

**GESTIÓN DE CALIDAD
EN EL ÁMBITO
DEL
MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN
PÚBLICA, ACTUALMENTE MINISTERIO
DE HACIENDA, Y DE LA SECRETARÍA DE
ESTADO DE ECONOMÍA Y APOYO A LA
EMPRESA
DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD,
ACTUALMENTE MINISTERIO DE
ECONOMÍA Y EMPRESA**

Ejercicio 2017

ÍNDICE

	<u><i>Pág.</i></u>
INTRODUCCIÓN	7
I. PLANTEAMIENTO DEL INFORME	9
1. CARACTERÍSTICAS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, ACTUALMENTE DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA.....	9
2. EL PARÁMETRO DE MEDICIÓN: LAS ACTIVIDADES DE MEJORA.....	13
3. METOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME.....	17
3.1. EL MÉTODO.....	17
3.2. ÁMBITO ANALIZADO EN EL MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA, ACTUALMENTE MINISTERIO DE HACIENDA.....	18
3.3. ÁMBITO ANALIZADO EN EL MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD (MINEICO), HOY MINISTERIO DE ECONOMÍA Y EMPRESA.....	19
II. LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA EN 2017	20
1. VALORACION CUANTITATIVA DE RESULTADOS	20
2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA....	30
2.1. DIRECCIÓN	30
2.2. ORGANIZACIÓN	34
2.3. PLANIFICACIÓN	42
2.4. RECURSOS HUMANOS	49
2.5. RECURSOS MATERIALES E INMATERIALES	55
2.6. RECURSOS TECNOLÓGICOS	62
2.7. COMUNICACIONES Y RELACIONES EXTERNAS.....	84
2.8. RELACIONES CON EL CIUDADANO	93
2.9. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS	97
2.10. PROCEDIMIENTOS.....	101
II. (BIS) LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD EN 2017	112

	<u>Pág.</u>
2.1. DIRECCIÓN	120
2.2. ORGANIZACIÓN	122
2.3. PLANIFICACIÓN	127
2.4. RECURSOS HUMANOS	129
2.5. RECURSOS MATERIALES E INMATERIALES	131
2.6. RECURSOS TECNOLÓGICOS	132
2.7. COMUNICACIONES Y RELACIONES EXTERNAS.....	141
2.8. RELACIONES CON EL CIUDADANO	143
2.9. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS	144
2.10. PROCEDIMIENTOS.....	145
III. RESUMEN DE ACTUACIONES ESTRUCTURADAS CONFORME AL ESQUEMA DEL MARCO GENERAL DE LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACION GENERAL DEL ESTADO.	151
1. PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS	151
2. PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS	152
3. PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2016.....	152
IV. ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ...	157
1. IMPULSO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	157
2. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN EN ÁMBITOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL	157
3. PARTICIPACIÓN EN LA COMISIÓN MINISTERIAL DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL (CMAD)	158
4. PLANES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	158
5. PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO SOBRE ADMINISTRACIÓN DIGITAL.....	159
6. COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE ESTADO DE FUNCIÓN PÚBLICA	159
7. GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.....	160

	<u><i>Pág.</i></u>
8. PORTAL DE INTERNET DEL MINISTERIO HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, INTRANET DEPARTAMENTAL Y DESARROLLO DE LAS SEDES ELECTRÓNICAS.....	160
9. FORMACIÓN EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	160
10. SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.....	160
V. SISTEMAS PROPIOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	161
1. EL SIECE.....	161
2. EL SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE LA SUBSECRETARÍA	163
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	165

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 había que referirla a la (actualmente extinta) 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.

El artículo 21.1.h) del Real Decreto 256/2014, de 27 de enero por el que se desarrollaba 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, actualmente Ministerio de Hacienda, y define las competencias de cada uno de sus Centros directivos y unidades.

