directivo en materia de motivación y liderazgo. (4.2.)*
- *Se han incluido en los programas de los procesos de selección materias relacionadas con la igualdad. En los procesos de selección externos se realiza informe de impacto de género. (4.3.)*
- *En el año 2013 se han iniciado negociaciones con la Representación de los Trabajadores a fin de bonificar aspectos relacionados con experiencia y titulaciones de formación profesional relacionadas con la Organización. (4.3.)*
- *Se han iniciado negociaciones para la homogeneización de las pruebas de idiomas en los procesos de selección y ponderación de las pruebas teórico-prácticas. (4.3.)*

- *Implantación de un sistema de cifrado de las carpetas que contienen las pruebas de selección para garantizar la seguridad de los datos. (4.3.)*
- *Se continúan ofreciendo las campañas preventivas con carácter voluntario. En los reconocimientos voluntarios que se ofrecen a los trabajadores se han incluido las pruebas tiroideas en el perfil analítico. (4.4.)*
- *Publicación en la Intranet de informes del Servicio de Vigilancia de la Salud sobre la importancia de realizar las campañas preventivas que oferta la empresa a todos sus trabajadores. (4.4.)*
- *Política de flexibilidad laboral relacionadas con la conciliación de la vida personal, laboral y familiar. (4.4.)*
- *Se ha planteado a los organismos competentes el reconocimiento, a efectos de antigüedad en la FNMT, de los años de servicios prestados en otras Entidades del Sector Público Estatal. (4.4.)*
- *Se ha asimilado el permiso por nacimiento de hijo al de hospitalización, para mejorar el número de días que corresponden al padre. (4.4.)*
- *Como tarea continua, se mantiene la posibilidad de realización de prácticas no remuneradas a los trabajadores y/o familiares, al objeto de complementar los estudios oficiales que cursen. (4.4.)*

#### **Parque Móvil del Estado (PME)**

- *Mejora de la formación en general: Continuación del proyecto de formación en temas generales del PME (Año de inicio y finalización 2013). (4.1.)*
- *Adecuación de la formación al puesto: al personal conductor en su puesto de trabajo (temas de gestión ambiental, calidad, prevención de riesgos laborales y seguridad informática). (Año de inicio y finalización 2013). (4.2.)*

#### **Secretaría General Técnica (SGT)**

- *Los Archivos Centrales de Hacienda y Administraciones Públicas (ACHAAPP) iniciaron durante 2013 los contactos con la Subdirección General de Recursos Humanos (SGRRHH) para diseñar de forma coordinada un plan de formación en gestión y archivo de documentos electrónicos que se llevará a cabo una vez aprobada la Política de Gestión de Documentos electrónicos del Departamento. (4.1.)*
- *El personal de la Biblioteca Central de Administraciones Públicas (BCAAPP) ha asistido a diferentes cursos de formación administrativa y de especialización bibliotecaria. (4.1.)*
- *Durante 2013 el personal del Servicio de Información Administrativa (SIA) ha realizado cursos sobre programas informáticos. (4.1.)*
- *La Unidad de Gestión de Contenidos de Red (UGCR) ha colaborado a través de la Intranet para dar publicidad a los programas de formación continua dirigidos a*

los empleados públicos del Departamento por parte de la Subdirección General de Recursos Humanos, a través del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) o del Instituto de Estudios Fiscales (IEF), o de organismos internacionales (Unión Europea y Fondo Monetario Internacional). (4.1.)

- La misma Unidad planifica, gestiona e imparte en algunos casos -dentro del programa de formación para colectivos específicos- la realización de cursos destinados a editores (más de 400 entre Portal Web, Sede Electrónica Central e Intranet) y a responsables de sitios web. En 2013 se impartieron dos ediciones del curso “Accesibilidad de documentos MS Office, PDF y páginas web”, y una jornada de cinco horas sobre “Edición de contenidos en ACTUA” (4.2.)

### **Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)**

- En el transcurso del año 2013 se ofertaron por el Área de Formación de RR.HH. 30 cursos, siendo seleccionados para asistir a los mismos, 29 funcionarios de esta Dirección General. (4.1.)

- Durante dos semanas de los meses de mayo y junio de 2013, en la Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas, se promovió, para mejora en la formación de los técnicos de esta Subdirección y de las Unidades Técnico Facultativas, un curso de 30 horas sobre la “Eficiencia energética en los edificios”. El contenido del curso fue desarrollado por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDEA), atendiendo a las necesidades específicas de los técnicos de la Dirección General de Patrimonio, a los que iba dirigido. (4.2.)

### **Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)**

- La realización del Plan de Formación del año 2013 ha supuesto la formación de 6.352 empleados, mediante la gestión de las siguientes actuaciones: Informática, Procedimientos de gestión, Directivos, Salud Laboral, Colectivos específicos e Idiomas. En este sentido, debe destacarse que, a pesar de la minoración del crédito para la formación de los empleados públicos, cercana al 50% respecto del presupuesto de 2011, se ha logrado mantener el nivel de calidad, la relación entre las acciones formativas y el desempeño del puesto de trabajo y, por ende, el impacto de la formación en la mejora de la organización, a través de dos actuaciones diferenciadas: (4.1.)

- La consolidación de una nueva metodología formativa de “video colaboración” que, junto con las ventajas de la formación presencial, permite la formación desde el puesto de trabajo, con los ahorros tanto económicos (mediante la eliminación de las dietas por desplazamiento), como de tiempo de trabajo que ello supone. Esta actuación ha supuesto la formación de 415 empleados públicos en 22 cursos. (4.1.)

- La detección de necesidades formativas (mediante consultas con los distintos Centros directivos y la realización de encuestas al personal de la organización) y cuyos resultados se han incorporado al Plan de Formación, lo que ha permitido

*mejorar la vinculación de las actuaciones formativas ofertadas con las necesidades tanto organizativas como de desarrollo personal y profesional de los empleados públicos. (4.2.)*

*- Se ha venido manteniendo una política de desarrollo de la carrera profesional basada en las necesidades organizativas y la contención del gasto público, pero sin olvidar su incidencia en la motivación del personal. (4.4.) y (4.5.)*

*- En el ámbito de los servicios territoriales, se hace constar que en 2013 se llegó a un acuerdo sobre la productividad del personal laboral de las Delegaciones de Economía y Hacienda. (4.7.)*

*- En el ámbito informático, hay que indicar que se realizaron 12 portabilidades y 3 cambios de titular en telefonía móvil. (4.8.)*

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

### **Instituto de Estudios Fiscales (IEF)**

*- Impermeabilización de la zona Oeste de cubierta, en del edificio de cafetería que ha permitido solucionar los severos y persistentes problemas de goteras y humedades y remodelación en distintas plantas para obtener mayor capacidad y adecuar las instalaciones a las necesidades de uso y ocupación. (5.1.)*

*- Adquisición a la empresa Eulen S.A. de dos nuevas plantas enfriadoras para la climatización del edificio A, que sustituye a las dos existentes por ser obsoletas, poco eficientes, y funcionar con gas refrigerante R22 (Monoclorodifluorometano) altamente perjudicial para la capa de ozono, y realización de la inspección técnica reglamentaria de las instalaciones eléctricas de alta y baja tensión en los inmuebles del IEF, obteniéndose la certificación favorable, previa subsanación de las deficiencias observadas inicialmente. (5.2.)*

*- Atención preferente a las necesidades de ordenadores, fotocopiadoras, escáneres, fax o destructoras de papel en las áreas de atención al público, como registro y control. (5.3.)*

*- Adquisición de mobiliario para el equipamiento de despachos en la Sede de Madrid, en consonancia con el deterioro del existente. (5.4.)*

*- Se han realizado 149 actualizaciones en el inventario general del IEF y se han identificado, clasificado y ordenado parte de los Fondos del Archivo. (5.6.)*

*- Entrega de la documentación de los cursos y seminarios en formato digital reduciendo progresivamente el número de fotocopias realizadas en el Servicio de Reprografía. (5.7.)*

*- Implantación de reuniones periódicas del área de Gestión (Secretaría General) con las áreas de Formación e Investigación para revisar la planificación y continuar la ejecución del presupuesto (actividad permanente). (5.8.)*

- *Mantenimiento preventivo y correctivo puntual de: calderas, plantas de frío, climatizadores, grupos electrógenos, etc. (5.9.)*
- *Diversas actuaciones para aumentar la seguridad del edificio y mejorar los accesos al mismo. (5.10.) y (5.11.)*
- *Medidas de reducción de gastos protocolarios, agua, comunicación, papel, riego y medidas de mejora del medio ambiente como la utilización de papeleras para clasificación de residuos y contenedores de recogida de pilas. Así como un control de temperaturas máximas y mínimas en recintos calefactados y refrigerados con lo que se ha logrado un uso eficiente del consumo energético total en 2013. (5.12.)*

### **Dirección General del Catastro (DGC)**

- *Se siguen ejecutando obras de adaptación de edificios en diversas Gerencias. En 2013 se han abordado en distintas Gerencias Territoriales acciones concretas de mejora de los locales, de las instalaciones de atención al público, y de sustitución del mobiliario, que inciden en el reacondicionamiento general de los edificios y sus instalaciones, y por tanto de la mejora en la prestación de los servicios al ciudadano. (5.1.) (5.2.) (5.3.) y (5.4.)*
- *Durante el año 2013, se ha continuado con las labores de gestión del inventario. inventariándose 73 bienes muebles con un valor de adquisición de 20.621,74 euros.*
- *En este año, para una mejor gestión del sistema, se ha realizado la implantación del Módulo de gestión de Inventario SOROLLA 2. (5.5.)*
- *Las medidas de mejora de los archivos catastrales vienen enmarcadas por el Plan de Archivos Catastrales. Durante el 2013 las principales labores en este ámbito fueron: (5.6.)*
  - *Mantenimiento del archivo (tratamiento de la documentación, ordenación, depuración, expurgo y posterior envío de documentación a los archivos históricos )*
  - *Digitalización de la documentación*
- *Durante el año 2013, tanto en los servicios centrales como en los periféricos, han continuado la reducción en el consumo de consumibles, fruto del contexto económico, de la concienciación del personal y de una mayor eficacia en el control del gasto. (5.7.)*
- *En los últimos años se han dictado por parte de la Dirección General del Catastro diversas medidas específicas para control del gasto. (5.8.)*
- *En los Servicios Centrales, se han realizado diversas actuaciones de mejora encaminadas a la seguridad del edificio y las instalaciones que además suponen en algunos casos, un ahorro energético. (5.9.) (5.10.) y (5.11.)*

- La biblioteca de la Dirección General del Catastro cuenta con un fondo de más de 3.000 volúmenes y más de 60 títulos de revistas, y su gestión se enmarca dentro del proyecto de Calidad denominado “La Biblioteca del Catastro como Servicio de Información Documental y Bibliográfico orientado al Usuario”, que fue iniciado en 2005. El fondo bibliográfico está informatizado mediante el paquete de gestión documental WINISIS, y aunque su uso está destinado al personal interno de la organización, permite la consulta de sus fondos a personas ajenas a ésta (investigadores, etc.). (5.12.)

### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (DGCP-PP)**

- Se continúa con las medidas de reducción en el consumo energético y reducción del gasto en el consumo de material de oficina. Se han realizado modificaciones en despachos para mejorar la ubicación y reorganización del personal y se ha renovado el mobiliario deteriorado. (5.1.), (5.2.), (5.4.) y (5.7.)

- Con objeto de incrementar la seguridad del sistema contra incendios se han instalado manómetros de lectura de presión en los cilindros del agente extintor, en el archivo. (5.6.) y (5.10.)

- Para la gestión de los recursos económicos destinados en la Sección 07 se utiliza, la aplicación informática de control presupuestario CONGA, que efectúa el seguimiento mensual de la ejecución del gasto. Además, se gestiona el presupuesto del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos, y el seguimiento de su contabilidad. (5.8.)

### **Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)**

- En relación con las instalaciones, se ha realizado el seguimiento de los mantenimientos preventivos de suministro de energía, aire acondicionado, protección contra incendios de los dos Centros de Proceso de Datos y mantenimiento general del entorno oficinas. Asimismo se han realizado obras para la mejora de los colectores de distribución de agua de torres de refrigeración y sustitución de válvula; para la dotación de elementos de seguridad a las instalaciones de c/María de Molina, 50, planta 10 y la legalización de los sistemas de extinción de incendios de los entornos de Centro de Proceso de Datos y oficinas. Se han llevado a cabo distintos trabajos para la renovación parcial de instalaciones eléctricas, así como la renovación de luminarias sustituyendo las más antiguas por otras de bajo consumo. Se han realizado obras de adaptación de baños para minusválidos y se ha cambiado la botonadura y los intercomunicadores de dos ascensores para adaptarlos a la normativa de accesibilidad para personas con minusvalía. Se han reparado persianas y se ha mejorado el sistema de climatización en distintas zonas del edificio. Se han mejorado los sistemas de videoconferencia. (5.2.) y (5.10.)

- Se ha continuado con la política de reparaciones para la conservación del mobiliario del Centro Directivo y se han instalado varios armarios especiales, necesarios para el archivo de documentación. (5.4.)

- Se ha llevado a cabo una revisión general del inventario procediendo a retirar, a través del correspondiente expediente de desafectación, el material obsoleto y deteriorado. (5.5.)

- Preparación de una transferencia desde el Archivo de la IGAE al CADA (Centro de Almacenamiento de documentación Administrativa) del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas de la siguiente serie documental: "Cuenta de Liquidación del Presupuesto de Organismos Autónomos Administrativos" (años 1993-1999) 445 cajas. El volumen de documentación pendiente de transferir y, por tanto, de espacio liberado será un total de 63,5 metros lineales de estantería. (5.6.)

#### **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y Entidades Locales (DGCC-CCAA y EELL)**

- Se inicia la digitalización de toda la documentación de la Subdirección General que no estuviera ya en soporte electrónico. Básicamente archivos antiguos y determinados archivos procedentes de otras Subdirecciones (continuo desde 2012). (5.6.)

#### **Dirección General de la Función Pública (DGFP)**

- Se ha concedido una nueva ubicación a las Organizaciones Sindicales presentes en la Comisión de Interpretación, Vigilancia, Estudio y Aplicación (CIVEA) del 111 Convenio Único de la Administración General del Estado. Este nuevo emplazamiento ha supuesto una mejora en los recursos informáticos y de consumibles con los que se ha dotado a las Organizaciones Sindicales: CC.00., UGT, CSI-F y CIG. (5.1.)

#### **Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)**

- Aprobación, por resolución del director del INAP el 3 de abril de 2013, del Plan de Eficiencia Energética y Sostenibilidad Ambiental del INAP, que implanta prácticas respetuosas con el medio ambiente y conduce a un consumo racional de la energía en el INAP. (5.2.)

- La mejora de la red de fibra del INAP y la renovación del equipamiento de las aulas informáticas del INAP. (5.2.)

- Ha desarrollado el inventario y control del Archivo General del INAP, con lo que el Instituto ha logrado una visión global de la situación actual de su Archivo Central, conocer las necesidades de transferencia de las oficinas productoras de la organización a este Archivo Central y obtener un diagnóstico de recursos y necesidades de información/documentación, todo ello con el fin específico de controlar la documentación custodiada por el Archivo Central y por los diferentes archivos de oficina de las distintas áreas del INAP. (5.6.)

- A lo largo del año 2013, se han realizado actuaciones para la mejora y actualización del Plan de prevención de riesgos laborales del INAP, de su Manual de gestión, de los procedimientos y del Plan de emergencias. (5.10.)

### **Mutualidad de Funcionarios de la Administración Civil del Estado (MUFACE)**

- Durante 2013 se han continuado las acciones iniciadas en años anteriores encaminadas a la adecuación de los locales con problemas para la adaptación, y búsqueda de nuevas ubicaciones para aquellas oficinas cuya adaptación no es posible. Se han llevado a cabo una serie de medidas tendentes a adaptar los locales y a facilitar la prestación a aquellas personas con discapacidad. (5.1.), (5.2.), (5.3.), (5.10.) y (5.11.)

### **Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)**

- Terminó de implantarse una aplicación que permite el control y seguimiento periódico del inventario real de bienes del organismo facilitando su conciliación con los estados contables. (5.5.)
- Se realizó una encomienda de gestión con SEGIPSA que permite el saneamiento de la documentación antigua en el centro "CADA" de las Rozas (Madrid). (5.6.)
- Se incorporó al edificio un sistema integral de control de alarmas de incendio y una línea de vida en la azotea para seguridad del edificio. (5.10.)

### **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM)**

- Remodelación instalaciones del Centro Proceso de Datos (CPD). (5.2.)
- Realización de trabajos de actualización de las pantallas disponibles en la Tienda del Aeropuerto (T1), en el hall de Jorge Juan y en la entrada del Museo, con el objetivo de mejorar la información comercial que se ofrece e incentivar la venta de monedas de colección. (5.3.)
- Adquisición de mobiliario según norma de Prevención de Riesgos laborales (PRL). (5.4.)
- En proceso, la información del archivo de Dirección de Ventas en lo que no corresponde a ofertas ni pedidos (procedimiento propio). (5.6.)
- Centralización y reducción de puestos de impresión individuales. (5.7.)
- En el año 2013, se ha implantado un sistema de seguimiento de servicios exteriores e inversiones que consiste en un control estricto de las partidas presupuestadas en relación con lo planificado, y que mejora la contabilidad de costes de la organización. Consecuentemente, nadie puede desviar fondos de una partida a otros fines distintos salvo justificación previa y fundamentada de la necesidad. (5.8.)
- Instalado nuevo sistema de detección precoz de incendios en expositores de billetes. (5.10.)



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SUBSECRETARÍA  
INSPECCIÓN GENERAL

### **Parque Móvil del Estado (PME)**

- *Actualización del inventario: Se ha revisado e informatizado completamente la gestión del inventario, actualmente se gestiona exclusivamente por medios informáticos (Año de inicio y finalización 2013). (5.5.)*
- *Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios: Refuerzo del seguimiento y ejecución a través del Comité de Tesorería. (5.8.)*

### **Secretaría General Técnica (SGT)**

- *En 2013 el Archivo Central de Administraciones Públicas (ACAAPP) ha abandonado el edificio de Plaza de España. Los despachos y depósitos de documentación han sido trasladados, acondicionados y adaptados para las necesidades del Archivo. (5.1.)*
- *El Servicio de Información Administrativa (SIA) de la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones (SGIDP), ha realizado el seguimiento correspondiente al año 2013 de la adaptación de espacios destinados a la atención al público a la normativa de accesibilidad. (5.3.)*
- *El Archivo General de Hacienda (AGH) durante el año 2013, ha continuado contribuyendo a la mejora de los archivos de gestión mediante el asesoramiento a las diferentes unidades en materia de organización documental, así como colaborando en la toma de decisiones respecto a procesos de conservación de originales y reproducción digital de copias con carácter informativo. (5.6.)*

### **Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)**

- *Con el fin de optimizar el reducido espacio de archivo que tiene la Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas en el edificio que ocupa, con una periodicidad anual aproximadamente, se procede al traslado de documentación archivada al archivo-almacén situado en la planta sótano de otro inmueble. En concreto, en marzo de 2013 se trasladaron al referido archivo 50 cajas de proyectos. (5.6.)*
- *La Dirección General, a través de la Secretaría General, realiza un seguimiento mensual de la ejecución del Presupuesto de gastos. (5.8.)*
- *Durante el año 2013, se realizaron contratos de seguridad de los edificios patrimoniales del Pº de la Castellana, 19 y de las calles Doctor Esquerdo, 136 y 138 y Duque de Medinaceli, 4 - 10. (5.10.)*

### **Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)**

- *Con el objetivo de optimizar la ocupación de los edificios, reduciendo el número de los inmuebles utilizados y suprimiendo arrendamientos, se han llevado a cabo, en el ámbito de las Delegaciones de Economía y Hacienda, actuaciones de*



*traslados de dependencias compartiendo edificio con otras unidades de la misma Delegación, reduciendo así los gastos de alquiler. (5.1.)*

*- Se han realizado actuaciones de mejora de distinta índole en las instalaciones de edificios ocupados por el Área de Hacienda, por el Área de Administraciones Públicas y por el Área de Informática. (5.2.)*

*- En 2013, como consecuencia de la reubicación de unidades en la sede de Alcalá, se ha procedido a renovar parte del mobiliario de despachos que han sido ocupados por las unidades reubicadas en el edificio de la C/Alcalá. (5.4.)*

*- En el marco de las políticas de contención y reducción del gasto corriente que se vienen aplicando desde años anteriores, se ha producido una importante reducción en el gasto en material ordinario no inventariable así como en consumibles. Dicha reducción ha supuesto una mejora en la gestión eficiente del uso de dicho material, y ha sido motivada fundamentalmente por la reducción del consumo y la licitación de un nuevo contrato en el que se ha procedido a la rebaja del precio de los consumibles. Por otra parte, en el ámbito de las Delegaciones de Economía y Hacienda, las recomendaciones realizadas por la SGSCCT, la mejor concienciación del personal, y la mayor utilización de los medios telemáticos han permitido una reducción en este ejercicio del 11% en relación con el ejercicio 2012. (5.7.)*

*- Durante el ejercicio 2013 se han realizado una serie de mejoras en las condiciones de seguridad de diversos edificios del departamento. Resulta de interés mencionar las actuaciones que se han llevado a cabo en el edificio de la C/ Alcalá, en donde se ha procedido a la mejora del sistema de megafonía mediante la instalación de nuevos altavoces en determinadas zonas del edificio para facilitar su evacuación en caso de emergencia; así como las realizadas en el edificio de María de Molina 50 (Complejo Eurocis) que han abarcado todo tipo de actuaciones referidas a la seguridad. (5.10.)*

## **2.6. Recursos tecnológicos**

### **Instituto de Estudios Fiscales (IEF)**

*- En 2013 se ha realizado una renovación del 20% del hardware del Organismo, dentro de un marco quinquenal de renovación de la totalidad del hardware. (6.1.)*

*- Varias aplicaciones como PROGESAL -aplicación de gestión de aulas-, SISEHO – aplicación de control horario-, SIRENA 2 – Aplicación de interpretación y registro de encuestas de alumnos-, se han rediseñado o se les han añadido nuevos módulos. (6.2.)*

*- Se está realizando la aplicación de Contratos para que sea una aplicación Web. Se espera que esté totalmente operativa a mediados de 2015. (6.2.)*

*- Se está procediendo al estudio del desarrollo de una nueva aplicación que permita generar un Archivo Electrónico para el IEF. Este proceso se realizara en dos*



fases y permitirá sustituir el viejo sistema de escaneo de documentos contables que existía en el Centro (programa Canofile) por un nuevo sistema de escaneo y custodia de documentos electrónicos utilizando las normas ENI (esquema Nacional de Interoperabilidad). La segunda fase es la de transformar el Archivo en papel del IEF, que data del año 1987 y que se encuentra en los almacenes de este edificio, en un archivo electrónico a través de la catalogación, escaneo y transformación en documentos electrónicos cumpliendo las normas ENI. (6.2.)

- Se han ido puliendo los problemas que han surgido en el proceso de puesta en marcha de la nueva INTRANET, quedando ajustada y operativa en todos los procesos que incorporaba. (6.3.) y (6.4.)

- Durante 2013, continúa la ampliación de funcionalidades y mejoras de aplicaciones de acuerdo con las peticiones de los usuarios y por iniciativas propias del Área de Informática. (6.5.)

- El Centro de Atención al Usuario, permite resolver con mayor agilidad todas aquellas incidencias y necesidades que se producen dentro del IEF relacionadas con la utilización de material informático o la configuración de los equipos para la explotación de aplicaciones de gestión. (6.6.)

- Se refuerzan los sistemas en la gestión de los procesos de salvaguarda de la información, y se amplía la cobertura a nuevas bases de datos y nuevos servidores de archivos, de modo que aumenta sustancialmente el volumen de información protegida por los procesos de copia de seguridad. (6.7.)

### **Dirección General del Catastro (DGC)**

- Se ha modernizado el parque de ordenadores personales con la incorporación de más de 750 unidades, impresoras láser en red y escáneres de doble cara, a fin de optimizar los recursos de impresión en todas las Gerencias territoriales. (6.1.)

- Durante 2013 se han realizado mejoras continuas en todas las aplicaciones informáticas de gestión catastral (SIGECA, SIGCA, SEDE, SAUCE, INCA y ALMENA) mediante la incorporación de nuevas utilidades, que redundan en definitiva en una mejora en la tramitación de los procedimientos. Se ha implementado además una aplicación DIGITALIZA, dentro del proyecto de documento electrónico, destinada a la digitalización del papel que entra en las Gerencias. (6.2.)

- También se han producido mejoras en las aplicaciones corporativas de inventario municipal (INCA), seguimiento y control de incidencias internas (SINOI), y en el cuadro de mandos (Business), para el seguimiento de las actuaciones de Valoración y Regularización. (6.2.)

- Se han incorporado otros servicios a la Sede Electrónica. (6.3.) En el año 2013 se realizaron 46,5 millones de vistas a la SEDE (más de 7 millones que el año anterior), con 23,2 millones de consultas a datos catastrales protegidos y 5,3 millones

de certificados expedidos, cifras ambas que permanecen constantes en los últimos años. (6.6.)

- Mejora en la difusión de información al ciudadano y administraciones; más información y más accesible. Servicio de notificaciones telemáticas por comparecencia en SEDE, para procedimientos de valoración colectiva 2013, accediendo a las mismas, con efectos de notificación, mediante firma digital o clave concertada. (6.4.)

- La organización cuenta con plataforma de desarrollo, preproducción y producción, así como con metodologías orientadas a la gestión del software lo que garantiza la calidad de las aplicaciones que se incorporan. Se han intensificado los supuestos y las pruebas de carga en entorno preproducción y sistematizado las subidas a producción. Se sigue mejorando la consolidación de entornos y aplicaciones, lo que incrementa la calidad de lo desplegado en producción. (6.5.)

- Dentro de las mejoras para el apoyo de los usuarios, la actualización del Portal del Catastro es una de las más importantes. (6.6.)

- También es de destacar el hecho de que se ha producido un incremento del número y servicios en los Puntos de Información Catastral. Los PIC cuentan con funcionarios habilitados en Ayuntamientos y entidades colaboradoras para acercar el Catastro a los ciudadanos. (6.6.)

- Mejoras en el sistema de control de acceso al entorno de Sistemas de Información de Catastro, tanto para usuarios corporativos y externos, como para los propios informáticos que realizan tareas de desarrollo, configuración y seguimiento y control mediante técnica de muestreo de los accesos realizados por usuarios habilitados en los Puntos de Información Catastral. (6.7.)

### **Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)**

- Durante 2013 comenzaron a desarrollarse o bien iniciaron su funcionamiento en fase de producción varios proyectos: (6.2.)

- “DYCTEAC”: o nueva base de datos de “Doctrina y Criterios del TEAC. Este proyecto comenzó a configurarse y alimentarse durante el año 2013, si bien para ponerse en marcha en 2014, permitiéndose a través de Internet el acceso gratuito a todos los ciudadanos a dicha base de datos.

- “NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA”: se inició la definición en 2013, con el diseño de un modelo de intercambio electrónico de datos con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), aunque la puesta en producción definitiva está prevista para mediados de 2014.

- “ENVÍO A CUMPLIMIENTO”: se inició la definición en 2013, año en que se produjo una primera experiencia piloto en un Tribunal Regional, aunque se implantará definitivamente en 2014.

- *“GENERADOR DE PONENCIAS Y SESIONES SIN PAPEL”:* se inició la definición y análisis funcional a lo largo del año 2013, con la intención de tener proyectadas a finales de dicho ejercicio las actividades de contratación y consultoría de la correspondiente aplicación y plataforma de gestión informatizada en los meses siguientes. La puesta en producción del proyecto será a mediados de 2014

- *“NUEVA VERSIÓN DE LA APLICACIÓN DE INTERCAMBIO DE EXPEDIENTES ELECTRONICOS. (EXPEDIENTE ELECTRONICO VERSIÓN 2)”:* esta nueva versión incorpora diversas mejoras en el sistema.

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

- *En la aplicación “TAREA” se han introducido en 2013 diversas mejoras, muchas de ellas solicitadas por los propios usuarios. (6.5.)*

- *Se ha proseguido con la adaptación progresiva al Esquema nacional de Seguridad. (6.7.)*

#### **Dirección General de Presupuestos (DGP)**

- *En cuanto al hardware, se han dado de baja: 68 impresoras de red, 7 impresoras locales, 15 Pcs, 6 PDAs y 2 portátiles, y de alta: 10 PDAs. 1 portátil y 13 impresoras. (6.1.)*

- *En el 2013 se implantó la 2ª fase de la aplicación ATENEA, la cual contempla la remisión de los documentos electrónicos o de copias auténticas originales en papel de las propuestas aprobadas, firmadas por los titulares de los Departamentos Ministeriales y los Presidentes o Directores de Organismos y Agencias Estales, así como de la documentación que conforma el expediente o acompaña las propuestas. Eliminandose, por tanto, la recepción y envío de documentación. (6.2.)*

#### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (DGCP- PP)**

- *Durante el primer trimestre del 2013 concluyó la sustitución de las impresoras de red del Centro por equipos multifunción centralizados capaces de imprimir, escanear, fotocopiar, grapar, etc., lo que supuso la retirada de las impresoras monopuesto e impresoras láser de red. (6.1.)*

- *El proyecto estratégico más importante acometido en la Dirección General ha sido el desarrollo de ARIEL. Con su puesta en funcionamiento en el mes de abril, se ha cumplido con la primera fase de este objetivo, que era conseguir que se tramitasen a través de este aplicativo los reconocimientos de las pensiones de la legislación de Clases Pasivas vigente a partir de 1 de enero de 1985, y los anticipos del Fondo de*

*Garantía del Pago de Alimentos, así como gestionar la liquidación y el pago de todas las pensiones de Clases Pasivas. (6.2.)*

*- En el año 2013, en la aplicación de gestión de expedientes “Carpetillas”, se han desarrollado nuevas utilidades y se ha consolidado la gestión informática de la aplicación RPTL en lo referente a los colectivos de personal laboral que tienen convenio propio distinto del Convenio Único. (6.2.)*

*- Se ha establecido por la CECIR y el Registro Central de Personal un procedimiento para la gestión de los puestos de trabajo de personal funcionario de carácter temporal, que se crean con las claves RSE (para personal funcionario que reingreso desde la situación de servicios especiales) y PPA (para personal funcionario cesado al que se asigna un puesto con carácter provisional) y se ha diseñado el procedimiento de autorización de las masas salariales de las sociedades mercantiles, fundaciones y consorcios. (6.2.)*

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

*- Los accesos a los datos protegidos, de conformidad con Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos se auditan: para los Sistemas de Información OLAS e ISLA a través de la aplicación INFOLPD –Consultas Ley de Protección de Datos-, y para el Sistema de Información ARIEL, a través de las herramientas de auditoría que proporciona la propia base de datos Oracle (6.7.)*

### **Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)**

*- En este periodo se ha desarrollado el registro contable de facturas como nuevo módulo integrado en SIC’3 para dar respuesta al nuevo modelo de tramitación de facturas derivado de la ley 25/2013, de 27 de noviembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público, incluyendo su interoperabilidad tanto con el servicio FACe, como Punto general de entrada de facturas electrónicas de la AGE gestionado por la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, como con los sistemas de gestión económico-presupuestaria de las unidades tramitadoras a efectos de la tramitación de las facturas electrónicas. (6.2.)*

*- Se ha procedido a una profunda reorganización, en colaboración con el portal del Ministerio y bajo iniciativa del gabinete del Ministro, de la estructura de la información ofrecida en el Portal sobre contabilidad nacional y relativa a presupuestos y cuentas públicas, y se han sindicado los contenidos estadísticos de los portales de la DG de Fondos Comunitarios y de la DG de Costes de Personal y Pensiones Públicas con el portal del Ministerio. Adicionalmente, cabe destacar la posibilidad de rendición telemática de las cuentas anuales de los Fondos del art. 2.2 de la Ley*

*General Presupuestaria a través de RED COA, y la introducción de ajustes de consolidación y la obtención del balance consolidado del sector público estatal de naturaleza administrativa, a través de la aplicación CYASPA. (6.3.)*

*- Se han introducido mejoras en la usabilidad del sistema de registro y archivo departamental (RAYOnet) y se ha creado una nueva versión del portafirmas electrónico corporativo (DocelWeb) que incluye la simplificación del proceso de firma de múltiples documentos. (6.4.)*

*- Dentro de los sistemas orientados a la función interventora han tenido relevancia, en este periodo, las aportaciones orientadas a mejorar la usabilidad de los sistemas por las intervenciones, así como los avances en la interoperabilidad de este último sistema con otros de la IGAE o ajenos a la misma, para facilitar la tramitación electrónica de expedientes. Asimismo se ha avanzado en la adecuación del sistema de solicitud y control de recepciones (COREnet) a las necesidades de la tramitación requerida por la SG de Intervención, Fiscalización y Análisis Jurídico de Contratos, Subvenciones y Convenios (SGIFyAJ). (6.5.)*

*- Se ha ampliado notablemente la funcionalidad del sistema SOROLLA2 al incorporar la gestión del inventario, y se ha iniciado con intensidad el proceso de migración desde la anterior aplicación de gestión del inventario. Se ha modificado el sistema contable BASICAL para las entidades locales del modelo básico, para adecuarlo a los requerimientos de desglose presupuestario derivados de la modificación del artículo 167 del Texto Refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, y de requerimientos de información a raíz de la Orden HAP/2105/2012, por la que se desarrollan las obligaciones de suministro de información previstas en la Ley Orgánica 2/2012 de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera. (6.6.)*

*- En relación con el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, se ha procedido a la elaboración, implantación y seguimiento de la política de uso de los dispositivos móviles corporativos. También se ha elaborado un inventario con las medidas de seguridad administrativas y técnicas, pendientes de implementar a 31 de diciembre de 2013. En cuanto a la Gestión de identidades, se han realizado las actuaciones necesarias para el mantenimiento de la solución de gestión de permisos de accesos para los más de 15.000 usuarios de red y de los sistemas de información. (6.7.)*

*- Se ha procedido a implantar nuevas funcionalidades en la herramienta que permite gestionar todos los requerimientos administrativos exigidos por la normativa española de Protección de datos de Carácter Personal (BESET). Se realiza el asesoramiento a los responsables de ficheros y administradores de bases de datos en la elaboración de los formularios de comunicación a la Agencia Española de*

*Protección de Datos (AEPD) utilizando para su elaboración la aplicación BESET.  
(6.8.)*

## **Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica (DGMPIAE)**

- *Sustitución de subcentrales de telefonía tradicional por telefonía IP. Este plan supone la sustitución de alrededor de 600 terminales telefónicos digitales por nuevos terminales IP. Instalación y configuración del nuevo equipamiento (switches) de red de área local (LAN) en 26 sedes de la SEAP. Renovación completa de la infraestructura de cableado estructurado en 8 sedes y renovación parcial en otras 5 sedes. Rediseño en la plataforma de servidores para aplicaciones de la SEAP en tecnología JAVA, permitiendo una arquitectura más flexible y con un mejor aprovechamiento de los recursos. Concentración en Servicios Centrales de los servidores departamentales de 10 sedes en Delegaciones y Subdelegaciones. Esta estrategia de concentración revierte en un ahorro de costes de mantenimiento y compra de hardware. (6.1.)*

- *Mejora continua de las aplicaciones de tramitación utilizadas en Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno (Sanciones Administrativas, Jurados de Expropiación, Plataforma de Tasas, Decomiso de Estupefacientes, Gestión de Subvenciones al transporte marítimo en Canarias y Baleares y control de Concentraciones y Manifestaciones. (6.2.)*

- *Mejoras relevantes en la Plataforma de pago y gestión de Tasas GFIN: a) integrando un nuevo módulo dentro de la aplicación para poder registrar información relativa a las devoluciones de tasas, b) Tramitación desde la aplicación de los ficheros de respuesta de la AEAT relativos a los apremios. (6.2.)*

- *Mejoras relevantes en la aplicación Decomiso de Estupefacientes: Se han añadido nuevas funcionalidades que facilitan la interacción entre Áreas de Sanidad y Cuerpos de Seguridad; y se ha adaptado la aplicación al protocolo indicado en el Acuerdo Marco de actuación sobre la aprehensión, análisis, custodia y destrucción de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas. (6.2.)*

- *Mejoras relevantes en la aplicación Jurados de Expropiación Forzosa: introduciendo nuevas funcionalidades de comunicación electrónica entre vocales y jurados, posibilitando la realización de firmas electrónicas de documentos desde la Sede Electrónica; así como la implementación de una solución de digitalización de los acuses de recibo de las notificaciones que envían los Jurados. (6.2.)*

- *Se ha creado un nuevo módulo en la Aplicación de Sanciones que permite realizar el envío de notificaciones de fases del expediente sancionador y de resoluciones de recursos al TEREX en materia sancionadora relativa a extranjería; Se ha mejorado la interconexión con el Sistema INTECO para el cobro de las multas. Se ha desarrollado la posibilidad de realizar apuntes masivos en INTECO y obtención masiva del modelo 069; Suscripción de un convenio con MUFACE para el uso por parte de este organismo de la aplicación de la SEAP para tramitación de Recursos Administrativos. Segundo semestre de 2013. (6.2.)*

- *Extensión de las funcionalidades y utilización de portafirmas, alcanzándose las 700.000 firmas electrónicas durante 2013 en la SEAP. (6.2.)*
- *Integración en la plataforma de Cuadro de mandos de 3 nuevas aplicaciones: Registro de EELL, ISPA (Información Salarial de Puestos en la Administración) y un nuevo volcado con indicadores de Administración Electrónica. (6.2.)*
- *Desarrollo e inicio de la implantación del sistema GEISER, una solución integral para las oficinas de registro oficial de la SEAP, que gracias a su integración en la plataforma SIR de intercambio electrónico de registros, permitirá importantes ahorros en envíos postales y reducirá de forma notable los tiempos de tramitación de expedientes administrativos. (6.2.)*
- *Modificación de la actual aplicación de Gestión de Fondos FEDER y FSE para su utilización por la Dirección General de Modernización en su papel de Organismo Intermedio. Tercer trimestre de 2013. (6.2.)*
- *Nuevos desarrollos en la aplicación de Extranjería, como la notificación por comparecencia, la creación de un nuevo gestor de escritos (MOREX) y la implementación de un nuevo módulo para la tramitación de la Unidad de Grandes Empresas (UGE). (6.2.)*
- *Desarrollo de funcionalidades relevantes en TRAMA, como la posibilidad de fichaje con DNI o mejoras en la gestión de históricos. (6.2.)*
- *Mejoras en el tratamiento de la información en la aplicación de bases de datos jurídicas, añadiendo validaciones a los campos a introducir por los usuarios y facilitando la visualización de la documentación que ha ido descargando el usuario. (6.2.)*
- *Mejoras en las aplicaciones de Función Pública: a) adaptación del módulo de Habilitados a los requerimientos de la auditoría realizada por el Tribunal de Cuentas; b) nuevo desarrollo en la Aplicación de Gestión de Vacantes permitiendo la tramitación con firma digital; c) nuevos desarrollos evolutivos en la aplicación Archivo de Función Pública para la gestión de acciones masivas (aprobación, rechazo, etc.), generaciones de transferencias al archivo general de la AGE e incorporación de expedientes de la Administración Institucional de Servicios Socioprofesionales (AISS). (6.2.)*
- *Mejoras en la Sede Electrónica – “ACCEDA”: a) incorporación de herramientas para la elaboración de documentos y expedientes compatibles con el ENI; b) mejora de las capacidades de notificación a los ciudadanos. (6.2.)*
- *Actualización del sistema de gestión de identidades SEAP corrigiendo errores, aportando nuevas funcionalidades, y desarrollando los trabajos de adaptación y personalización de la misma. Gracias a esto se podrá implantar en la SEAP un sistema de tarjetas de empleado público común a todo el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (6.2.)*