Teniendo en cuenta 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 2017 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, actualmente Ministerio de Hacienda y Función Pública, 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 2017, 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 2017 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 Departamento, 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, ACTUALMENTE DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

Para analizar la política de calidad en el ámbito del Ministerio, 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 reguló 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 desarrollaba su estructura orgánica básica, y desde el 4 de noviembre de 2016, a tenor de lo establecido por el Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, se denomina Ministerio de Hacienda y Función Pública, regulándose su estructura organizativa básica por el Real Decreto 424/2016 de 11 de noviembre, que en su artículo 4 señala los siguientes órganos superiores y directivos:

- A) Secretaría de Estado de Hacienda.
 - 1. La Secretaría General de Financiación Autonómica y Local, con rango de Subsecretaría.
 - 2. La Dirección General de Tributos.
 - 3. La Dirección General del Catastro.
 - 4. El Tribunal Económico- Administrativo, con rango de Dirección General.
 - 5. La Dirección General de Ordenación del Juego.

- B) La Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos de la que dependen los siguientes órganos directivos:
1. La Dirección General de Presupuestos.
 2. La Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas.
 3. La Dirección General de fondos comunitarios.
- C) La Secretaría de Estado de Función Pública, de la que dependen los siguientes órganos directivos:
1. La Secretaría General de administración Digital, con Rango de Subsecretaría.
 2. La Dirección General de Función Pública.
 3. La Dirección General de Gobernanza Pública.
 4. La Oficina de Conflictos de Intereses con rango de Dirección General
- D) La Subsecretaría de Hacienda y Función Pública de la que dependen los siguientes órganos directivos:
1. La Secretaría General Técnica.
 2. La Dirección General de Patrimonio.
 3. La Inspección General.
 4. La Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación.

El Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, en su artículo 21 establece:

Inspección General

La Inspección General, órgano directivo con rango de Dirección General, ejercerá las siguientes funciones:

El impulso y la coordinación general de la política de mejora de la calidad de los servicios públicos y, de forma específica, el desarrollo de sistemas para la 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 evaluación del cumplimiento de los planes y programas de objetivos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 6.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Anualmente, la Inspección General elaborará un informe específico de evaluación de la calidad y seguimiento global de los programas de mejora de la calidad 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, tiene peculiaridades relevantes en el Ministerio Hacienda y Función Pública, 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 su satisfacción 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 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 Función Pública, 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 2.500 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, en 2016, ascendía a 44.479 de los que 11.610 se encontraban en los servicios centrales y 32.869 en los territoriales

RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA			
Distribución estructural y territorial			
	S. Centrales	S. Periféricos	TOTAL
Ministerio (SSCC y DEH)	4.648	4.222	8.860
Delegaciones del Gobierno		6.253	6.253
OOAA	1.489	661	2.150
Entes públicos	5.546	21.725	27.171
TOTAL	11.610	32.869	44.479

Fuente: Boletín Estadístico de Recursos Humanos del MEH. Diciembre 2016.
<http://intranet.minhac.ige/Trabajo/Carpetas/Paginas/default.aspx?RootFolder=%2FTrabajo%2FCarpetas%2FLists%2FDoc%20Trabajo%2FServicios%20y%20Coordinaci%C3%B3n%20Territorial%2FRRH%2FBoletin%20Estadistico%20de%20RRHH>

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 los diferentes centros directivos, organismos y unidades del Ministerio de Hacienda y Función Pública, así como en la Secretaría de Estado de Apoyo a la Empresa del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. 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 ámbito mencionado a lo largo de 2017. 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 Función Pública en 2017 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.