- *Creación de nuevos espacios colaborativos en la Intranet SEAP, entre los que destaca el espacio ECO, publicado en Red SARA y que permite la colaboración de varios Ministerios. (6.3.)*
- *Nuevas funcionalidades en el espacio de colaboración CORA (puesto en producción a finales de 2012): mejoras de usabilidad, seguridad y en el tratamiento de información y documentación. (6.3.)*
- *Nuevos avances en el desarrollo de la Web de la SEAP: a) inclusión del dominio [www.administracionespublicas.gob.es](http://www.administracionespublicas.gob.es); b) reestructuración de contenidos; c) inicio de un proceso de revisión e inclusión de las traducciones al inglés de los contenidos más visibles del portal web; d) diseño y desarrollo de una estética más moderna y atractiva, puesta en producción en julio de 2013; e) desarrollo de nuevos módulo para los editores de contenidos: acceso y edición de sus datos de perfil, detección de documentos no accesibles, etc.; f) mejoras del módulo de RSS (sindicación de contenidos). (6.3.)*
- *Mejora de la integración del Portal de Entidades Locales con el directorio de órganos de la AGE (DIR3). (6.3.)*
- *Se ha continuado con la ampliación de la información georreferenciada en relación con la encuesta de infraestructura de EELL. (6.3.)*
- *En el servicio de videoconferencia de la SEAP, en 2013 se han totalizado 24.851,38 horas correspondientes a 13.453 usuarios. (6.3.)*
- *Oferta al resto de organismos públicos del uso de la plataforma de correo electrónico multidominio a través del modelo de adhesión definido por la DGMPIAE. (6.4.)*
- *Extensión de la aplicación de gestión de Cita Previa a nuevos trámites y nuevas sedes: a) adaptación de la aplicación de cita previa en el ámbito de vacunación internacional para su uso por parte de Vizcaya; b) adaptación de la denominación de los trámites de extranjería para los que se puede obtener cita previa a través de la sede electrónica de la SEAP; c) permitir varias citas simultáneas en el trámite Autorizaciones de Trabajo; d) creación de tres nuevos trámites de cita previa para extranjería. (6.4.)*
- *Implantación en materia de Extranjería de la tramitación 100% electrónica, a través de los proyectos MERCURIO, ADAE y Notificaciones por Comparecencia. (6.4.)*
- *Desarrollo e implantación de la nueva versión de la Sede Electrónica SEAP (ACCEDA), con integración con portafirmas electrónico y potenciación del módulo de gestión de contenidos. (6.4.)*

- *Desarrollo del módulo que permite la tramitación de los procedimientos en materia de extranjería correspondientes a la Unidad de Grandes Empresas (UGE) del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (6.4.)*
- *Oferta de la aplicación TRAMA en modo servicio al Ministerio del Interior. Numerosos organismos se han interesado por esta solución DSIC y la están valorando para su adopción como solución corporativa de gestión de fichajes y control horario. (6.4.)*
- *Nuevos servicios desarrollados en las aplicaciones de tramitación de Delegaciones de Gobierno: Sanciones Administrativas, Decomiso de Estupefacientes y Jurados de Expropiación. (6.4.)*
- *Adaptación a la convocatoria 2013 de los sistemas REB-MERCANCIAS y Atlantis, para la tramitación electrónica de las Subvenciones al transporte Marítimo en Baleares y Canarias. (6.4.)*
- *Puesta a disposición de ciudadanos y organismos de toda la información correspondiente a la Encuesta de Infraestructura y Equipamiento Local tanto para su visualización como para su descarga en diversos formatos, en la web de la Secretaría de Estado. (6.4.)*
- *Despliegue de una red privada (VLAN) de invitados, en más de 80 sedes de la red de la SEAP repartidas por todo el territorio nacional, sirviendo de base para la puesta en marcha de los ordenadores con acceso al público general (kioskos), para que los ciudadanos puedan realizar ciertos trámites con la administración, principalmente desde las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. Se han configurado 34 Kioskos en 28 sedes. Con este despliegue se está potenciando además la creación de redes de área local virtuales (VLANs), para poder segmentar la red de área local física de cada sede de manera segura en función de sus necesidades. (6.4.)*
- *Optimización de la monitorización del estado de los dispositivos de comunicaciones (switches) de la red de la SEAP, orientadas a facilitar la detección proactiva de incidencias. (6.4.)*
- *Se ha desarrollado una herramienta para la gestión más fácil por parte del personal TIC de Delegaciones y Subdelegaciones de los servicios informáticos que prestan sus servidores departamentales (DNS, DHCP, LDAP etc.). Se prevé su despliegue en 2014. (6.4.)*
- *Mejora de la calidad de la información soportada por el sistema SIA (Sistema de Información Administrativa) para su integración en el Punto de Acceso General (PAG), habiéndose también catalogado los procedimientos por materias y hechos vitales, a fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a la información contenida en SIA. (6.4.)*

- *Integración de SIA en el directorio común de organismos y oficinas de atención al ciudadano, permitiendo consolidar la información contenida en SIA. (6.4.)*
- *Extensión del teléfono 060 a otros ministerios y organismos públicos. Ampliación de la cartera de servicios del teléfono 060 mediante la inclusión de la cita previa para Jefaturas Provinciales de la DG de Tráfico. (6.4.)*
- *Incorporación en MI060 (Portal 060.es Punto de Acceso General – PAG) de la suscripción de alertas en las publicaciones de los boletines de empleo público y de becas ayudas y subvenciones. (6.4.)*
- *Creación de una cuenta de twitter propia del Portal 060. es, con el fin de abarcar las redes sociales como canales de información. (6.4.)*
- *Definición del buscador federado que permite la búsqueda de información en los portales y sedes de los ministerios y sus organismos dependientes, mediante un sistema basado en una infraestructura escalable y flexible. (6.4.)*
- *Consolidación de los procedimientos llevados a cabo en la DSIC para la puesta en marcha de nuevas aplicaciones y servicios, y establecimiento de nuevos protocolos para la gestión de los cambios de versiones en las mismas. (6.5.)*
- *Iniciado el desarrollo de la Política de Gestión de Documentos Electrónicos, dentro del Esquema Nacional de Interoperabilidad. (6.5.)*
- *Revisión del módulo de Informes del SIA (Sistema de Información Administrativa) para mejorar la extracción de información por los Departamentos Ministeriales y Organismos Públicos. (6.5.)*
- *Evolución constante de la herramienta de Gestión de Incidencias de la SEAP, para la agilización de la tramitación y peticiones de los usuarios. (6.6.)*
- *Elaboración de una nueva sección de seguridad en la intranet de la SEAP, que incluye páginas con consejos de seguridad, páginas con la Normativa de Seguridad de la SEAP, así como otros contenidos de concienciación en materia de seguridad informática. (6.6.) y (6.7.)*
- *Importante avance en el desarrollo normativo de la Política de Seguridad de la Información de la SEAP, requerida por el Esquema Nacional de Seguridad. Se han redactado y aprobado 15 Normas de seguridad de las 19 previstas. (6.7.)*
- *Realización de tests de intrusión externos con el objeto de comprobar la seguridad de las aplicaciones que la SEAP ofrece a sus usuarios, en especial de aquellas puestas a disposición de los ciudadanos. (6.7.)*
- *Mejoras y actualizaciones en la plataforma de seguridad perimetral que protege las aplicaciones y servicios de la SEAP del exterior, en cuanto a rendimiento e inclusión de nuevos módulos de seguridad. (6.7.)*

## **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales (DGCC-CCAA y EELL)**

- *Se ponen en producción 4 procedimientos: "Comunicación previa a la Administración General del estado de los Convenios de Cooperación Transfronteriza", "Publicación oficial de los Convenios de Cooperación Transfronteriza", "Solicitud de autorización para la constitución de una Agrupación Europea de Cooperación Territorial" y "Adhesión a una Agrupación Europea de Cooperación Territorial ya constituida" . (6.2.)*
- *Utilización de un programa informático para la propuesta de reparto de comités para la participación de las CCAA, que tiene en cuenta el número de CCAA que solicitaron cada comité, su priorización, la participación en periodos anteriores y el número total de comités en el que participa cada una. (6.2.)*
- *Actualización y mejora de la página Web. Utilización de difusión de las mejoras en el Portal de EELL y en el Portal de CCAA. (6.3.)*
- *Utilización de ECO en el marco de la Comisión de Coordinadores, con acceso por parte de las CCAA. En ECO se actualiza periódicamente información relativa a los Comités de la Comisión europea. Dentro de la plataforma ECO, y a petición de algunas CCAA, se ha habilitado la posibilidad de seguir un "foro de discusión". (6.3.) y (6.5.)*
- *En 2013 se realiza la inscripción definitiva de dos nuevos ficheros de datos en la Agencia Española de Protección de datos de la SGRRII en la AGDP. (6.7.)*
- *Se ha hecho una revisión de los históricos de Convenios de Cooperación Transfronteriza y AECT, al objeto de eliminar algunas inconsistencias y actualizar datos. Se ha creado una base de datos (BdLAEX) para registrar los informes hechos en la DG derivados de las competencias atribuidas en materia de Acción Exterior. Explotación de BdLAEX. (6.8.)*

## **Dirección General de la Función Pública (DGFP)**

- *Desarrollo del módulo para transferencias de documentación, realizadas desde el Archivo de la Dirección General de la Función Pública al Archivo General de la Administración y desarrollo de la Aplicación para el control de los movimientos de documentación y estadísticas de entradas y salidas de fondos y expedientes del Archivo de la Dirección General de la Función Pública. (6.2.) y (6.4.)*
- *Incorporación al Portal "FUNCIONA" del Espacio de Prevención de Riesgos Laborales en la Administración General del Estado. (6.3.)*
- *Elaboración durante 2013, con el apoyo de la DGMPIAE, del programa informático que permitirá la gestión del Registro de órganos de representación del personal al servicio de la Administración General del Estado, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la estabilidad. (6.3.)*

- Por otra parte, cabe citar la mejora, en 2013, de la intranet de la Comisión de Coordinación del Empleo Público. (6.3.)

- Además, con motivo de la atribución de competencias en materia de Función Pública Local por la Dirección General de la Función Pública se diseñó, una Aplicación específica para canalizar las incidencias/preguntas dirigidas desde los Entes Locales en la materia de función pública. El sistema ha permitido reconducir el número de las llamadas telefónicas y los escritos "en papel" al mínimo, agilizando así el tiempo de recepción de la respuesta. (6.3.)

- También hay que reseñar la creación de un espacio colaborativo con las CCAA y la FEMP que permitió facilitar documentación, la creación de "blogs" por los participantes y la celebración de videoconferencias, obviando, en la medida de lo posible, las reuniones presenciales, lo que ha permitido ahorrar de forma considerable costes económicos y tiempo invertido en los desplazamientos. (6.3.)

- En una concepción amplia del concepto de archivos y también de mejora en los servicios tecnológicos prestados, y en colaboración con la DGMPIAE se ha diseñado, en 2013, un sistema que proporciona datos precisos sobre la movilidad del personal en cada ámbito de la Administración General del Estado. Esta medida se encuentra ya plenamente operativa, y está permitiendo generar documentos e informes que contribuyen efectivamente a los procesos de toma de decisiones correspondientes en materia de personal. (6.4.)

- Para la mejora de la calidad de la información contenida en las bases de datos de personal, y en especial, del Registro Central de Personal (RCP), se trabaja en la actualidad sobre un proyecto, iniciado en 2013, que debe reconducir a una revisión de aspectos como utilización de claves, anotaciones de cursos y servicios previos, explotación de la información e inclusión de información para la mejora de la calidad. Se ha observado un punto de inflexión al aumentar el volumen de las consultas y titulaciones enviadas por vía telemática, sobre las habitualmente remitidas en papel (6.4.)

- Se ha abierto una nueva forma de colaboración mediante los espacios colaborativos en formato virtual. Con este sistema se amplía la colaboración a un formato que ofrece las ventajas que dimanar de la Administración electrónica. (6.4.)

- Se han mantenido las relaciones de colaboración, ya existentes, con otros Estados miembros de la Unión Europea en materia de recursos humanos. A este respecto hay una red colaborativa creada en el seno del grupo EUPAN (European Public Administration Network), para facilitar información, vía correo electrónico, a la Administración de cualquier Estado miembro en materia de recursos humanos cuando así lo solicita. (6.4.)

## **Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)**

- *Se realizaron mejoras de la red de fibra del INAP (con este proyecto se culminaron las mejoras de las redes del INAP comenzadas hace cuatro años y que han dotado al Instituto de una red adecuada a sus necesidades actuales y futuras) y se realizó la renovación del equipamiento de las aulas informáticas del INAP. (6.1.) y (6.2.)*
- *Se consolidó el sistema de gestión de incidencias informáticas implantado en 2012 y se realizó la implantación de un sistema CAS (Central Authentication Service) en el INAP e integración de aplicaciones. (6.2.) y (6.6.)*
- *Se culminó la Reingeniería del Sistema de Información de Actividades Formativas (SIAF) que asegura un mejor mantenimiento del sistema y un mayor grado de seguridad y la incorporación de un sistema de vídeo-colaboración en Moodle, que permite que los tutores de los cursos on line del INAP programen sesiones de vídeo-colaboración con sus alumnos, así como la grabación de esas sesiones para su uso posterior dentro del módulo formativo y las mejoras en la plataforma de formación on line del INAP para garantizar una mejor gestión y servicio. (6.3.)*
- *Durante el año 2013 se dictó una sentencia del Tribunal Constitucional por la cual los fondos de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas con destino a las locales han de ser gestionados por sus respectivas comunidades autónomas. Durante el año 2013 se crearon 13 portales para otras tantas comunidades autónomas de manera que pueden gestionar sus subvenciones de forma electrónica. (6.3.)*
- *Se ha avanzado en la gestión electrónica de los procesos selectivos en los que participa el INAP mediante la puesta en producción de la automatización en el seguimiento y gestión de datos históricos de solicitudes de procesos selectivos. (6.4.)*
- *Se desarrolló e implantó una herramienta informática que soporta la incorporación de toda aquella información vinculada al diseño de una acción formativa, y que permite una gran normalización y homogeneización en la información introducida por los usuarios encargados del diseño de las acciones formativas. A estos efectos, también es importante destacar el curso “Diseño y planificación de programas en metodologías e-learning” realizado por el INAP en colaboración con la Escuela de Organización Industrial [EOI] y la elaboración del “Manual de estilo de actividades formativas on line del INAP”. (6.4.)*
- *Se ha realizado el plataformado semiautomático de las aulas del INAP, que ha reducido enormemente el tiempo necesario para realizar dicha tarea, pasando de varias horas por aula, a una intervención de unos 15 minutos aproximadamente y sin coste en la utilización de herramientas software específicas. (6.5.)*
- *Se ha llevado a cabo la implantación de un sistema que permite el acceso a los ordenadores personales mediante el uso de tarjetas inteligentes con certificados*

de la FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre) o con DNI-electrónico. Además, se ha realizado la “implantación de un sistema CAS (Central Authentication Service) en el INAP e integración de aplicaciones”. (6.7.)

### **Parque Móvil del Estado (PME)**

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

### **Mutualidad de Funcionarios de la Administración Civil del Estado (MUFACE)**

- Se ha continuado trabajando en su infraestructura tecnológica con la perspectiva de mejorar sus procesos de gestión, pero, sobre todo, como una decidida apuesta por la implantación de la Administración Electrónica, para ampliar y mejorar el acceso a las prestaciones por parte del colectivo protegido mediante el uso de las nuevas tecnologías y la sede electrónica. (6.1.)

- Se ha puesto en marcha una nueva aplicación para adaptar la gestión y tratamiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones a las novedades normativas producidas en este ámbito. Asimismo, también se recoge en ella la actual regulación referente a la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. De esta manera se centraliza la elaboración de contestaciones dirigidas a los interesados, con el fin de que las respuestas facilitadas tengan un carácter homogéneo y respondan a un criterio uniforme, mejorando así el servicio prestado e incrementando la eficiencia de los recursos disponibles para ese propósito. (6.2.) y (6.3.)

- En 2013 entra en funcionamiento VAPELIM, aplicación informática para la gestión de vacaciones, permisos y licencias que permite la gestión centralizada de este tipo de solicitudes. (6.2.)

- Impulso y desarrollo de la receta electrónica, mediante el desarrollo de un proyecto piloto a lo largo del año, siendo gradual de acuerdo con las necesidades del colectivo en cada territorio, pero que presenta indudables ventajas para los usuarios. (6.3.)

- El acceso a los servicios y prestaciones de la Mutualidad mediante el uso de herramientas propias de la Administración Electrónica ha crecido un 26% en 2013 respecto a 2012, y se ha multiplicado por más de cinco desde el año 2006 (6.4.). Durante 2013 se han mantenido y actualizado puntualmente las aplicaciones de la página web de acceso a servicios electrónicos de MUFACE. (6.5.)

- La Carta de Servicios Electrónicos informa a los mutualistas sobre las prestaciones y servicios que pueden obtener por vía telemática, tanto si cuentan con certificado electrónico como si no disponen de él, ofreciendo, a su vez, unos compromisos de calidad definidos. El número de trámites solicitados de manera electrónica se ha incrementado desde enero de 2006 en un 542,17% y con respecto al 2012 en un 25,97%. (6.6.)

### **Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)**

- En cuanto al hardware que soporta las aplicaciones de carácter vertical, el organismo realizó inversiones puntuales tanto en mantenimiento de servicios y en adquisición de blades adicionales que permitieran reducir los problemas que presentaba plataforma de virtualización adquirida en el año 2011. (6.1.)

### **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM)**

- Renovación periódica de equipamientos informáticos. (6.1.)

- Actualizaciones de la herramienta de gestión documental con nuevas funcionalidades. Actualización del aplicativo informático para el control del gasto de masa salarial aprobada por los Organismos competentes. Uso de un software (Alchemy) de búsqueda para la gestión del archivo de Dirección de Ventas que se está informatizando. Se ha implantado el uso de un programa integral de Planificación. (6.2.)

- Contenidos de las 4 páginas web disponibles en lenguas cooficiales y en versión accesible. Disponible nuevo entorno de desarrollo de las páginas web gestionadas por Dirección Comercial/Marketing: web corporativa, Museo, Sioen y Escuela de Grabado con un nuevo gestor de contenidos. (6.3.)

- Proyecto de suscripciones a tienda virtual de Monedas Conmemorativas consolidado (<https://tienda.fnmt.es>) como nuevo servicio a través de Internet complementario a la venta online de monedas de colección y productos de la Tienda. (6.4.)

- Se mantiene multilinguaje (catalán, gallego, vasco e inglés) en los instalables para Windows y driver CSP de la tarjeta Ceres. Incluido minidriver de tarjetas para entorno Microsoft Windows 8, que se actualiza a través de un servicio remoto sin necesidad de intervención manual. (6.5.)

- Consolidación sistema de gestión de incidencias. (6.6.)

- Mejora continua del Plan Integral de Seguridad de los Sistemas de Información y adaptación al Esquema Nacional de Seguridad. (6.7.)

### **Parque Móvil del Estado (PME)**

- Continuación de la mejora del Plan de Sistemas de Información (OPERA I), con el perfeccionamiento del entorno de aplicaciones corporativas, minimizando la redundancia de datos y eliminando las islas de información. Este nuevo entorno de

*aplicaciones adecúa al PME a la legislación actual, especialmente a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Licitación y puesta en marcha del contrato para el desarrollo del Sistema informático ÓPERA 2. (6.2.), (6.3.), (6.4.), (6.5.) y (6.6.)*

### **Secretaria General Técnica (SGT)**

*- El Archivo General de Hacienda (AGH) ha ampliado durante el año 2013 las herramientas informáticas de gestión de procesos mediante el diseño de un módulo de préstamo administrativo de expedientes administrativos. (6.2.)*

*- El Archivo Central de Administraciones Públicas (ACAAPP), desde el año 2012, está realizando gestiones para la implantación de una nueva versión de la herramienta informática finalizando en julio de 2014, pasando de una versión cliente-servidor a otra completamente web. (6.2.)*

*- La Subdirección General de Recursos, Reclamaciones y Relaciones con la Administración de Justicia (SGRRRAJ) y la Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (SGTIC) han trabajado conjuntamente para implantar una nueva versión de la aplicación de gestión que unificase las correspondientes a la anterior Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y el extinguido Ministerio de Economía y Hacienda. (6.2.)*

*- El Centro de Publicaciones de la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones (CPSGIDP) ha realizado mejoras en bases de datos y accesos y realiza permanentes actualizaciones de la librería virtual y el catálogo de publicaciones. (6.3.). Ha llevado a cabo la puesta en marcha de la suscripción a ediciones electrónicas poniendo, a disposición de los ciudadanos, cinco tipos de suscripciones que posibilitan un mayor acceso a las publicaciones con un menor precio de venta en las suscripciones, propiciado por un menor coste en la edición. (6.4.)*

*- La Unidad de Gestión de Contenidos en Red (UGCR), a través del portal del Departamento, da difusión de las actividades diarias del Departamento y de las distintas áreas ministeriales. Mantiene permanentemente actualizados varios canales que contribuyen a mejorar la transparencia y la calidad en la comunicación de los usuarios. Han realizado mejoras en la Intranet del Departamento fomentando el trabajo en equipo y la comunicación interna a través de los entornos colaborativos y foros creados al efecto. Han creado un entorno colaborativo de seguimiento de implantación de medidas aprobadas por CORA (SIMA-CORA), al cual acceden 63 usuarios autorizados de los trece Departamentos ministeriales. Durante 2013 han colaborado con la SGTIC en la mejora continua de la localización de la información publicada en los entornos Web (Portal, Sede Electrónica Central e Intranet) para facilitar la búsqueda de contenidos, revisando los metadatos que describen la materia y competencia orgánica de los documentos y recursos de información editados. (6.3.). Ha seguido incrementando la oferta de contenidos multilingüaje (lenguas cooficiales*

en el Reino de España e inglés como idioma comunitario), se han reforzado las políticas de calidad orientadas a la mejora de la accesibilidad web y se ha facilitado a través de la Sede Electrónica Central la comunicación directa de los ciudadanos con los buzones oficiales de las unidades responsables de los procedimientos y servicios electrónicos alojados. (6.5.)

- Los Archivos Centrales de Hacienda y Administraciones Públicas (ACHAAPP) inician a finales del año 2013, la colaboración con la División de Sistemas de Información y Comunicación (DSIC) en el proyecto de diseño y desarrollo de una aplicación de archivo electrónico reutilizable por parte de todas las administraciones públicas. (6.4.)

- La Biblioteca Central de Administraciones Públicas (BCAAPP), ha conseguido por medio de la intranet, dar acceso al personal de la Secretaria de Estado de Administraciones Públicas (SEAP) a las bases de datos y recursos de e-libros, incluido su préstamo, disponibles en la intranet departamental central o vía página de inicio del Catálogo de la Biblioteca Central de Administraciones Públicas. Igualmente, ha llevado a cabo la difusión selectiva de la información, manteniendo al día los listados de distribución de los Boletines mensuales de información bibliográfica y de sumarios de revistas. (6.4.)

- Durante 2013 la Biblioteca Central de Hacienda (BCH), ha ampliado los contenidos ofrecidos al personal del Departamento a través de su portal en la Intranet y ha continuado el proceso de centralización en la Biblioteca Central de Hacienda de las suscripciones a los recursos electrónicos de interés para el Departamento. Es de destacar la colección digital de prensa nacional y extranjera y el aumento de las revistas especializadas online. (6.4.)

- El Servicio de Información Administrativa (SIA) de la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones (SGIDP) facilita al ciudadano los siguientes servicios: En 2013 se ha procedido a la renovación del certificado de firma electrónica de empleado público del personal del Ministerio. (6.4.)

- La Subdirección General de Recursos, Reclamaciones y Relaciones con la Administración de Justicia (SGRRRAJ), junto con la Unidad de Gestión de Contenidos en Red (UGCR) y la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones (SGIDP) ha incorporado modificaciones de gestión electrónica para la mejora del funcionamiento del Registro Electrónico y la Sede electrónica de la SGRRRAJ, así como para el acceso y empleo a la Plataforma de Intermediación de Datos. (6.4.)

- Por adaptación a la nueva estructura ministerial, en 2013 se cambió el dominio de la sede electrónica central del MINHAP pasando de <https://sedemeh.gob.es> al actual <https://sedeminhap.gob.es>. (6.8.)

- Una vez aprobadas las OM HAP/547/2013, de 2 de abril, por la que se crea y se regula el Registro Electrónico MINHAP, y HAP/548/2013, de 2 de abril, de creación

de sedes MINHAP; se revisan los contenidos de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (SECMHAP), a fin de adaptarlos a la nueva estructura, y dejan de tener presencia en la misma los centros que pasan a depender del Ministerio de Economía y Competitividad (al que se le continuó dando soporte hasta la puesta en marcha de sus sedes electrónicas). (6.8.)

### **Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)**

- En la Secretaría de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa, desde comienzos de 2013 se ha implantado la utilización de una base de datos para la gestión de la documentación de la Subdirección. Esta base de datos permite conocer y controlar la información relativa a los documentos que entran, se tramitan y salen de la misma, incluyendo no solamente informes de la Junta Consultiva, sino preguntas parlamentarias, cuestionarios de carácter nacional o internacional, informes sobre propuestas legislativas, ...etc. (6.2.)

- Por lo que respecta a la Subdirección General del Patrimonio, durante 2013 se ha diseñado y desarrollado la tramitación electrónica de los expedientes de enajenación de inmuebles y derechos reales sobre los mismos, en su primera fase, utilizando como soporte el sistema CIBI, permitiendo simplificar y agilizar las actuaciones de los expedientes, y eliminando el traslado de documentación mediante el correo postal. (6.2.)

- Durante el año 2013 se ha realizado la migración de todos los equipos microinformáticos de la Dirección General del Patrimonio del Estado al sistema operativo de sobremesa Windows 7 (255 ordenadores personales).

- En lo referente a la Plataforma de Contratación del Sector Público, se han desarrollado las tareas habituales de mantenimiento de la Plataforma y de soporte a los usuarios de la misma, orientadas a asegurar la correcta prestación de los servicios ofrecidos. Durante el ejercicio se han realizado un total de 352 actuaciones de mantenimiento y apoyo, y se han desplegado 207 modificaciones en el aplicativo de producción. (6.2.), (6.3.), (6.4.), (6.5.), (6.6.) y (6.7.)

### **Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)**

- Renovación de la plataforma hardware correspondiente al servicio de seguridad perimetral. Se ha procedido a la sustitución de 2 nodos principales y de los 2 nodos de gestión de los cortafuegos Checkpoint (primer nivel) por nuevos nodos correspondientes a modelos más modernos y actualizados del fabricante. Se ha ampliado la plataforma hardware correspondiente al servicio de navegación web segura. Se ha procedido a introducir un nuevo nodo de proxy Bluecoat con objeto de poder ajustar la capacidad de la plataforma para atender la creciente demanda de navegación Internet. Se ha actualizado la plataforma hardware y software correspondiente al servicio de detección de intrusiones prestado por la sonda gestionada por el CCN-CERT, encargada de analizar el tráfico Internet tanto de entrada como de salida de la red del Ministerio. Implantación de la cabina de discos



*EMC DataDomain como mejora en la infraestructura de copias de respaldo de la información. Se completó la primera fase de la implantación de la solución de backup a disco, DataDomain de EMC en el CPD de Cuzco, y se empezó a trabajar en la adaptación de las políticas de backup actuales al nuevo sistema cuyo objetivo es eliminar completamente el uso de cintas; en una segunda fase está previsto introducir protección frente a desastres mediante la implantación de un nodo adicional de DataDomain con replicación de datos en el CPD de Alcalá. (6.1.)*

*- Se han producido mejoras en las siguientes aplicaciones de gestión: Vacaciones, Consulta nómina, Formación, Gestión de anticipos, Actúa y Gestión de recursos. Hay que hacer constar, además, que en las Delegaciones de Economía y Hacienda se ha iniciado la instalación del sistema de control horario elaborado por la IGAE con el apoyo de la base de datos de personal denominada ERYCA. (6.2.)*

*- En la línea de la mejora de los contenidos del portal, se ha incorporado la creación de newsletters periódicas para su envío a los usuarios registrados por email o a través del portal. Se ha incorporado al Portal una nueva funcionalidad para consultar los eventos más destacados de la agenda del Ministerio, la publicación de estadísticas e informes y las publicaciones del Ministerio, organizados por materias, por tipología y por fechas. Se ha ampliado la información relativa a las subastas, concursos y abintestatos recogida dentro del Portal. En el ámbito de los servicios territoriales se está colaborando con la IGAE para elaborar una Intranet propia de las Delegaciones de Economía y Hacienda. (6.3.)*

*- Mejora en la gestión del inventario de las centralitas de telefonía para el área de Comunicaciones de la Subsecretaría. (6.4.)*

*- Se ha mejorado el sistema de estadísticas de accesos a los diferentes portales incorporando más información y nuevos paneles de control simplificados.(6.4.)*

*- Se han producido adaptaciones tecnológicas a versiones actuales del software de los servidores y ordenadores personales. Tras la adjudicación del concurso de asistencia técnica de Sistemas a la UTE Connectis/Steria, se efectuó la transición al nuevo equipo de técnicos de Sistemas (Inicio 2013). También en el marco del nuevo contrato de asistencia técnica de Sistemas, la empresa adjudicataria, bajo la supervisión continua del Área de Sistemas, ha comenzado a proporcionar servicios de monitorización remota 24x7 para los servicios más críticos –correo electrónico y servicios de administración electrónica fundamentalmente-. (6.4.)*

*- Se llevó a cabo la migración desde SCOM2007 a la nueva plataforma de monitorización SCOM2012. La nueva versión permite la monitorización del rendimiento de las aplicaciones. Con el objetivo de mejorar la seguridad y disponibilidad de NEDAES, se están llevando a cabo los trabajos preliminares para su migración a máquina virtual bajo entorno Linux. (6.4.)*

*- Consultoría SCCM (software de administración para ordenadores en red): El principal foco de atención ha sido la distribución de software de forma desatendida,*

*incluyendo imágenes completas de equipos con Windows 7, incluso salvando y recuperando los datos del usuario. La consultoría comenzó a finales de 2012 y se extendió hasta mayo de 2013. Activación de guardias 24x7 de atención a usuarios, microinformática y móviles. Se ha activado un servicio de guardias fuera del horario habitual de trabajo, realizadas de forma remota. Estas guardias están dirigidas a los altos cargos a los que la SGTIC proporciona servicio, y permiten dar de alta incidencias en el sistema, escalarlas a los segundos niveles de soporte según su categorización, y resolver incidencias de microinformática y movilidad. (6.6.)*

*- Tarjetas y PKI: Ampliación de la plataforma para extender su uso a la SEAP, de manera que se puedan generar certificados de empleado público y tarjetas para todo su personal funcionario. (6.7.)*

## **2.7. Comunicaciones y relaciones externas**

### **Instituto de Estudios Fiscales (IEF)**

*- Reforzamiento de la colaboración en materia formativa de ámbito internacional, como los convenios firmados para el desarrollo de las Maestrías Internacionales en Administración Tributaria y Hacienda Pública, y en Hacienda Pública y Administración Financiera (desde 2005), el curso organizado con la Fundación del Pino en colaboración con la Universidad del Estado de Georgia (EE.UU.) para el desarrollo del Programa de Economía Pública, el convenio de colaboración en materia de formación con el Instituto de Estudios de las Finanzas Públicas Argentinas (IEFPA), el convenio con el Ministerio de Hacienda y Presupuestos de la República de Guinea Ecuatorial para la formación de sus funcionarios, y el convenio con el World Bank Group. (7.1.)*

*- Convenios de colaboración con diversos organismos, nacionales e internacionales, para la celebración de encuentros y reuniones relacionadas con materias económicas o fiscales, realización de investigaciones en materias de Economía y Hacienda, o realización de cursos y seminarios en materias de economía y fiscalidad, así como prácticas de grado, másteres y convenios marcos de colaboración en los diferentes ámbitos de actuación relacionados con las actividades propias del IEF (7.1.)*

*- Empleo de presentaciones en Power Point y de folletos institucionales (desde 2007) y realización de la Memoria General de Actividades. (7.2.)*

### **Dirección General del Catastro (DGC)**

*- La DGC desarrolla una importante política dirigida a incrementar la colaboración y alianzas con otros organismos, instituciones y asociaciones del sector público. Esta política de colaboración ha permitido alcanzar acuerdos que redundan en una simplificación de los trámites a cumplimentar por los ciudadanos. (7.1.)*

*- Se ha continuado con la labor de mejora en cuanto a la calidad de los Convenios de Colaboración con las Entidades Locales, realizándose principalmente*



*las siguientes actuaciones: Homogeneización de criterios en la tramitación de los convenios e impartición de criterios a las Gerencias para el impulso, fomento y control de gestión de los convenios. (7.1.)*

*- Seguimiento y valoración del cumplimiento de los Convenios firmados con algunos colegios profesionales: Están vigentes 57 convenios con colegios de abogados; 15 con agentes de la propiedad inmobiliaria y 19 con gestores administrativos. (7.1.)*

*- Se sigue profundizando en la política de colaboración e intercambio de información con otras Administraciones públicas, en especial con las Entidades Locales a partir de la incorporación de los Ayuntamientos y Diputaciones con convenio de colaboración al desarrollo de los planes de actualización catastral, mediante la invitación a participar en el Plan Especial de Regularización, a través de acuerdos de suministro de información en desarrollo del artículo 69 del RD 417/2006, de 7 de abril, por el que se desarrolla el Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario. Durante el año 2013, se han firmado 41 Convenios de Colaboración con Entidades Locales, lo que determina, a fecha 31 de diciembre, un total de 830 Convenios firmados. (7.1.)*

*- El grupo de trabajo de Fedatarios públicos ha continuado en 2013 investigando sobre las posibles mejoras a incorporar en el intercambio de información entre Notarios y Catastro. Los cambios de titularidad catastral tramitados a partir de la información comunicada por notarios y registradores fueron: 522.991 (urbanos), 151.421 (rústicos), en total 674.412. (7.1.)*

*- Durante el año 2013 se ha desarrollado la 8ª encomienda a la Sociedad Estatal de Gestión Inmobiliaria de Patrimonio, Sociedad Anónima (SEGIPSA), que tuvo por objeto el apoyo a la resolución de expedientes catastrales 902N, con una única tarifa aprobada por la Subsecretaría del Ministerio de Economía y Hacienda. (7.1.)*

*- También en 2013 se ha puesto en marcha la encomienda a SEGIPSA por el Plan de Regularización Catastral, con una inversión a cuatro años de 1,2 millones de euros, autofinanciable a través de la tasa de regularización catastral de 60 € por inmueble regularizado. (7.1.)*

*- En el Portal del Catastro se publican las Revistas del Catastro especializadas en la gestión del catastro y la tributación inmobiliaria, constituyendo un foro de discusión y análisis de todos los problemas derivados de la citada gestión, recogiendo también los intereses del mundo de la Administración Local directamente relacionados con el Catastro. Durante el año 2013 se publicaron cuatro. (7.2.)*

*- En cuanto a la Carta de Servicios, el año 2011 se realizó la segunda actualización de la Carta de Servicios Convencionales de la Dirección General del Catastro y la primera de la Carta de Servicios Electrónicos, con vigencia para el periodo 2011-2014. (7.2.)*

- La DGC viene tomando parte en la ejecución de varias actividades para el desarrollo y la aplicación de Políticas Europeas relacionadas con la actividad catastral, así en 2013 se ha participado en: (7.2.)

- El proyecto “European Location Framework” (Marco Europeo de Localización), con el objetivo de crear la infraestructura técnica que permita poner a disposición de los usuarios la información geográfica de referencia oficial de cada país de forma interoperable y transfronteriza;

- Se ha colaborado con la Organización Internacional de Estandarización, en el grupo de trabajo que ha aprobado la NORMA ISO TC 211 19 152 sobre el modelo catastral, que se ha convertido en norma estándar mundial para los modelos catastrales. En colaboración con el Instituto Geográfico Nacional hemos traducido esta norma al español.

- Técnicos de la Dirección General del Catastro han participado en los grupos de trabajo para la redacción de la documentación necesaria para el establecimiento del Comité de la ONU en Europa “Global Geospatial Information Management”.

- La Dirección General del Catastro (DGC) ha participado en varios foros y reuniones y se ha presentado una ponencia sobre la reutilización de los datos catastrales españoles para las empresas del sector geográfico.

- El proyecto bilateral con diversos países europeos para el Asesoramiento en la implantación de un Catastro en Grecia, ha continuado en 2013 con el desarrollo de actividades para mejorar el proceso de contratación de los trabajos de implantación del catastro, redefinir el modelo catastral y establecer sus necesidades.

- En 2013 la CE formó un “Grupo de Apoyo a Chipre”, dentro de los compromisos del rescate económico a ese país. El Catastro español asesorará en la valoración masiva de bienes inmuebles, y en noviembre de 2013 dos técnicos de la DGC participaron en una misión diagnóstico para establecer las posibilidades de colaboración. (7.2.)

- La Dirección Nacional de Catastro de Uruguay requirió la participación de dos expertos en Valoración de la Dirección General del Catastro español para que elaboraran un prototipo de valoración catastral para ese país. (7.2.)

- Por Convenio con la Fundación CEDDET, los funcionarios latinoamericanos que superan la realización de un curso sobre Gestión del Catastro son invitados a formar parte de la Red de Expertos Iberoamericanos (REI), en cuyo equipo coordinador está representada la Dirección General del Catastro español. (7.2.)

- Otra de las actividades a destacar en las que ha participado la DGC a nivel internacional en 2013 ha sido dentro del Proyecto Eurosocietal de la Comisión Europea,

*un encuentro técnico España-Brasil, dentro de la acción “Promoción del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias”, conjuntamente con la Agencia Tributaria. (7.2.)*

*- Por último, la DGC participó en el Foro Iberoamericano de Ciudades que se celebró en Lima (Perú) en diciembre de 2013, con una ponencia dentro del Plenario denominado La Planificación Urbana. (7.2.)*

### **Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)**

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

### **Dirección General Ordenación del Juego (DGOJ)**

*- La DGOJ llevó a cabo la participación en el Programa de trabajo relativo a la Garantía de la Unidad de Mercado, que desembocó en la ley de garantía de la unidad de mercado, aprobada en diciembre de 2013. (7.1.)*

*- Inició los desarrollos necesarios para la integración de los sistemas de la DGOJ con la plataforma de Intermediación de la AGE al objeto de hacer uso de los servicios de verificación y consultada de identidad proporcionados por la Dirección General de la Policía. (7.1.)*

*- Implantó un sistema de consulta y descarga de ficheros de ciudadanos inscritos en el registro general de interdictos (RGIAJ) al objeto de mejorar el servicio y la protección a los ciudadanos. (7.1.)*

*- Desde el prisma internacional, la DGOJ ha desplegado una prolija actividad en el seno de la Unión Europea en cuanto a su participación en el debate celebrado en Bruselas sobre el estado de las recientes iniciativas europeas en materia de juego, participación en el grupo de expertos de la Comisión Europea en materia de juego online, y su participación en la sesión del Grupo de Reguladores de apuestas deportivas realizada en París, cuya finalidad primordial era preservar la integridad del deporte y evitar el amaño de apuestas deportivas. (7.1.)*

*- Se ha trabajado en la creación de una página web de juego responsable, y paralelamente se ha realizado un video promocional del juego responsable que se presentará conjuntamente con la citada página, siendo unos de sus principales objetivos su difusión en las redes sociales. Ambas iniciativas se enmarcan en la labor desarrollada por el Consejo Asesor de Juego Responsable, creado a principios de 2013. (7.1.) y (7.2.)*

### **Dirección General de Presupuestos (DGP)**

*- Colaboración con otros organismos e instituciones, interviniendo en ponencias, seminarios, cursos, etc. (7.1.)*

### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (DGCP- PP)**

- *Se participó en la Comisión competente para el reconocimiento de las indemnizaciones a favor de quienes hubieran sido objeto de medidas de internamiento por su condición de homosexuales en aplicación de las Leyes de Vagos y Maleantes y de Peligrosidad y Rehabilitación Social. (7.1.)*
- *Se mantienen frecuentes reuniones con la Subdirección General de Personal del Ministerio de Defensa puesto que es el órgano competente para el reconocimiento de las pensiones del Régimen de Clases Pasivas del Personal militar, cuya liquidación y pago se realiza por la Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas. (7.1.)*
- *Se continua la colaboración habitual con la Subdirección General de Relaciones Sociales Internacionales del Ministerio de Trabajo e Inmigración, en relación con la aplicación de los Reglamentos Comunitarios en materia de Seguridad Social, resultando relevante la iniciación del proyecto de intercambios electrónicos (EESSI), dirigido a la transmisión telemática entre todos los países de la UE de los formularios de los Reglamentos Comunitarios. (7.1.)*
- *Se participa en la Comisión Nacional de Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual, que es el órgano competente para conocer de las reclamaciones interpuestas contra las Resoluciones de la Dirección General de la Ley 35/1995, así como en la Comisión de Ayudas del VIH. (7.1.)*