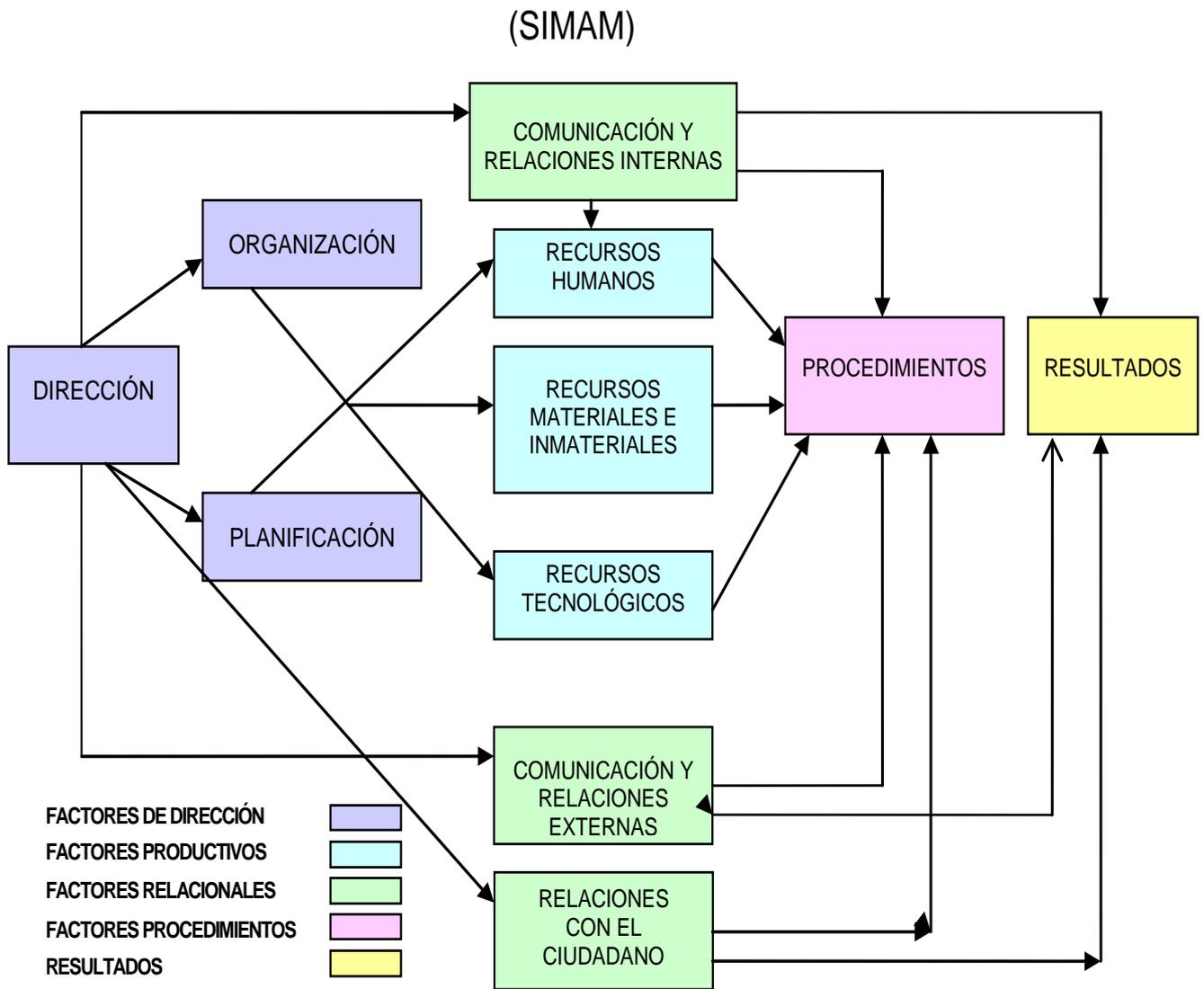
Los resultados obtenidos, a su vez, se clasificaron en dos grupos de resultados: resultados en la organización y el ciudadano y mejoras en los resultados sociales y económicos, los cuales fueron, a su vez, clasificados en subgrupos.

<i>FACTORES</i>	<i>ACTIVIDADES DE MEJORA</i>
1. DIRECCIÓN	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.
2. ORGANIZACIÓN	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.
3. PLANIFICACIÓN	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.
4. RECURSOS HUMANOS	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.
5. RECURSOS MATERIALES E INMATERIALES	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.
6. RECURSOS TECNOLÓGICOS	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

<i>FACTORES</i>	<i>ACTIVIDADES DE MEJORA</i>
7. COMUNICACIÓN Y RELACIONES EXTERNAS	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.
	7.3. Otros.
8. RELACIONES CON EL CIUDADANO	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.
9. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS	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.
10. PROCEDIMIENTOS	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 ELABORACIÓN DEL INFORME

3.1. El método

Para la elaboración del informe se ha recabado de los diferentes centros directivos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (MINHFP), hoy Ministerio de Hacienda (MINHAC), y del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad (MINEICO), hoy Ministerio de Economía y Empresa (MINECE), la información relativa a las actividades de mejora realizadas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, clasificadas conforme a un modelo establecido, y detallando la totalidad de las medidas adoptadas en cada una de las materias previamente catalogadas en epígrafes. 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).