*En el año 2013 se han realizado las siguientes campañas divulgativas:*

- *Revalorización: en el mes de enero se remitió a todos los pensionistas del Régimen de Clases Pasivas una carta personalizada informativa de la revalorización practicada a sus pensiones. (7.2.)*
- *Certificados de renta: en la segunda quincena del mes de febrero se enviaron a los pensionistas de Clases Pasivas los certificados de las retenciones a cuenta del IRPF aplicadas a sus respectivas pensiones en el año 2012. (7.2.)*
- *Se ha continuado con la actuación realizada en ejercicios precedentes, de informar, a través de correo electrónico, a los Delegados y Secretarios Generales de las Delegaciones de Economía y Hacienda de los proyectos y actividades relevantes de la Dirección General, utilizándose el correo electrónico, asimismo, para cursar instrucciones de actuación a la gestión a las Unidades de Clases Pasivas. (7.3.)*

### **Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)**

*Se trata en este caso fundamentalmente de medidas de ejecución periódica por lo que se mantienen las indicadas para el año anterior. Entre ellas: (7.1.)*

- *Participación en la Maestría Internacional en Hacienda Pública y Administración Financiera dirigido a funcionarios de países latinoamericanos y profesores de Universidad.*

- *Colaboración en el seno de la comisión permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica y en la comisión permanente de Administración Electrónica.*
- *Participación en el Grupo de Trabajo de Coordinación Editorial Web (GTCEW) y coordinación de la aplicación de los criterios generales establecidos al ámbito del Portal de la Administración presupuestaria.*
- *Participación en la comisión técnica de facturas electrónicas.*

#### **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y con las Entidades Locales (DGC de C con CCAA y EELL)**

- *Se ha colaborado con Francia en las fases iniciales de un proyecto Europeo para la construcción de un Observatorio Transfronterizo, aunque actualmente España no sigue en dicho proyecto. (7.1.)*

#### **Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)**

- *Total implantación del “Proyecto COMPARTIR”, puesto en marcha por el INAP hace casi dos años con el fin de racionalizar la programación de los distintos centros de formación y de selección de las diferentes Administraciones y conseguir una mayor eficiencia en la utilización de los recursos disponibles. (7.1.)*
- *Creación de una línea abierta para la contratación de proyectos de investigación. (7.1.)*
- *La exposición “Otra forma de vernos: Tu Administración sirve, Tu Administración te sirve”. Desde el 3 de octubre de 2013, el INAP expuso, en colaboración con la Fundación Educa, en la sede el Instituto de calle de Atocha (Madrid) este proyecto expositivo que, integrado por 20 escenas representativas del servicio público elaboradas íntegramente en plastilina modelada, tiene una intención divulgativa, educativa y de sensibilización dirigida a la población en general, con el objetivo de dar a conocer y poner de manifiesto la actividad que la Administración pública desarrolla diariamente y que es esencial para el bienestar de los ciudadanos. (7.2.)*
- *Ha puesto en marcha una publicación diaria on line sobre temas administrativos que se publica en la web y es enviada diariamente como newsletter a autoridades y funcionarios de todas las Administraciones públicas, y recopila tanto información general como jurídica relevante para la actividad: “La Administración al Día” (7.3.)*

#### **Mutualidad de Funcionarios de la Administración Civil del Estado (MUFACE)**

- *Coedición con el Boletín Oficial del Estado (BOE) del manual sobre la normativa general del mutualismo administrativo que lleva por nombre “Código de MUFACE, ISFAS y MUGEJU”. Recoge todas las normas publicadas en el BOE correspondientes a cada una de las mutualidades. Esta recopilación supone el primer*

*compendio de normas de los regímenes especiales de Seguridad Social de los funcionarios, llenando el vacío que existía. Es de destacar su actualización electrónica a través de la página web del BOE. (7.1.)*

*- Convenio de colaboración entre MUFACE y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). (7.1.)*

*- Para el seguimiento y control de las situaciones de Incapacidad Temporal, Riesgo durante el embarazo y Riesgo durante la Lactancia Natural, durante el año 2013, se ha prorrogado la continuidad del acuerdo de encomienda de gestión entre MUFACE y el INSS para los reconocimientos médicos. (7.1.)*

*- Impulso y mejora de la revista MUFACE, como cauce de información y comunicación en sus dos versiones papel y electrónico. En 2013 se ha impulsado su versión en formato electrónico. (7.2.)*

### **Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)**

*- En 2013 se mantuvieron contactos con el Servicio Fiscal de la Guardia Civil y con Vigilancia Aduanera (DAVA) para la mejora de las Actas de inspección en materia del mercado de tabacos. (7.1.)*

*- Se trasladó a Vigilancia Aduanera (DAVA) un borrador de directrices sobre realización de Actas de inspección para su posible inclusión en una norma interna, y el 17/06/2013 se confirmó su distribución a las Unidades regionales y provinciales de Aduanas e II.EE. (7.1.)*

### **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM)**

*- Colaboración con Casa de Moneda de Japón y Casa de Moneda de Australia. (7.1.)*

*- Reuniones con BCE, Banco de Irlanda y Banco de Italia. (7.1.)*

*- Enlaces desde la Intranet de la FNMT-RCM con páginas Web de diferentes Instituciones Públicas (Dirección General de la Mujer, Ministerio de Sanidad, etc.) relacionadas con campañas informativas sobre Igualdad, daño emocional, desigualdad en el hogar, violencia de género, etc. (7.1.)*

*- Colaboración con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas en la jornada de cuestación contra el cáncer. (7.1.)*

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

*- Campañas de comunicación de carácter comercial centradas en la promoción de las distintas líneas de negocio de la FNMT-RCM: tarjetas, etiquetas de seguridad de Denominación de Origen, monedas de colección, productos de juego, etc. (7.2.)*

## Secretaría General Técnica (SGT)

- *El Archivo Central de Hacienda (ACH), desde octubre del año 2013, ha continuado colaborando en un proyecto interdepartamental llevado a cabo en el seno de la comisión superior calificadora de documentos administrativos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, con el fin de optimizar tiempos y recursos en el análisis y valoración de la documentación producida por los órganos de la AGE que responde al ejercicio de funciones comunes a todos ellos. (7.1.)*
- *La Unidad de Gestión de Contenidos de Red (UGCR) ha participado en los siguientes grupos de trabajo interdepartamentales en el año 2013: Simplificación documental, Sistema de Información Administrativa-SIA, Ventanilla única- EUGO, Plataforma de intermediación de datos, Comunicación Digital-Guía Web, Comisión Técnica para la difusión el uso de la Factura Electrónica, y Reutilización de la información del Sector Público («Datos.gob.es»). (7.1.) y ha colaborado estrechamente en las campañas de comunicación institucional, tanto del Gobierno de España como del propio Departamento. Para todas ellas se han usado los entornos web comunes disponibles, promocionando el uso de la administración electrónica. También se han efectuado a través del portal retransmisiones en directo de ruedas de prensa. (7.2.)*
- *La apertura de cuentas en las redes sociales Facebook, Twitter, YouTube y Flickr ha contribuido a la mejora de la comunicación institucional. (7.2.)*
- *Se elaboraron informes de seguimiento estadístico de uso de los sitios web del ministerio: global del portal, global de la sede, de las noticias de las 21 Newsletter emitidas, etc. (7.2.)*
- *El Archivo Central de Hacienda (ACH) ha continuado con la ampliación de la exposición permanente de objetos relacionados con la actividad administrativa cotidiana del Ministerio, que se exhibe de forma estable con el objetivo de dar a conocer al personal del Ministerio y al ciudadano la memoria de la institución durante todo el siglo XX. (7.3.)*
- *La Biblioteca Central de Hacienda (BCH) en 2013 realizó el envío, a través de correo electrónico, de una encuesta dirigida a los usuarios dados de alta en la plataforma de Préstamo de Libros Electrónicos para conocer su opinión. Los resultados de la encuesta reflejaron, a modo de resumen, el alto grado de satisfacción de los usuarios y la necesidad de continuar enriqueciendo la plataforma con nuevos títulos. (7.3.)*
- *El Centro de Publicaciones de la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones (CPSGIDP), asiste a ferias nacionales e internacionales relacionadas con el sector editorial, lo que permite la divulgación de las publicaciones en foros profesionales o abiertos al público, acercando las publicaciones a los usuarios. A través de mailing y folletos de publicidad informa de novedades y actualizaciones a sectores específicos lo que permite la divulgación*

*inmediata de las novedades editoriales, con un menor coste que la publicidad en papel. (7.3.)*

### **Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)**

*- A través de la Secretaría General, en el ejercicio 2013 se mantuvieron reuniones de coordinación con todos los Departamentos Ministeriales, a efectos de depurar la supuesta deuda de la AGE con el Ayuntamiento de Madrid y precisar las actuaciones legales que se están llevando a cabo en relación con las diligencias de embargo de inmuebles. (7.1.)*

*- La Subdirección General de Coordinación de la Contratación Electrónica mantuvo una colaboración regular y fluida con la Comisión Permanente de Administración Electrónica (CPAE) del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MINHAP) y la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (SEAP). (7.1.)*

*- Así mismo, diversas Subdirecciones de esta Dirección General participaron, coordinadas por la Secretaría General, en la emisión de respuesta a las preguntas parlamentarias recibidas en referencia a su ámbito de actuación. (7.1.)*

### **Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)**

*- Participación en 11 sesiones ordinarias de la Comisión Permanente de Administración Electrónica (CPAE) en las que se informaron 576 expedientes (Se realizan todos los años). (7.1.)*

*- Participación en la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica (CP-CSAE). (7.1.)*

*- Coordinación y control de la información del Inventario del Recursos Tecnológicos del Departamento y sus organismos autónomos a través del Proyecto Reina que tiene como objeto la realización del censo informático de la Administración del Estado para permitir cuantificar el sector informático administrativo como punto de partida para el desarrollo de una estrategia de gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración Pública, integrada en un planteamiento global de modernización administrativa. (7.1.)*

*- Conexión de la red de comunicaciones corporativa del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas con el Ministerio de Economía y Competitividad. Dotación de conectividad al Ministerio de Economía y Competitividad para que desde allí algunos usuarios puedan acceder a los servicios necesarios del extinto MEH en el marco de reestructuración ministerial. (Inicio 2012) (7.1.)*

*- Dotación, configuración y administración de electrónica de comunicaciones de planta en el complejo de Cuzco para prestación de servicios de red de área local, así como conexión de sus usuarios a nuestra centralita de telefonía, especialmente en los procesos de mudanzas de personal de unas ubicaciones a otras, debido al traspaso*

*de usuarios del extinto MEH al Ministerio de Economía y Competitividad en el marco de reestructuración ministerial. (Inicio 2012) (7.1.)*

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

### **Instituto de Estudios Fiscales (IEF)**

- *Encuestas de medición de expectativas. (8.1.)*
- *Realización de cuestionarios de satisfacción de los usuarios del centro mediante una aplicación específica (desde 2007). (8.2.)*
- *Difusión a través de la página web de los cursos y seminarios previstos en el IEF (desde 2006). Gestión del procedimiento para que los responsables de organización de cursos y seminarios que se publican en la página web del Instituto faciliten toda la información necesaria a quienes atienden las consultas dirigidas a la central telefónica (desde 2007). (8.5.) y (8.9.)*
- *Difusión por correo electrónico de encuentros, foros y mesas redondas en materia de economía y fiscalidad (desde 2007). (8.5.)*
- *Continúa la tendencia ya iniciada en 2009, de incremento de la difusión a través de la página web de enunciados y fechas de los exámenes de procesos selectivos de acceso a diversos Cuerpos del Ministerio de Economía y Hacienda (desde 2007). (8.8.)*

### **Dirección General del Catastro (DGC)**

- *De manera permanente a través del Programa Encuesta se han realizado encuestas presenciales en las Gerencias sobre el trato y la calidad de la información obtenida, y concretamente en el año 2013 un total de 1.978 encuestas. También se ha realizado una encuesta de calidad del servicio de atención al ciudadano a través de la Línea Directa del Catastro, con un total de 2.200 entrevistados. (8.2.)*
- *En 2013 ha funcionado una aplicación informática para la mejor gestión de las quejas y sugerencias, homogeneizando el procedimiento de respuesta y la estadística de origen, que permite preparar acciones de mejora eficaces. (8.3.)*
- *La atención presencial en la DGC ha ido mejorando notablemente a lo largo de estos últimos años. Esto se ha conseguido gracias al sistema de cita previa y con la LDC (Línea Directa del Catastro). (8.4.)*
- *Durante el año 2013 las actuaciones más importantes de la Línea Directa fueron las siguientes: (8.5.)*
  - *Se han mantenido reuniones con la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e impulso de la Administración Electrónica con vistas a la futura centralización de la Línea Directa del Catastro en el 060.*

- *Se investiga la posibilidad de nuevas mejoras y funcionalidades a introducir, vinculadas a la obtención de notificaciones o al pago de tasas, para así proporcionar un mejor servicio a los ciudadanos.*
- *Se ha dado un fuerte impulso a la formación de teleoperadores de la Línea Directa a través de la reorientación de cursos de formación sobre nuevas materias y mejora del “Manual de Preguntas Frecuentes” a su disposición, así como un curso intensivo breve y ágil para nuevas incorporaciones de personal a la Línea.*
- *Con el fin de conseguir la máxima satisfacción del ciudadano como factor de calidad, destaca el filtrado telefónico de citas previas. (8.6.)*
- *En la actualidad todas las Gerencias están dotadas de un sistema electrónico de gestión de esperas que permite gestionar los flujos de clientes en cada momento y con ello garantizar la calidad en el servicio a los ciudadanos. Ha disminuido el tiempo medio de espera de 8,06 minutos en el 2012 a 7,58 minutos en el 2013. (8.7.)*
- *Puesta a disposición, en el Portal del Catastro, de una relación de preguntas frecuentes para guiar a los ciudadanos en sus actuaciones ante el Catastro, que son actualizadas permanentemente, y puesta a disposición de las Gerencias y de la Línea Directa del Catastro de un Manual mejorado y actualizado para la resolución de consultas en materia de procedimientos de valoración colectiva y de las notificaciones derivadas de dichos procedimientos, con especial atención al nuevo régimen de notificación electrónica. (8.8.)*
- *Funcionamiento de la Línea Directa del Catastro y ampliaciones sucesivas de los servicios que presta, permitiendo con ello una completa información sobre cuestiones generales catastrales así como sobre expedientes concretos. (8.9.)*

### **Dirección General Ordenación del Juego (DGOJ)**

- *Dando curso al compromiso adquirido de favorecer el acceso a la información y el conocimiento del mercado de juego estatal, la DGOJ elaboró durante 2013 cuatro informes trimestrales sobre el mercado de juego online regulado en España (disponibles en <http://www.dgojuego.minhap.gob.es/es/estudios-informes#informe>), así como una memoria anual sobre la actividad de la DGOJ en 2013. (8.8.)*
- *Igualmente, la DGOJ pone a disposición del ciudadano una sede electrónica para favorecer la comunicación entre los ciudadanos y la Administración. Mediante la sede electrónica en el año 2013 se realizaron 875 consultas y sugerencias, un 16,35% menos que en el ejercicio 2012, dando ello muestras de un mayor asentamiento del mercado de juego regulado, un mayor conocimiento del sector por parte de los participantes en el mismo, y una mejora de la información y los servicios aportados por parte de la DGOJ al ciudadano. (8.8.)*

### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (DGCP- PP)**

- *Al igual que en años anteriores, dos veces en el 2013 se remitió a los nuevos pensionistas que llevan cobrando su pensión al menos seis meses, una encuesta de calidad en la prestación del servicio, al objeto de conocer su opinión sobre el servicio recibido durante la percepción de la pensión. En el ejercicio 2013 se obtuvo un grado global de satisfacción de 3,95 sobre una puntuación de 5. (8.2.)*

- *Por Resolución de 20 de octubre de 2010 de la Subsecretaria del Ministerio de Economía y Hacienda se aprobó la actualización de la Carta de Servicios de Clases Pasivas, con un periodo de vigencia desde 2010 a 2013. Esta Carta de Servicios incluye los servicios electrónicos de Clases Pasivas, eliminando la dualidad de Cartas de Servicios hasta ahora existentes –“convencional” y de “servicios electrónicos”-. Desde el año 2011 existe un sistema de seguimiento mensual de los compromisos e indicadores de la Carta de Servicios, en el que participan todas las unidades de la Subdirección de Gestión de Clases Pasivas. (8.10.)*

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

- *Mejoras de la información contenida en el portal a través del buscador semántico que facilita la localización de la información administrativa (trámites y servicios). (8.4.)*

### **Dirección General de la Función Pública (DGFP)**

- *A través del servicio de información telefónica existente en la DGFP, se presta asesoramiento a cuestiones puntuales planteadas por los responsables de recursos humanos relativas al régimen jurídico de la Función Pública y también se informa al personal al servicio de la AGE de cuestiones generales que tienen que ver con la política de recursos humanos. En este sentido, en 2013, se ha mejorado la información facilitada a dicho personal de manera que las cuestiones concretas que tengan que ver con las competencias de los respectivos Departamentos Ministeriales y Organismos Públicos han de ser examinadas asimismo por los órganos responsables en materia de recursos humanos de los Departamentos Ministeriales y Organismos Públicos. (8.8.)*

### **Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)**

- *La incorporación de un sistema de vídeo-colaboración en Moodle. (8.5.)*

### **Mutualidad de Funcionarios de la Administración Civil del Estado (MUFACE)**

- *Se realizan encuestas anónimas de clima laboral entre los empleados de la Mutualidad, con el fin de valorar su opinión en relación con diversos aspectos (acerca de la unidad en la que trabaja, si le gustaría cambiar de puesto de trabajo, si se siente valorado en su unidad,...), resultados cuantitativos que de alguna manera se confirman en las entrevistas personales. (8.1.)*



- *Se han realizado encuestas presenciales de satisfacción con la atención recibida, a los usuarios de los Servicios Provinciales. La encuesta es anónima, se distribuye el cuestionario a los usuarios que acuden los días de Inspección a las unidades inspeccionadas. En 2013 se distribuyeron 202 cuestionarios con un promedio de respuestas de puntuaciones positivas por encima del 90%. (8.2.)*
- *Nueva Instrucción de quejas sugerencias y Felicitaciones. Nueva Aplicación Informática y centralización en la Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente de la Inspección General de Servicios. Además la realización de un curso sobre esta materia dirigido especialmente a las personas que prestan servicio en atención al público. (8.3.)*
- *Implantación de atención integral personalizada que supone la eliminación de los mostradores, instalando en su lugar mesas separadas por mamparas con el fin de mejorar la atención de las personas con discapacidad y mantener la confidencialidad. El nuevo diseño de oficina incluye una zona de espera con asientos y mesas para cumplimentar impresos. Este modelo de oficina se implementó durante 2013 en un Servicio Provincial más, estando ya disponible en 36 Servicios Provinciales y cinco Oficinas Delegadas. (8.4.)*
- *Desde diciembre de 2013 es posible aportar a través de la sede electrónica el número de DNI de los beneficiarios independientemente de su edad. Esta evolución del servicio ayuda a una mejor gestión y control del colectivo de MUFACE, a la vez que acerca, facilita y simplifica el trámite al mutualista. (8.5.)*
- *Desde julio de 2013 MUFACE ofrece en su web la posibilidad de suscribirse voluntariamente a un boletín electrónico de noticias con el objeto de proporcionar información interesante y útil del organismo tanto a los mutualistas como a cualquier ciudadano. (8.5.)*
- *Instalación de gestores de espera con señal acústica en los Servicios Provinciales. Esta mejora ya está disponible en aquellas oficinas con mayor número de colectivo protegido y que disponen de atención personalizada. (8.6.)*
- *Cambio de denominación del Centro Virtual y de Información por el de Oficina de Información al Mutualista para ajustar la denominación al objetivo. (8.8.)*
- *La oficina de información telefónica de atención al mutualista, ofrece distintos servicios, sin necesidad de desplazamientos. (8.9.)*
- *Las Cartas de Servicios (convencional y electrónica) se mantienen actualizadas y están disponibles tanto en formato impreso como digital a través [www.MUFACE.es](http://www.MUFACE.es) (8.10.)*

### **Fábrica Nacional de Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM)**

- *Encuesta disponible en la web corporativa para evaluación de la calidad de la página web, su estructura y calidad de los contenidos. En ocasiones se utiliza como medio para canalizar reclamaciones de productos y servicios FNMT-RCM. (8.2.)*
- *Conforme a las exigencias de la norma ISO 9001: 2008 se analizan las reclamaciones y sugerencias presentadas por clientes en cuanto a expectativas no satisfechas, a fin de tomar las medidas oportunas para que no se vuelvan a producir. (8.3.)*
- *Coordinación de personal de atención al cliente en Tiendas del Museo y Aeropuerto por parte de Dirección de Monedas Conmemorativas. (8.4.)*
- *Coordinación desde Marketing de información ofrecida al cliente sobre monedas conmemorativas y la tienda a través de la web corporativa y del Museo. (8.5.)*
- *Publicación en la página Web de la FNMT-RCM de las bolsas de empleo temporal con actualizaciones sucesivas derivadas de cada contratación, que permite conocer a los candidatos su situación en la bolsa en cada momento. (8.8.)*
- *Publicada la Carta de Servicios 2012 – 2015: distribuida al personal interno, impreso en forma de tríptico y disponible en formato electrónico a través de la web. (8.10)*

### **Secretaría General Técnica (SGT)**

- *El Sistema de Información Administrativa (SIA) de la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones (SGIDP) tiene a disposición de los usuarios presenciales una encuesta de calidad para medición de la satisfacción de los mismos, permitiendo conocer y evaluar parcialmente el grado de satisfacción de los usuarios. (8.2.). Expone para el ciudadano, tanto en el portal como en la intranet del Ministerio, datos de interés general y prestaciones que puede recibir de la oficina de información al público y del servicio de información administrativa. (8.5.). Durante 2013 ha actualizado y ampliado la base de datos de modelos de contestación para agilizar las consultas de carácter general, de manera que se facilita una respuesta más rápida, precisa y homogénea, ha mantenido actualizados los organigramas, directorios telefónicos de servicios centrales y de servicios periféricos del Departamento, accesibles desde el portal y la intranet del Ministerio, ha mantenido en servicio la línea 900 de atención telefónica gratuita y el buzón de voz, que permite a los ciudadanos plantear sus consultas fuera del horario de apertura del servicio de información administrativa y. realiza unas estadísticas mensuales sobre las comunicaciones con los ciudadanos, a fin de captar la percepción y opinión que los ciudadanos tienen tanto de las políticas públicas del ministerio en general, como de determinadas campañas temáticas. (8.8.), (8.9.) y (8.11.)*

- *El Archivo Central de hacienda (ACH) lleva a cabo el tratamiento informático de la documentación que custodia. (8.8.)*

#### **Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)**

- *Los informes de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa son objeto de publicación, tanto en la página web de la misma como en formato papel, a través de las Separatas de Informes que edita el propio Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (8.8.)*
- *Del mismo modo, la Memoria de Actividades de la Dirección General del Patrimonio del Estado, que se elabora anualmente, se publica en la web del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas para su difusión. (8.8.)*

#### **Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)**

- *En el ámbito de los servicios territoriales, junto con la Inspección de los Servicios se está impulsando la mejora en la polivalencia de los puestos de trabajo en las DEH, en todas las dependencias, especialmente, en las unidades de atención al público. (8.1.)*
- *En 2011 se empezó a colaborar en las redes sociales para posibilitar una comunicación más directa, accesible y participativa. La participación en redes sociales como estrategia de comunicación se mantuvo en 2013 con la presencia del Ministerio en YouTube, Twitter, Facebook y Flickr. (Inicio 2011). (8.2.)*
- *Retransmisiones de video en el portal web: En la línea de la mejora de contenidos del portal web, se integraron nuevos contenidos audiovisuales incorporando la retransmisión de videos en directo y en diferido. En 2013 se continuó dando soporte a la emisión en tiempo real de las comparecencias señaladas del Ministro (Inicio 2012). (8.2.)*

### **2.9. Comunicación y relaciones internas**

#### **Instituto de Estudios Fiscales (IEF)**

- *Generalización del uso del correo electrónico en el trabajo diario del IEF y en sustitución de las Notas de régimen interior, e intensificación en 2013 del uso de la nueva Intranet como medio de difusión de información relevante para los trabajadores del Centro. (9.1.)*
- *Utilización de entornos de red para la gestión y consulta de documentos en las relaciones entre los servicios de Gestión Financiera y Contratación desde 2008. (9.2.)*

#### **Dirección General del Catastro (DGC)**

- *Con la herramienta tecnológica, Control de Gestión, la organización recopila toda su información de interés, no sólo con una finalidad meramente compilatoria sino con el objetivo de poder consultar, para analizar y mejorar la información. (9.1.)*

- Para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos en cuanto al acceso a conocimiento e información sobre la materia catastral, surge en el año 2010 ATENEA (Gestión del conocimiento en la Dirección General del Catastro; Asistente técnico de normativa especializada y actuación.). Es un proyecto de gestión del conocimiento que incorpora una herramienta que permite almacenar, compartir y generar conocimiento en la Dirección General del Catastro, aumentando el capital intelectual de la organización. (9.1.)

- Otra importante herramienta de comunicación interna es el SINOI, que define vías formales de comunicación entre Gerencias y Servicios Centrales, permitiendo dar respuesta a las incidencias relativas a aplicaciones informáticas. Foros con acceso desde la intranet: Gerentes, Informática, Valoración e Inspección y Procedimientos, (9.1.)

- Se ha ido construyendo una base de datos que en el año 2013 alcanzó las 450 preguntas sobre temas relacionados con los procedimientos catastrales que se irá completando en el futuro. (9.2.)

- Con la finalidad de fomentar el debate sobre las novedades que afectan a la organización, durante el año 2013 la Secretaría General continuó con el canal de comunicación interna, disponible en la Intranet de la Dirección General del Catastro, los Foros Catastrales. (9.2.), (9.3.) y (9.4.)

### **Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)**

- En 2013, la DGOJ se impuso el reto de la implantación de la tramitación electrónica en toda la unidad, así como el uso generalizado de las comunicaciones electrónicas de cara a su relación con los ciudadanos. Este proyecto de administración electrónica enfocado al “papel 0”, tiene como fin último la mejora y simplificación de los cauces internos de comunicación entre Subdirecciones Generales, un mayor y mejor acceso a la información, reducción de costes y plazos de resolución, mejora de la eficiencia en el ejercicio de sus funciones, y, por supuesto, mejorar y facilitar la relación al ciudadano con la administración. Dicho proyecto iniciado en 2013, verá la luz en el segundo semestre de 2014. (9.1.) y (9.2.)

### **Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)**

- Publicación electrónica de boletines bimestrales de noticias de los servicios de Informática presupuestaria en la Intranet correspondiente. (9.2.)

- Publicación electrónica de boletines mensuales de noticias de la IGAE, en la intranet, en la que se incluyen las actividades que han tenido lugar, la legislación publicada, notas de prensa, concursos, nombramientos y ceses del personal, cursos a impartir, entre otras. (9.2.)

### **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales (DGCC- CCAA y EELL)**

- *Mantenimiento de cauces de reparto de entrada dentro de la SG así como de destinatarios para cada información, bajo el principio de conocimiento posible para todos de todos los expedientes de la SG a través del trabajo en red. (9.1.)*
- *Adecuación de la red al nuevo organigrama surgido del último Real Decreto de Estructuras del MINHAP. (9.2.)*
- *Limpieza de carpetas y elaboración de documentos-guía de contenidos para facilitar la búsqueda en las mismas. (9.2.)*

### **Dirección General de la Función Pública (DGFP)**

- *La información más relevante relativa a las respuestas a las diferentes consultas formuladas a la Dirección General de la Función Pública es seleccionada, en todo caso con respeto a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, resultando accesible a través del Espacio del Registro Central de Personal ubicado en el Portal "Funciona", de manera que los responsables de recursos humanos tanto de este Órgano Directivo como de los Departamentos, Organismos, Administraciones Autonómicas y Universidades puedan acceder a los informes contenidos en el Boletín de Consultas en materia de Recursos Humanos (BODECO). (9.2.)*

### **Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)**

- *La actividad 9.2 se desarrolla mediante los ya citados "Banco de Innovación en las Administraciones Públicas", "Banco de Conocimientos del INAP" y "Red Social Profesional del INAP" (integrados en el "Ecosistema Social y de Conocimiento del INAP") y también con los mencionados "inventario y control del Archivo General del INAP" y "Portal de Formación para el Empleo". (9.2.)*

### **Mutualidad de Funcionarios de la Administración Civil del Estado (MUFACE)**

- *Rediseño del módulo de Farmacia del Sistema Integrado de Gestión del Mutualismo Administrativo (SIGMA) para la mejora del control del gasto generado por ese tipo de medicamentos. (9.1.)*
- *Durante el año 2013 se ha comenzado paulatinamente a actualizar la infraestructura que soporta las aplicaciones desarrolladas en tecnología Java y, a su vez, de forma gradual, se han comenzado a adaptar las aplicaciones ya existentes a esa nueva infraestructura común. (9.1.)*
- *Se han eliminado los sistemas de copias de respaldo en cinta sustituyéndolos por sistemas de respaldo en disco. (9.1.)*
- *Modernización del sistema de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones. (9.1.)*

- *Centralización de la gestión de duplicidades del colectivo en un único sistema: En 2013, el nuevo sistema DUALES integra en un solo sistema la información generada por esos cruces, facilitando y simplificando la labor de sus usuarios y agilizando los trámites necesarios para corregir las duplicidades detectadas. (9.1.)*

- *Desde septiembre de 2013 se encuentra disponible a través de la Intranet de MUFACE la aplicación VAPELIM, que permite gestionar electrónicamente las vacaciones, permisos y licencias de todos sus empleados. (9.1.)*

- *El acceso a la información, conocimiento, así como la gestión se realiza a través de la página [www.muface.es](http://www.muface.es), y de forma específica, mediante una intranet propia de MUFACE que es actualizada frecuentemente. (9.2.)*

### **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM)**

- *Personalización del mail de notes para toda la plantilla del Museo (sustitución de correos genéricos por personales) (9.1.)*

- *Campañas informativas para fomentar el uso de la Intranet, incluso desde el propio domicilio. (9.1.)*

- *El Comité de Dirección ha establecido reuniones periódicas de tipo informativo con el resto de personal directivo para que estos a su vez lo hagan con las jefaturas y mandos que de ellos dependan y se garantice que dicha información llega a todos los niveles. (9.1.)*

- *Disponible Intranet corporativa en la que se dan de alta noticias comerciales además de facilitar acceso a solicitud de días libres, consulta de nómina, etc. (9.1.)*

- *Incorporación de nuevos procedimientos de gestión a la herramienta de gestión documental para facilitar el conocimiento por parte de toda la empresa y agilizar la divulgación de sus actualizaciones. (9.2.)*

### **Parque Móvil del Estado (PME)**

- *Se ha hecho un gran trabajo para mejorar la comunicación a través de la Intranet y del OPERA (Año de inicio 2012 y continuación 2013). (9.1.)*

### **Secretaría General Técnica (SGT)**

- *Con la creación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas a finales del año 2011, desde el 2012 se han actualizado de forma continua los contenidos que ofrece el Archivo Central de Administraciones Públicas en la intranet. (9.1.)*

- *El Archivo Central de hacienda lleva a cabo el tratamiento informático de la documentación que custodia. (9.2.)*

- *La Biblioteca Central de Administraciones Públicas ha realizado la difusión selectiva de la información, mejorado la edición de los boletines mensuales de información bibliográfica y de sumarios de revistas. (9.2.)*

- *El Servicio de Información Administrativa ha colaborado con distintas unidades del ministerio a fin de ofrecer directamente al usuario la información que estas facilitaban sobre temas puntuales o colaborando en campañas concretas. (9.2.). Lleva a cabo la recogida de datos necesarios para elaborar las Estadísticas de Información, el seguimiento en la adaptación de espacios destinados a la atención al público a la normativa de accesibilidad y la puesta a disposición para la libre consulta de los ciudadanos de un ordenador en las oficinas de información del departamento relativas al año 2013. (9.3.)*

- *La Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones, como coordinadora de los archivos del Ministerio, ha procedido mediante un encuesta a la recolección de datos relativos a la producción de documentos, su conservación y su gestión por parte de los diferentes órganos directivos, con el objeto de coordinar el flujos documental a los largo de todo su ciclo de vida desde los ámbitos de competencia de los respectivos archivos centrales. (9.3.)*

- *La Unidad de Gestión de Contenidos en la Red ha mejorado la gestión de permisos a editores en los sitios web del Departamento (más de 400 personas); estableciendo, a su vez, un control de calidad de los contenidos una vez que han sido publicados. En la sede electrónica central se han dado permisos a los editores designados dentro del nuevo órgano alojado en la SECMHAP de la “Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación”, además de actualizar altas y bajas de editores de otras unidades presentes en dicha sede electrónica central. En 2013 se han incorporado nuevos usuarios en ACTUA, haciendo un total de 168 editores. En cuanto a la Intranet se señalan los 63 nuevos editores en el entorno SIMA-CORA. (9.4.)*

### **Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)**

- *En el ámbito de los servicios territoriales, y enmarcado en las medidas de austeridad y ahorro del Ministerio, se han mantenido las reuniones con los Delegados de Economía y Hacienda por videoconferencias, utilizando para ello los equipos disponibles en las Gerencias del Catastro. (9.1.)*

- *Acceso adecuado a la información y al conocimiento, así como gestión de la información relevante a distintos interesados. (9.2.)*

- *En 2013 se continuó con la labor iniciada en el año anterior relativa a la centralización en el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales de la resolución de los recursos especiales en contratos de ámbito autonómico y local, que constituye una de las medidas de mejora propuestas en la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas. A los siete convenios de colaboración ya suscritos con las Comunidades y Ciudades Autónomas, durante 2013 se firmaron cuatro nuevos Convenios (Valencia, Asturias, Galicia y Ceuta). (9.3.)*

## 2.10. Procedimientos

### Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- *Utilización de la aplicación SAPI, aplicación informática que agiliza los trámites de gestión de los partes de incidencias de personal (asistencias y ausencias, bajas por enfermedad, incidencias varias). Utilización de medios informáticos y telemáticos (GRECO CD- RED.coa) en el procedimiento de obtención, formulación, aprobación y rendición de las cuentas anuales del Organismo (desde 2006). Utilización de medios informáticos y telemáticos en la presentación de las diferentes declaraciones fiscales que el IEF está obligado a rendir (desde 2006). (10.2.)*
- *En cumplimiento del artículo 6 de la Ley 11/2007 de 29 de junio de accesos electrónicos de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se informatizan procedimientos manuales. Dichos servicios electrónicos se ponen a disposición del usuario a través de la Subsede Electrónica del IEF, dependiente de la Sede Electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda: Campus Virtual, Programa de formación de titulados universitarios, Premios a tesis doctorales. (10.3.)*
- *Desarrollo de medidas para la utilización del Registro electrónico del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (10.5.)*
- *Actualización del manual de procedimientos elaborado por la Secretaría General en el año 2005 para adaptarlo a las novedades normativas, a disposición de todos los empleados públicos del IEF en la Intranet del organismo (desde 2005). (10.7.)*
- *Gestión de quejas y sugerencias a través del buzón implementado en la Intranet del organismo, según el procedimiento previsto en el Plan Estratégico (desde 2006). (10.8.)*

### Dirección General del Catastro (DGC)

*Las principales medidas para la simplificaron y agilización de los trámites durante el 2013 han sido:*

- *Ampliación de los procedimientos en los que se utiliza el modelo de acuerdo que permite la notificación en un solo acto de la información catastral vinculada a múltiples bienes inmuebles del mismo titular catastral. (10.1.) y (10.2.)*
- *Se han incorporado mejora de las hojas informativas que acompañan a los acuerdos catastrales con objeto de facilitar su comprensión al ciudadano. (10.1.) y (10.2.)*
- *Mejora del documento “notificaciones por discrepancias de titularidad con IRPF” con la finalidad de que sea más directo y persuasivo. (10.1.)*
- *Modificación de los formularios de declaración del IRPF y del programa PADRE, para incorporar en la declaración del IRPF la estructura de titularidad*

*catastral y así conseguir una mayor claridad en la información inmobiliaria. (10.1.) y (10.2.)*

*- Se ha procedido también a la mejora de los Documentos Nº 1 y 2 de ponencia, a tener en cuenta con carácter general en todas las ponencias de valores que se redacten a partir de 2013. (10.1.) y 10.2.)*

*- Se siguen realizando avances para la utilización de la herramienta VALORA, que pone a disposición de otras administraciones el Valor de Referencia Catastral, así como información de mercado suministrada por Notarios y Registradores.(10.3.)*

*- En 2013 se han mantenido reuniones con el objeto de iniciar los pasos para la centralización de los servicios postales (producción y distribución de las notificaciones postales), buscando con ello la normalización y homogeneización de procesos y el ahorro de costes. (10.1.) y (10.2.)*

*- Consolidación en los procedimientos de valoración colectiva del sistema de notificación mediante comparecencia electrónica en la Sede Electrónica del Catastro. En el año 2013 se ha notificado mediante comparecencia electrónica una media del 40,76 % de los acuerdos, frente al 39,99 % conseguido en 2012. (10.1.) y (10.2.)*

*- Se han mantenido nuevas reuniones con la AEAT para implementar un sistema más eficiente y eficaz de gestionar las sanciones catastrales y las tasas catastrales y establecer un intercambio fluido de la información para la mejor recaudación. (10.1.) y (10.2.)*

*- Se ha implementado un control de calidad de los ficheros PDF que contienen los acuerdos derivados del procedimiento de valoración colectiva de carácter general. (10.1.) y (10.2.)*

*- Se ha elaborado una nueva Circular sobre autorización, gestión y control de los Puntos de Información Catastral (PIC), para establecer un nuevo sistema de control que permite documentar todas las actuaciones que se realizan y generar un conjunto de informes que dotan de mayor transparencia y agilidad al sistema. (10.1.) y (10.2.)*

*- Se han elaborado documentos específicos correspondientes al nuevo procedimiento de valoración de las construcciones indispensables para el desarrollo de explotaciones agrícolas, ganaderas o forestales. (10.1.) y (10.2.)*

*- Se han diseñado e implantado las diferentes formas de tramitación del Procedimiento de Regularización Catastral. Se han elaborado los nuevos documentos correspondientes al citado nuevo procedimiento de regularización. Se ha implantado la tasa de regularización catastral y se ha determinado el contenido del modelo de liquidación. (10.1.) y (10.2.)*

*- Como en años anteriores, durante el primer semestre del año, se intensificaron las actuaciones dirigidas a corregir las discrepancias de titularidad catastral*

*detectadas a partir del cruce de información entre la Dirección General del Catastro y la AEAT. También se siguieron llevando actuaciones con “grandes titulares”: Ministerios, grandes empresas públicas y privadas (eléctricas, aeroportuarias...), encaminadas a agilizar y coordinar las modificaciones masivas de la titularidad catastral. (10.3.)*

*- Se ha definido el documento electrónico catastral acorde a Ley 11/2007, RD 1671/2007 y normas de técnicas de Interoperabilidad RD 4/2011 y se ha establecido un catálogo de documentos electrónicos. Definición de metadatos. (10.3.)*

*- Se han analizado los sistemas de firma de documentos catastrales, mediante código seguro de verificación y sello. Normativa de Firma con CSV, sello de Catastro y actuaciones administrativas automatizadas. Carga de documentos disponibles, en Sede y Acuses de recibo. (10.3.)*

*- Incorporación de firma electrónica mediante CSV a todos los documentos generados en SEDE, SIGECA y CUCA (autorizaciones de altas de usuarios). Análisis de la incorporación de firma a documentos anteriores y a la generación de copia electrónica auténtica a partir de papel. (10.3.)*

*- Desarrollo del módulo de digitalización de todo el papel que entra en las Gerencias, que permita una gestión íntegramente electrónica y no mixta como lo es actualmente. Oficina sin papeles. (10.3.)*

*Las medidas de reducción de procedimientos, unificación de responsabilidades y mejoras en el registro han sido: (10.4.), y (10.6.)*

*- La Notificación multi-inmueble es una de las medidas más importantes en la reducción de procedimientos, ya que permite reunir en una sola notificación, las relativas a distintos bienes inmuebles correspondientes a un mismo titular, dentro de un mismo procedimiento catastral y en determinadas condiciones. (10.4.)*

*- Otra medida de gran importancia es la descarga gratuita de la cartografía catastral digitalizada, urbana y rústica, a través de la Sede Electrónica del Catastro, sin sujeción al pago de tasa alguna. Esto supone una mayor comodidad para el ciudadano. (10.4.)*

*- Hay que señalar la importancia de la implantación de medidas para fomentar el empleo de un nuevo canal de notificación, “la notificación electrónica” a través de la SEC, ya sea mediante firma electrónica a través de clave concertada. En el 2013 el 40,76 % de las notificaciones en PVC fueron electrónicas, lo que supone para el ciudadano mayor comodidad y acceso inmediato a sus notificaciones. (10.6.)*

*- Asimismo es destacable la posibilidad de iniciar electrónicamente procedimientos en Sede Electrónica del Catastro para fomentar el uso de la Administración Electrónica facilitando al ciudadano el conocimiento y el uso de medios electrónicos para iniciar la tramitación de procedimientos catastrales. (10.6.)*

- Una última medida de gran importancia adoptada en 2013 consiste en la adhesión de los Registros de las 52 Gerencias y Subgerencias del Catastro, así como del Registro de nuestros Servicios Centrales a la plataforma ORVE-SIR que ofrece la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas a través de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso para la Administración Electrónica, y que permite crear, remitir y recibir asientos registrales a través de la plataforma SIR (Sistema de Interconexión de Registros), lo que supone un gran ahorro en tiempo y dinero ya que los documentos viajan digitalizados. (10.4.)