El calendario seguido en los trabajos de preparación y redacción del informe:

ACTIVIDAD	FECHA
Información previa	Febrero 2018
Remisión de solicitud de información	Abril 2018
Plazo para la recogida de información	Junio 2018
Redacción provisional del informe	Septiembre 2018
Contraste del Informe	Octubre 2018
Redacción definitiva	Noviembre 2018

Las actividades de mejora declaradas por los distintos centros directivos y organismos de los departamentos se trasladaron a una hoja Excel, siguiendo los criterios de clasificación definidos y obteniendo, como consecuencia de su realización y anotación, el número de actuaciones de mejora clasificadas por epígrafes genéricos y por detalle en cada uno de los factores siguientes:

1. Dirección
2. Organización
3. Planificación
4. Recursos humanos
5. Recursos materiales e inmateriales
6. Recursos tecnológicos
7. Comunicación y relaciones externas
8. Relaciones con el ciudadano

9. Comunicación y relaciones internas

10. Procedimientos

Asimismo, se han obtenido unos resultados clasificados en directos o indirectos que influyen en la organización y el ciudadano o en los resultados sociales y económicos.

3.2. **Ámbito analizado en el Ministerio de Hacienda y Función Pública, actualmente Ministerio de Hacienda.**

Los centros directivos, organismos y unidades del MINHAFP, que dieron respuesta a la encuesta en los años 2016 y 2017 son los que figuran en el cuadro que se muestra a continuación:

CENTROS DIRECTIVOS, ORGANISMOS Y UNIDADES		AÑOS	
		2016	2017
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	0
	SECRETARÍA GENERAL DE FINANCIACIÓN AUTONÓMICA Y LOCAL	0	1
	DG DE TRIBUTOS	1	0
SECRETARÍA DE ESTADO DE PRESUPUESTOS Y GASTOS	DG DE PRESUPUESTOS	1	1
	DG DE COSTES DE PERSONAL Y PENSIONES PÚBLICAS	1	1
	INTERVENCION GENERAL DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO	1	1
	DG.DE FONDOS COMUNITARIOS	1	0
SECRETARÍA DE ESTADO DE FUNCIÓN PÚBLICA-	DG DE COORDINACIÓN DE COMPETENCIAS CON LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y LAS ENTIDADES LOCALES	0	0
	DG DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	1	0
	DG DE GOBERNANZA PÚBLICA (antes de Organización Administrativa y Procedimientos)	1	0
	MUTUALIDAD DE FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CIVIL DEL ESTADO	1	1
	INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	1	0
SUBSECRETARÍA	COMISIONADO PARA EL MERCADO DE TABACOS	1	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
	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS Y COORDINACIÓN TERRITORIAL	1	1
	DG DE RACIONALIZACIÓN Y CENTRALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	1	0
TOTAL		20	14

Por lo que respecta a los resultados obtenidos en la comparación interanual de los datos objetos de este informe, ha de tenerse en cuenta que aunque éste se fundamente esencialmente en la comparativa entre los datos correspondientes a los años 2016 y 2017, no existe, como ya ocurrió en años anteriores, plena concordancia entre las unidades objeto de análisis en uno y otro, como consecuencia, por un lado, de las modificaciones habidas en la estructura del MINHAC, a las que han hecho mención en el apartado número 1 del primer Epígrafe de este informe “*Planteamiento del informe*”.

3.3. **Ámbito analizado en el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad (MINEICO), hoy Ministerio de Economía y Empresa.**

Los centros directivos, organismos y unidades del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad que dieron respuesta a la encuesta en el año 2016, tampoco coinciden exactamente con los que lo han hecho en 2017, en la forma en que se muestra a continuación.