- Durante el año 2013, se han elaborado varias circulares o modificaciones normativas o de procedimiento para distintas actuaciones (10.7.)

- Se han realizado mejoras en la aplicación de los procedimientos, tal como el estudio de las actuaciones a seguir en el caso de la anulación de los Planes de Ordenación Urbana, así como enviando pautas de actuación a las Gerencias para resolver problemas relacionados con los bienes inmuebles con precio de venta limitado administrativamente, para conseguir un tratamiento unificado a nivel nacional. (10.7.)

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

- En cuanto a procesos innovadores, en la herramienta SAUCE, se ha incrementado la funcionalidad para la incorporación de información gráfica y literal, y también la incorporación de documentos electrónicos al expediente. (10.9.)

- El mapa de procesos viene definido en el Plan de Objetivos 2013. En él se definen los procesos críticos de la organización que son sus objetivos operativos, que se controlan mediante el establecimiento de una meta de cumplimiento, que se mide a través unos indicadores. (10.10.)

### **Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)**

- NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA. Sustituye procesos manuales de impresión y ensobrado. (10.3.)

- ENVIO A CUMPLIMIENTO. Sustituye procesos manuales de preparación de listados y documentos. (10.3.)

- Generador de ponencias y sesiones sin papel. Sustituye procesos manuales de preparación de ponencias y de flujo de trabajo de las mismas, así como en las salas de resolución. (10.3.)

- *EXPEDIENTE ELECTRONICO VERSIÓN 2 que permite que los expedientes sustitutorios o complementarios se remitan electrónicamente. (10.3.)*

### **Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)**

- Uno de los objetivos estratégicos de la DGOJ, y que se inició en 2013, es la implantación del “papel 0” de cara a las relaciones con los ciudadanos y en la forma de realizar la tramitación de sus procedimientos. Por lo tanto, podría entenderse como medidas de mejora en la agilización del trámite, simplificación de los mismos, informatización de los procesos, informatización del registro de entrada salida, etc. (10.1.), (10.2), (10.3.), (10.6.) y (10.7.)

### **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (DGCP- PP)**

- Durante el ejercicio 2013 se ha trabajado intensamente en conseguir una mayor eficiencia en la gestión de pensiones de jubilación y en favor de familiares. Para ello se ha pretendido aumentar el porcentaje de resoluciones en las cuales se acumulan el acto de reconocimiento de la pensión con la liquidación de la misma. Esto no solamente supone un aumento en la eficiencia del trabajo efectuado, sino que además redundo en beneficio de los interesados, pues el tiempo de tramitación de sus procedimientos se ve reducido y, en consecuencia, su inclusión en la nómina de pensionistas se produce con mayor rapidez. (10.2.)

- La implantación del nuevo Sistema de Información integrado de Gestión de Clases Pasivas (ARIEL) ha supuesto un hito muy importante en la modernización de la gestión de las pensiones y prestaciones de Clases Pasivas, paso previo al inicio de la tramitación electrónica de los procedimientos de Clases Pasivas y ha supuesto la automatización de numerosas actuaciones que, hasta su implantación, se venían realizando de forma manual en el ámbito del pago de las pensiones de Clases Pasivas, con las consiguientes garantías y eliminación de errores. (10.3.)

- En el año 2013, se ha consolidado el desarrollo informático para el procedimiento de autorización de las masas salariales de las sociedades mercantiles estatales, fundaciones y consorcios del sector público estatal, que incluye, el primer año, la recepción del resumen de la masa salarial en forma de hoja de cálculo, y en años sucesivos la comparación de masas y el análisis de las derivas salariales. (10.3.)

- Asimismo, durante el año 2013 se ha consolidado el desarrollado de la nueva versión de la aplicación Winfoca realizada en 2011, que incorporó todas las necesidades detectadas en los últimos años, para lo cual se tuvieron que reescribir totalmente los programas en un nuevo lenguaje, dando como resultado una aplicación más sencilla e intuitiva, en la que se ha mejorado la facilidad de uso mediante unas consultas más claras y flexibles. (10.3.)

- Se ha realizado el análisis funcional para el desarrollo de una nueva aplicación del “cuadro de mando”, con el objetivo de que pueda obtenerse una información más completa sobre dotaciones y costes de los puestos de trabajo, en distintos niveles de agregación, y sobre las características más significativas que figuran en los puestos de trabajo en las relaciones de puesto de trabajo de personal funcionario y de personal laboral. (10.3.)

- *En el año 2013, se ha diseñado una aplicación informática para la gestión del Registro de Personal Directivo del sector público estatal. (10.3.)*
- *A lo largo de 2013 y cumpliendo uno de los objetivos del Plan Estratégico para ese año se elaboraron 49 fichas de procedimientos que se desarrollan por las distintas Subdirecciones Generales y Unidades. (10.7.)*
- *Elaboración de un mapa de riesgos de la Dirección General: en el año 2013 se aplicó una metodología de los riesgos como forma de mejorar la gestión ordinaria del centro, al mismo tiempo se creaba una aplicación informática para procesar los datos obtenidos y ayudar a identificar, medir y, en general, gestionar los riesgos identificados, para posteriormente lograr su minoración o eliminación. (10.9.)*

*Como medidas para detectar y corregir situaciones de pagos indebidos de pensiones se realizaron en 2013 las siguientes actuaciones:*

- *Revisión de la aptitud legal de perceptores de pensión de viudedad (10.11.)*
- *Revisión de reconocimientos de pensiones de orfandad reconocidas con arreglo a la legislación de Clases Pasivas vigente a 31 de diciembre de 1984. (10.11.)*
- *Se llevó a cabo por vez primera la publicación en el BOE de las cuentas anuales del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos, así como del informe de auditoría de dichas cuentas. (10.11.)*

### **Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)**

- *Se ha iniciado la gestión de problemas siguiendo la metodología ITILv3. (10.11.)*
- *Se ha continuado con la consolidación y mejora de la plataforma de firma electrónica y como principal avance cabe significar la firma en tres fases que ha reducido el tiempo de ejecución significativamente, y la posibilidad de introducir un sellado de tiempo reconocido. (10.11.)*
- *Se ha diseñado el procedimiento de despliegue del certificado APE de empleados públicos, realizado por la Oficialía Mayor del Departamento. (10.11.)*
- *Resolución de 3 de junio de 2013, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se determina la publicación del Informe de Auditoría de las cuentas anuales junto con la información regulada en el artículo 136.4 de la Ley General Presupuestaria y se detalla el contenido mínimo de la información a publicar en el "Boletín Oficial del Estado" por las entidades del sector público empresarial estatal que no tengan la obligación de publicar sus cuentas anuales en el registro mercantil y que a su vez deban formular cuentas anuales consolidadas. (10.11.)*
- *Resolución de 12 de septiembre de 2013, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se regula el procedimiento de obtención, formulación, aprobación y rendición de las cuentas anuales para los fondos carentes*

*de personalidad jurídica a que se refiere el apartado 2 del artículo 2 de la Ley General Presupuestaria. (10.11.)*

*- Resolución de 11 de noviembre de 2013, de la Intervención General de la Administración del Estado por la que se aprueba la norma técnica sobre informes de auditoría de cuentas. (10.11.)*

### **Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales (DGCC- CCAA y EELL)**

*- Se ha realizado un análisis de cada uno de los procedimientos activos para detectar los puntos donde los procedimientos sufren mayores retrasos. (10.1.) y (10.2.)*

*- Se han realizado gráficas con las cifras de duración de los procedimientos de la Subdirección General para el análisis de tendencias según los años y los países con los que se sustancian los procedimientos y acortar en lo posible los plazos. (10.1.) y (10.2.)*

*- Se ha establecido un sistema de alertas para evitar posibles caducidades de procedimientos. (10.1.) y (10.2.)*

*- Se ha mejorado el sistema de “alianzas” con otros organismos-Ministerios para minimizar los problemas y las dilaciones en la tramitación de los procedimientos. (10.1.) y (10.2.)*

*- Se ha analizado el flujo de información del sistema diseñado por la Conferencia para Asuntos Relacionados con la Unión Europea (CARUE) de participación de las CCAA en los asuntos europeos. Se han entrevistado a los principales actores, y se han diseñado unos diagramas de flujo elaborándose documentos finales de conclusiones (2012). (10.9.)*

*- Se ha iniciado la puesta en marcha de una herramienta que facilite la “gestión del conocimiento” en este ámbito definiéndose posibles proyectos o pruebas piloto. (10.9.)*

*- Utilización de ECO en el marco de la Comisión de Coordinadores, con acceso por parte de las CCAA. En ECO se actualiza periódicamente información relativa a los Comités de la Comisión europea, también se han creado foros de discusión relacionados con la participación de las CCAA en asuntos de la Unión Europea (2013). (10.9.)*

### **Dirección General de la Función Pública (DGFP)**

*- En especial la sustitución del papel y el uso menos frecuente del teléfono por la Aplicación para canalizar las incidencias/preguntas dirigidas desde los Entes Locales en materia de función pública permite llevar prácticamente al día las solicitudes de información e interpretación recibidas por parte de los Entes Locales. (10.2.)*

- Desde finales de 2013 se ha comenzado a utilizar la firma electrónica para todo tipo de documentos a través de la Aplicación "Portafirmas" de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas. Ello ha permitido agilizar tanto el envío como la recepción de la documentación. (10.3.)

- En este mismo sentido de informatización de procesos manualizados puede aludirse al proceso de migración que se está llevando a cabo en el caso de los documentos y solicitudes que se reciben de los Funcionarios de Administración Local con Habilitación de carácter nacional. (10.3.)

### **Mutualidad de Funcionarios de la Administración Civil del Estado (MUFACE)**

- Mejoras en el Sistema de Gestión de la Incapacidad Temporal, Riesgo durante el Embarazo y Riesgo durante la Lactancia Natural (CEPIT). (10.1.)

- En 2013 se ha continuado la Integración en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas de información relativa a prestaciones socio-sanitarias intercambiándose información con otros organismos sobre estas prestaciones. (10.1.)

- Se ha puesto en funcionamiento una nueva aplicación informática de tramitación y gestión de quejas sugerencias y felicitaciones que permite volcar directamente los datos recogidos en los escritos presentados por los usuarios a través de la Sede Electrónica. (10.3.)

- Centralización en la "Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones" de la elaboración de las contestaciones dirigidas a los usuarios. Con esta medida se ha conseguido respuestas uniformes sobre las diversas materias, unidad de criterio, y conocimiento directo sobre las carencias y debilidades de la organización. (10.8.)

- Durante el año 2013, MUFACE, en colaboración con las entidades concertadas para la prestación de la asistencia sanitaria, ha avanzado en el impulso y desarrollo de proyecto de receta electrónica, para ello se ha diseñado una de experiencia piloto en ámbitos acotados. Diseñándose un proyecto piloto que permita el ensayo, en un ámbito acotado, de la implantación de la receta electrónica. (10.9.)

### **Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)**

- En 2013 se inició un proceso de elaboración, exclusivamente con recursos propios, de un Sistema de Gestión de la calidad en el Comisionado para el Mercado de Tabacos, basado en las directrices de la norma UNE EN ISO 9001:2008, que consta de un Manual de Calidad así como de procedimientos de gestión y de calidad que aseguran la mejora continua del citado Sistema de Gestión. (10.7.)

### **Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM)**

- En los procesos públicos se actualiza permanentemente el clausulado de los pliegos y se ponen a disposición del perfil de contratante (habilitado en la web de la entidad). (10.1.)

- *En los procesos internos con los usos de la intranet se está agilizando cada vez más la tramitación de expedientes. (10.2.)*
- *Mejora de diversos flujos de trabajo (registros) automatizando su control y trazabilidad. Eliminan envíos físicos de documentos. El traslado de la información se hace electrónicamente, ahorrando tiempo en cada paso y evitando su pérdida. (10.2.)*
- *Creación de nuevos flujos de trabajo automatizados que agilizan y facilitan la gestión. (10.3.)*
- *Proyecto de Gestión de Expedientes de Compras (Gestión Documental). (10.3.)*
- *Registros de Platón para diseño, fabricación y pedidos de ventas de tarjetas de DIT. Además incluido nuevo registro para gestión de presupuestos de toda la empresa. (10.3.)*
- *Se realiza el mantenimiento del Manual de funciones de la entidad donde se marcan funciones y responsabilidades de todas las áreas de la entidad. (10.5.)*
- *Se realizan registros manuales e informáticos evolucionando a la desaparición de los primeros. (10.6.)*
- *Todo el proceso de contratación está en manuales de procedimientos actualizados de forma permanente, así como los correspondientes a mejoras administrativas, de control y de ahorro de recursos. (10.7.)*
- *Actualizados los procedimientos en los aspectos de atención al público. (10.7.)*
- *Creación y modificación de procedimientos específicos en los sistemas de gestión existentes en la entidad: Producción, Prevención, Gestión Ambiental, Calidad, Seguridad de la Información, Gestión I+D+i, Responsabilidad Social, así como instrucciones de trabajo. (10.7.)*
- *Se ha generado procedimiento de actuación para gestionar las contrataciones temporales mediante sistema de registros en la herramienta de Gestión Documental "Platón". (10.7.)*
- *Implantación de procedimientos de gestión de claves para tarjetas bancarias. (10.7.)*
- *Manual de Funciones de todos los Departamentos/Áreas de la empresa disponible en la Intranet. (10.7.)*
- *Comunicación vía telemática con proveedores disminuyen el uso de procedimientos tradicionales (faxes, cartas, etc.). (10.9.)*
- *En proyectos conjuntos con otros departamentos y en los procedimientos de contratación existen flujogramas gráficos a modo de mapas de procesos. (10.10.)*

### **Parque Móvil del Estado (PME)**

- *Se ha iniciado la revisión completa del manual de calidad y de los procedimientos descritos en él con el objetivo de adecuarlos a la realidad de la gestión del PME. (Año de inicio 2012 y continuación en 2013) (10.7.)*

### **Secretaría General Técnica (SGT)**

- *La UGCR ha catalogado varios procedimientos como “Comunes” de acuerdo a las directrices de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica para el año 2013. También ha realizado tareas derivadas de los trabajos relativos a los planes de simplificación documental y la utilización de la Plataforma de Intermediación de Datos y ha elaborado diversos manuales y colaborado en la elaboración de otros. (10.1.) y (10.7.)*
- *Desde el AGH se ha finalizado el proceso de informatización del registro de préstamos de documentos y expedientes a las unidades gestoras de los respectivos procedimientos, como instrumento de control del proceso, abandonando el soporte manual que hasta ese momento servía para documentarlo. (10.3.)*
- *El SIA ha utilizado una encuesta electrónica interactiva que permite la recogida de datos y la realización de los cálculos necesarios para la elaboración de las Estadísticas de Información. (10.3.)*
- *Por una parte, como consecuencia de la entrada en funcionamiento de la nueva versión de la aplicación de gestión de la SGRRAJ, junto con la SG TIC, se están implementando mejoras para la elaboración y producción informática de oficios, etiquetas, estadística y búsqueda y localización de expedientes, que deberán seguir desarrollándose en 2014. (10.3.)*
- *Por otra parte, junto con la Secretaría General de Relaciones con la Administración de Justicia del Ministerio de Justicia y la SG TIC, se ha avanzado en la implantación de una nueva aplicación informática para la gestión del expediente judicial electrónico, a desarrollar con la Audiencia Nacional, actividad de mejora que se espera completar en lo que corresponde a esta Unidad durante 2014. (10.3.)*
- *Los ACHAAPP iniciaron en 2013 la elaboración de una encuesta de aplicaciones de gestión documental existentes en el Ministerio, que será utilizada como anexo en el documento de política de gestión de documentos electrónicos del departamento, que será aprobado en el año 2014. (10.11.)*

### **Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)**

- *Preparación de la aplicación de Ayudas de Acción Social para la campaña de Acción Social de 2013, realizando todas las modificaciones necesarias para el cálculo y gestión de las ayudas (Inicio 2013). (10.1.)*
- *Gestión CPAE: Puesta en producción en noviembre de 2013, de la aplicación desarrollada en este año (Inicio 2013). (10.2.)*

- *Se ha creado un sitio colaborativo para el seguimiento de las medidas de CORA. (10.3.)*
- *Se inició la instalación del Registro ORVE en las Gerencias del Catastro, por una parte, y en el resto de la Delegación por otra. En un principio solamente se pueden recibir documentos, queda pendiente la salida de los mismos. (10.4.)*

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

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, diseña un escenario general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado que permite integrar de forma coordinada y sinérgica una serie de programas básicos para mejorar continuamente los servicios. Este marco general no es, sin embargo, un sistema completo de mejora de la calidad sino simplemente un catálogo de actividades que permiten profundizar en el desarrollo de políticas de calidad, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos.

El Real Decreto indica cinco programas, que algunos autores han llamado de calidad “hard”, porque son los únicos oficialmente reconocidos para desplegar la calidad. Estos son: a) Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios. b) Programa de cartas de servicios. c) Programa de quejas y sugerencias. d) Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones. y e) Programa de reconocimiento.

No obstante, el propio Real Decreto 951/2005, en su Disposición adicional primera establece la posibilidad de que los órganos y organismos de la Administración General del Estado desarrollen iniciativas de calidad no previstas específicamente en dicho Real Decreto. Por consiguiente, cabe calificar al marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado como una metodología heterónoma - porque ha sido definida por agentes distintos de los que han de aplicarla- y flexible - porque admite otras iniciativas alternativas o complementarias-, que permite profundizar en el desarrollo de las actuaciones de calidad.

#### **1. PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS**

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

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

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

### **Dirección General del Catastro**

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

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

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

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

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

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

- *Finalización de la construcción e implantación de todos los minisites de las materias de los servicios en línea del Portal y se han desarrollado minisites específicos de los hechos vitales Buscar Empleo y Estudiar en la Universidad.*
- *Servicio automatizado de satisfacción de usuarios del 060.*
- *Encuesta de satisfacción de las oficinas de Atención al Ciudadano.*
- *Encuesta de satisfacción del Centro de Atención de integradores y desarrolladores.*
- *Encuesta sobre el Portal de Administración Electrónica.*

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

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

### **Parque Móvil del Estado**

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

### **Secretaría General Técnica**

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

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

- *Encuestas sobre usuarios y clientes CERES*

## **2. PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS**

Durante el año 2013 el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas el número de Cartas de Servicio del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas prácticamente se mantuvo estable en las cifras del año anterior, periodo en el que en el que produjo una reordenación de las estructuras orgánicas departamentales.

	Servicios centrales	Servicios Territoriales	Total
<b>Convencionales</b>	12	69	81
<b>Electrónicas</b>	4		4
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>69</b>	<b>85</b>

El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a 31 de diciembre de 2013, tenía autorizadas las siguientes Cartas de Servicio:

*1. Servicios centrales*

*A) Cartas de Servicio Convencionales*

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

*B) Cartas Electrónicas de Servicios*

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



#### 4. Instituto Nacional de Administración Pública (actualizada en octubre de 2010)

##### 2. *Servicios territoriales*

###### A) Delegaciones del Gobierno

1. Comunidad Autónoma de Andalucía
2. Comunidad Autónoma de Aragón
3. Comunidad Autónoma de Cantabria
4. Comunidad de Castilla y León
5. Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha
6. Comunidad Autónoma de Cataluña
7. Comunidad Autónoma de Extremadura
8. Comunidad Autónoma de Galicia
9. Comunidad Autónoma de Illes Balears
10. Comunidad Autónoma de Canarias
11. Comunidad de Madrid
12. Región de Murcia
13. Comunidad Foral de Navarra
14. Comunidad Autónoma del País Vasco
15. Principado de Asturias
16. Comunidad Autónoma de La Rioja
17. Comunidad Valenciana
18. Ciudad Autónoma de Ceuta
19. Ciudad Autónoma de Melilla

###### B) Subdelegaciones del Gobierno

1. A Coruña
2. Alacant/Alicante
3. Albacete
4. Almería
5. Araba/Álava
6. Ávila
7. Badajoz



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

38. Tarragona

39. Teruel

40. Toledo

41. Valencia

42. Valladolid

43. Zamora

44. Zaragoza

C) Direcciones Insulares

1. Dirección Insular en Fuerteventura

2. Dirección Insular en La Gomera

3. Dirección Insular en El Hierro

4. Dirección Insular en Ibiza-Formentera

5. Dirección Insular en Lanzarote

6. Dirección Insular en Menorca

7. Dirección Insular en La Palma

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

Anualmente se informa a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios sobre el seguimiento de los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios, conforme establece el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Como se puso de relieve en el informe del año anterior, el año 2013 puede considerarse fue un ejercicio de transición hacia el año 2014, periodo en el que debe procederse a la actualización de numerosas Cartas de Servicio.

### **3. PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2013**

La actividad de relativa a la tramitación y al seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas en el Departamento tiene como norma base el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco de calidad en la Administración del Estado, que en su capítulo IV regula el Programa de quejas y sugerencias. De otra parte, continuó vigente durante el año 2013 la Instrucción de la Subsecretaría de 25 de julio de 2007, que traslada al ámbito departamental los programas enumerados en este último Real Decreto y que articula un procedimiento específico para aquellas que se presentan por medios telemáticos. En este caso los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar sus quejas y sugerencias bien ante los distintos centros con sede web propia, o bien hacer uso de la aplicación de quejas y sugerencias genéricas incluida en la sede web del Ministerio. Cuando deciden utilizar la sede web del Ministerio es la Inspección General, a través de la Subdirección General de Responsabilidades Administrativas, el centro directivo encargado de centralizar la recepción de las quejas y sugerencias que afecten a las unidades administrativas cuya inspección tiene encomendada, tanto de servicios centrales como de unidades territoriales del Ministerio, teniendo por consiguiente un conocimiento previo de la queja o sugerencia presentada y ejerciendo el control de las respuestas que se ofrecen a los ciudadanos.

Como consecuencia de la modificación de la estructura de los departamentos ministeriales llevada a cabo entre los meses de diciembre de 2011 y de enero de 2012, los puntos para la presentación de quejas y sugerencias del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas sufrieron una variación estructural notable aunque cuantitativamente menos importante, dado que hubo de restar los correspondientes al nuevo Ministerio de Economía y Competitividad y añadir los correspondientes a la estructura del antiguo Ministerio de Administraciones Públicas. En la actualidad se puede estimar que los de puntos de contacto para la presentación de quejas y sugerencias son unos 88, cifra que aproximadamente coincide con el número de Cartas de Servicio y de Registros Principal y Auxiliares existentes en el Departamento, a los que habría que añadir, no obstante, las sedes, portales y páginas electrónicas que permiten la presentación de quejas y sugerencias.

Durante el año 2013, en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas se presentaron un total de 3.370 quejas y sugerencias (1.628 quejas y 1.742 sugerencias), lo que supone un incremento global del más del 60% respecto al año 2012 (1.437 quejas y 628 sugerencias). Hay que reseñar que estas quejas se corresponden con procedimientos en los que no está presente la relación tributaria, dado que el Real Decreto 2458/1996 de 2 de diciembre por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente y su normativa de desarrollo, reserva al mismo el tratamiento de las quejas y sugerencias tramitadas ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria, ante la Dirección General del Catastro y ante el Tribunal Económico Administrativo Central.

Con este volumen total de quejas y sugerencias, el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas está en la media de las recibidas en todos los Departamentos ministeriales, y muy alejado de los que más recibieron (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 11.803 e Interior, 9.994).

Excluyendo del análisis las quejas y sugerencias de los servicios periféricos de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, el número total de quejas y sugerencias presentadas en 2013 en los servicios centrales y periféricos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas fue de 283 frente a las 259 del año anterior. También se tramitaron 21 denuncias. Como en el año anterior, el canal preferentemente utilizado para dirigir este tipo de escritos a las autoridades del Departamento fue el electrónico, y especialmente la aplicación informática específica asociada a la página web del Departamento. Además, un número muy reducido de escritos se recibieron a través de la aplicación FOGE (Formulario General) de la sede web del Departamento, pensada para recoger aquellos las solicitudes de los ciudadanos que no tienen encaje en ninguno de los procedimientos que en el mismo se tramitan.

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

Año	Quejas (A)	Sugerencias (B)	Total	Denuncias (C)	A+B+C
2010	42	15	<b>57</b>	49	<b>106</b>
2011	198	58	<b>256</b>	18	<b>274</b>
2012	124	135	<b>259</b>	13	<b>272</b>
2013	217	66	<b>283</b>	21	<b>304</b>

Como puede apreciarse, aunque el número total de las quejas, sugerencias y denuncias tramitadas fue similar en cuanto a valores absolutos, los valores de cada uno de ellos fueron muy distintos, ya que el número de sugerencias se duplicó con creces excepcionalmente en el año 2012 y, paralelamente, se redujo el número de quejas, mientras que en 2013 los valores de quejas y sugerencias parecen volver a la normalidad con un ligero incremento.

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



<b>QUEJAS</b>	<b>217</b>
Web	190
Correo	5
Papel	22
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>66</b>
Web	65
Correo	0
Papel	1
<b>DENUNCIAS</b>	<b>21</b>
Web	2
Correo	2
Papel	17

En el cuadro siguiente se muestra la distribución de las causas de las quejas del sistema del Ministerio y su valor relativo sobre el total, destacando entre ellas el grupo relativo a la “Otras causas” (92,63%). En “Otras causas” se agrupan aquellos escritos de los ciudadanos que expresan su malestar por las políticas llevadas a cabo desde el Ministerio o en alguno de sus centros directivos, o las críticas a determinados agentes externos que se creen dependientes, controlados o tutelados por la Administración. Este es el caso de los escritos dirigidos a la Dirección General de Ordenación del Juego que aluden a prácticas de los operadores del juego que se consideran irregulares o al margen de la legalidad.

<b>CAUSAS</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>% SOBRE TOTAL</b>
Accesibilidad a los puntos de información	1	0,46
Calidad de la información	1	0,46
Trato a los ciudadanos	4	1,84
Calidad del servicio	6	2,76
Instalaciones	4	1,84
Otras causas	201	92,63
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>100,00</b>

Considerando el tiempo de respuesta a las quejas presentadas, su admisibilidad y el estado de tramitación, podemos afirmar que el sistema funciona razonablemente bien en lo que se refiere a la contestación de aquellos escritos que tienen causa o contenido real, pues se comprueba que las contestadas en 40 días suponen casi la tercera parte de todas las recibidas, y otra tercera parte resulta del todo imposible contestarlas por falta de requisitos formales.

Quejas	Nº	%
Número de quejas contestadas dentro de plazo (20 Días)	37	17,05
Número de quejas contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	31	14,29
Número de quejas contestadas fuera de plazo: más de 40 días	23	10,60
Número de quejas no contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta firma electrónica...)	68	31,34
Número de quejas no contestadas por versar sobre motivos ajenos a la competencia del Departamento Ministerial	0	0,00
Número de quejas pendientes de contestar a 31/12/2011	26	11,98
Número de quejas no contestadas por otros motivos	32	14,75
<b>Total Quejas recibidas</b>	<b>217</b>	<b>100,00</b>

En cuanto a las sugerencias, se mantiene la tendencia de años anteriores en cuanto a la estructura interna de las causas o motivos que en los que las mismas se fundan, repitiéndose prácticamente los porcentajes. Prácticamente la totalidad de las sugerencias presentadas por los ciudadanos tienen un motivo diferente de los habitualmente considerados en este tipo de estudios, y por ello se las clasifica como "Otras causas". En este apartado fundamentalmente se incluyen los escritos relativos a la creación de nuevos servicios o de mejora del control o supervisión de actuaciones de centros directivos y de organismos públicos.

La calidad del servicio ha mejorado, pues se han mantenido los porcentajes de sugerencias que por este motivo presentaron los ciudadanos y también las sugerencias clasificadas como "Otras causas", que suelen estar directamente relacionadas con la creación de nuevos servicios o con la mejora del control o supervisión de actuaciones de centros directivos y de organismos públicos, especialmente de la Dirección General de Ordenación del Juego.

<b>CAUSAS</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Accesibilidad a los puntos de información	1	1,52
Calidad de la información	3	4,55
Trato a los ciudadanos	3	4,55
Calidad del servicio	9	13,64
Instalaciones	0	0,00
Otras causas	50	75,76
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

La mayor parte de las sugerencias recibidas se contestaron en el plazo de 20 días (56,06%), y un porcentaje elevado (22,73%) no fueron contestadas por falta de requisitos formales (anónimas).

<b>Sugerencias</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Número de sugerencias contestadas dentro de plazo (20 Días)	37	56,06
Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	3	4,55
Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: mas de 40 días	4	6,06
Número de sugerencias no contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta firma electrónica...)	15	22,73
Número de sugerencias pendientes de contestar a 31/12/2011	0	0,00
Número de sugerencias no contestadas por versar sobre motivos ajenos a la competencia del Departamento Ministerial	0	0,00
Número de sugerencias no contestadas por otros motivos	7	10,61
<b>Total Sugerencias Recibidas</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

En resumen, partiendo de los datos anteriormente expuestos, se puede afirmar que el sistema de quejas y sugerencias del Ministerio de Economía y Hacienda funcionó en el año 2013 de manera correcta, mejorando su eficiencia, dado que se mantuvo el porcentaje de contestación dentro del plazo de 20 días tanto de las quejas como de las sugerencias. No obstante, como señala la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, *“las Quejas y Sugerencias no siempre son realistas, lo que hace difícil la implementación de las medidas correspondientes. Sin embargo, ofrecen una buena muestra de las expectativas depositadas en la organización”*. Pero el sistema puede ser considerado también como una plaza pública abierta en la que los ciudadanos pueden expresar libremente –también de manera anónima- su opinión sobre los servicios que la Administración les presta, totalmente necesaria para progresar en la mejora continua y reveladora de las preocupaciones sociales.

## IV. ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

### Impulso de administración electrónica

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

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

### Planes de administración electrónica

Un representante de la Inspección General ha participado en las reuniones para la redacción del Plan de Acción de la Administración Electrónica en la Administración General del Estado para el periodo 2013-2015, encargado por el Consejo Superior de Administración Electrónica a la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica (DGMAPIAE).

Sin embargo, la creación de la Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, como consecuencia del informe de la CORA, ha mantenido en suspenso los intentos de planificación conjunta en materia TIC, a la espera de crear e implantar un nuevo modelo de gobernanza TIC en la AGE.

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

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

MINHAP en el conjunto de la administración electrónica de la Administración General del Estado.

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

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

En el marco de la CORA, representantes de la Inspección General han visitado, junto a otros miembros de la citada Subcomisión, varias compañías del sector TIC implantadas en España que han diseñado modelos de colaboración con las Administraciones Públicas como solución para la integración de infraestructuras y servicios horizontales TIC. Además, se ha llevado a cabo una visita al centro de proceso de datos de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social. El trabajo de este grupo finalizó con la redacción del informe “Un nuevo modelo de organización para las TIC en la AGE”, en el que tras un análisis de la situación en ese momento, se propone una serie de medidas de racionalización orientadas esencialmente a sistemas e infraestructuras comunes, recursos humanos y contratación TIC.

La Inspección General coordinó el diseño de las fichas de medidas de la CORA en el ámbito de las TIC, en colaboración con otros centros de la AGE, como el Departamento de Informática Tributaria de la AEAT, la Gerencia de Informática de la Seguridad Social, la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso a la Administración Electrónica, o el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

### Impulso de la factura electrónica en la Administración

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

Asimismo, la Inspección General ha informado sobre sucesivas cuestiones planteadas sobre este tema, y ha consensuado directrices para la creación de un marco normativo sobre facturación electrónica, que finalmente ha cristalizado en la aprobación de la Ley

25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

### [Portal de Internet del Ministerio de Economía y Hacienda, Intranet departamental y desarrollo de las Sedes Electrónicas](#)

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

### [Formación en administración electrónica](#)

Representantes de la Inspección General han participado en diferentes acciones formativas relacionadas con la administración electrónica.

### [Sistema de Información Administrativa](#)

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

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

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

El Ministerio de Economía y Hacienda dispone de sistemas propios de medición de la calidad.

### 1. EL SIECE

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

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

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

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

SIECE se está implantando en Delegaciones del Gobierno (59 unidades), Demarcaciones de Costas (26 unidades), Servicio Público de Empleo (707 unidades), Gerencias Territoriales de Justicia (26 unidades) y Delegaciones de Defensa (78 unidades), En total las unidades adicionales a las que se aplicará el sistema son 896 y los efectivos 15.300.

La Inspección General impartió la formación en el Instituto de Estudios Fiscales en 22 horas presenciales entre marzo y mayo de 2014. El material didáctico elaborado para y en el curso es de 86 archivos informáticos, que recogen los manuales de implantación y los ejercicios prácticos de implantación.

Como características del sistema hay que señalar:

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

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

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

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

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

**EFICIENCIA → PRODUCCIÓN / COSTES**

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

**EFICACIA → CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

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

**CALIDAD → EVALUACIÓN DE LA CALIDAD**

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

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

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

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

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

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

-Por último, los índices de calidad son módulos o ratios que tienen como finalidad principal, en relación con tareas o actuaciones con particular incidencia en los administrados, evaluar el nivel de calidad y corrección alcanzado en la prestación del servicio. Tienen una doble perspectiva; considerando al usuario o beneficiario del servicio y considerando los objetivos marcados por el Centro Directivo correspondiente en relación con la atención al usuario.

El sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia (SIECE) diseñado en su día como instrumento de control de la Inspección General, ha venido adaptándose paulatinamente para hacer extensiva su utilidad a las necesidades de otros Centros directivos. En el 2013, se han realizado modificaciones en las instrucciones y estados informativos Mod.103.01, Coordinación con las Haciendas Territoriales, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la orden Ministerial HAP 2105/2012 de 1 de octubre, por la que a partir del 1 de enero de 2013 se obliga a todos los entes dependientes de las corporaciones locales a suministrar información además de los anteriormente obligados, como son los Consorcios, Fundaciones e Instituciones sin ánimo de lucro; Mod.105.01, Gerencias del Catastro, para la incorporación de nuevas tareas anteriormente no reflejadas; Mod.107.01, Servicios Generales actualizando sus normas e Instrucciones de la Memoria de Delegaciones de Economía y Hacienda, actualizando los cuadros del anexo estadístico de acuerdo a los estados enviados en el año 2012.

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

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

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

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

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

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

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

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

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

1. El número de actuaciones de mejora del Departamento recogidas en el mismo, en términos absolutos, ha supuesto un incremento respecto al año 2012. Sin embargo, teniendo en cuenta la variación de centros directivos que se ha producido con la nueva estructura ministerial, se aprecia una disminución interanual de un 5,1% en el promedio de actuaciones realizadas por cada centro.
2. Las actividades de mejora relacionadas con la Dirección (mejora en la implicación de los directivos en los procesos, estímulo en la creatividad e innovación de los empleados, fomento de la colaboración y el trabajo en equipo), ha aumentado un 51,4%, fundamentalmente impulsado por el estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.
3. En las actividades para la mejora de Organización, se percibe una disminución del 4,8% respecto al año 2012. Atendiendo a la materia sobre la que versa esencialmente este informe, hay que hacer una mención específica a la reducción del 44,4% en las actividades de impulso a la política de calidad por parte de los distintos centros directivos. Ello se explicaría por el establecimiento de sistemas ligados a la planificación y seguimiento de objetivos, frente al desarrollo de indicadores de calidad que se desarrollaron en ejercicios anteriores.
4. Las actuaciones relacionadas con la planificación, han supuesto un incremento de casi el 32% respecto al año 2012.
5. Respecto a los Recursos Humanos, han aumentado un 30%, siendo de reseñar el número de actuaciones para mejora de la formación en general, cuyo incremento ha superado el 155%.
6. Las mejoras en recursos materiales y tecnológicos ha supuesto en líneas generales un aumento respecto al año 2012. Tal vez las mejoras presupuestarias también hayan ayudado a ello. Sin embargo, en el ámbito de los recursos tecnológicos, se ha puesto mayor incidencia en la mejora del "hardware".
7. Se incrementan las actividades de comunicación externa en el ámbito de la comunicación institucional, así como en la comunicación interna.
8. Se realizan pocas encuestas de satisfacción de los clientes internos y externos. Sin embargo, algunos centros directivos cuentan con sistema de contraste de su actividad, que resulta aprovechable para el desarrollo de

políticas concretas de mejora y la consiguiente reducción de quejas Cabe mencionar que las Cartas de Servicios y su seguimiento constituyen una herramienta útil para este programa. No obstante, el departamento requiere un impulso en esta materia.

9. Respecto a las Cartas de servicio, su número se mantuvo estable con respecto al año 2012, en el que si se produjo un aumento de las mismas, debido fundamentalmente a la nueva estructura ministerial.
10. El programa de quejas y sugerencias. Se puede afirmar que el sistema de quejas y sugerencias del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas funcionó durante el año 2013 de manera correcta, dado que se mantuvo el porcentaje de contestación dentro del plazo de 20 días alcanzado en el año 2012, tanto de las quejas como de las sugerencias, habiendo disminuido las primeras y aumentado las sugerencias. No obstante, se constata la dificultad de incrementar los porcentajes de respuesta en el plazo de 20 días, debido a la falta de requisitos formales en su presentación. La página web se está consolidando como el cauce más utilizado para su presentación.
11. El concepto de actividades de mejora se utiliza en términos amplios y ello permite conocer la variedad de enfoques que se hacen entre los distintos centros directivos, si bien la actividad de mejora conceptualmente se asume en mayor medida por aquellos centros con actividad prestacional de servicios, que en aquellos otros en los que prima una actividad administrativa más sustancial.
12. Se produce una ausencia de actividad de mejora planificada. Escasamente se aprecia esta planificación o sistema de calidad integral, aunque se realicen permanentes actividades de mejora en la mayoría de los centros directivos. También en esta materia se requeriría un impulso de sistematización en el ámbito del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
13. En la agrupación de factores hemos podido apreciar la importancia de las de actividades de mejora desarrolladas sobre factores relacionados con los elementos productivos, que suponen un 49,4% de las llevadas a cabo en el año 2013, seguidas de las realizadas sobre factores relacionados con la dirección, con el 20,1%. Sin embargo, en lo que se refiere a la evolución interanual, se constata una mejora de las segundas con un aumento en su participación de 2,2 puntos porcentuales, y una disminución de las primeras que ven reducida su participación respecto al total en 3,7, puntos porcentuales. Como ya hemos puesto de manifiesto anteriormente, esta disminución resulta atribuible, en principio, a los costes que se encuentran asociados a este tipo de medidas y a las dificultades que encuentran su establecimiento en periodos de restricción presupuestaria.

Agrupación de factores	2012		2013	
	Actividades	%	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	202	<b>17,9</b>	228	<b>20,1</b>
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	598	<b>53,1</b>	559	<b>49,4</b>
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	238	<b>21,1</b>	222	<b>19,6</b>
4. Procedimientos (F10)	89	<b>7,9</b>	123	<b>10,9</b>
<b>Total</b>	<b>1.127</b>	<b>100</b>	<b>1.132</b>	<b>100</b>

A la vista de las anteriores observaciones, se pueden hacer las siguientes recomendaciones.

1. Es necesario que los centros directivos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, continúen realizando actividades de mejora, con independencia de que las mismas no respondan estrictamente a los programas de calidad regulados en el RD 951/2005, de 29 de julio.
2. No obstante, por parte de los mismos debe hacerse una planificación adecuada de dichas actividades, toda vez que ello podrían suponer un mayor beneficio en las correspondientes organizaciones, incidiendo favorablemente en los procesos, los ciudadanos y la propia administración.
3. Se requiere mantener el impulso por parte de la Inspección General del MINHAP, para obtener una mayor coordinación entre los centros del Departamento lo cual, indudablemente, supone perfeccionar los procesos y aplicar el benchmarking entre ellos, valorando la posible implantación de las mejoras prácticas que se conozcan. Para ello, se deberían convocar reuniones con cierta periodicidad, en las que se impulsara el proceso de mejora en sí mismo.

Madrid, 30 de diciembre de 2014