CENTROS DIRECTIVOS, ORGANISMOS Y UNIDADES		AÑO 2016	AÑO 2017
SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA Y APOYO A LA EMPRESA	SECRETARÍA GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA	1	1
	DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA ECONÓMICA	0	1
	DG DE ANÁLISIS MACROECONÓMICO Y ECONOMÍA INTERNACIONAL	1	1
	DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES	1	1
	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	1	1
	COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES	1	0
TOTAL		5	5

Por tanto, a diferencia de lo que sucedió en el informe del año anterior, en el que, por primera vez, existió plena concordancia entre las unidades vinculadas al análisis en los datos obtenidos en 2015 y 2016, de nuevo este año, igual que ya se ha señalado en el punto 3.2 con respecto al MINHAFP, “Ámbito analizado en el MINHAFP”, al no existir magnitudes homogéneas, hace que resulte más complicado observar la tendencia y **evolución** en las mejoras implementadas, y la incidencia de las mismas.

II. LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA EN 2017

1. VALORACION CUANTITATIVA DE RESULTADOS

De acuerdo con los datos disponibles, el número total de actividades de mejora llevadas a cabo durante el año 2017, en el MINHFP, ascendió a 1.014 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 2017 supone, en principio, una disminución del 17,4% con respecto al año 2016.

MINHFP	(A) AÑO 2016	(B) AÑO 2017	% Δ B/A
Total actuaciones	1.227	1.014	-17,4

No obstante, poniendo en relación el total de actividades de mejora con el menor número de unidades incorporadas al informe – que han experimentado un considerable decremento del 30%- al análisis final en uno y otro ejercicio, se aprecia un considerable aumento del 15,4% en el promedio de actuaciones realizadas por los distintos centros y organismos, deduciéndose, de la diversa información remitida por cada uno de ellos, que este incremento obedece, en gran medida, al aumento, en general, de las medidas implementadas en los diversos centros, debidas, a que continúa produciéndose su adaptación a las disposiciones de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas relativas a la Administración electrónica.

	(A) AÑO 2016	(B) AÑO 2017	% Δ B/A
Total centros	20	14	-30,0
Ratio nº actuaciones/nº centros	62,8	72,4	15,4

Para comprender dónde se produce con más intensidad el 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, en principio, una disminución global, concretamente del 22% respecto a 2016, aunque la misma inferior a la del número de centros que han emitido su informe (del 35% como ya se dijo). El decremento global citado se debe principalmente a los parciales habidos en las actuaciones referidas al “Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados” (de casi el 43%, 8 medidas en 2017, frente a las 14 de 2016) y al “Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo” (del 30,4%; 16 medidas en 2017, frente a las 23 de 2016). Por el lado positivo, merece la pena destacar el incremento del 15,4% en las actividades relativas a la “Mejora en la implicación de los directivos en los procesos”, aumento que resulta más significativo a la vista de la considerable reducción de centros informantes, a la que ya se hizo referencia.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)	%Δ (B/A)
1. Dirección	1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos	13	15	15,4
	1.2. Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.	14	8	-42,9
	1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.	23	16	-30,4
	1.4. Otros.	0	0	0,0
Total Factor 1.		50	39	-22,0

- El Factor 2 - “**Organización**”- presenta una disminución global del 32,1%, habiendo pasado las actividades de mejora de 137, en 2016, a 93 en 2017. En este descenso debe destacarse el producido en las actividades relativas a “Redistribución de medios”, del 44,1% - en 2016 se registró un aumento del 17,2%-; “Mejora de la normativa reguladora”, del 40,7% - que se añade al ya producido en 2016, del 18,2%-; y, por último, “Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo”, del 38% - que se suma al decremento ya registrado en 2016, del 9,1%). Destacar, por el lado positivo, el incremento habido en las actividades de “Impulso de la política de calidad”, con el que se continúa la tendencia del año anterior, en el que ya fue del 18,2%. de calidad” y de la “Redistribución de medios”.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)	%Δ (B/A)
2. Organización	2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.	11	11	0,0
	2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.	50	31	-38,0
	2.3. Impulso de la política de calidad.	13	14	7,7
	2.4. Redistribución de medios.	34	19	-44,1
	2.5. Mejora de la normativa reguladora.	27	16	-40,7
	2.6. Otros.	2	2	0,0
Total Factor 2.		137	93	-32,1

- En el Factor 3 - “**Planificación**”-, en el que el informe del año anterior se recogía un importante aumento global del 32,1%, sigue, a pesar de la disminución de centros a los que se refiere el informe, la tendencia, registrándose exactamente el mismo incremento que en 2017, debido principalmente a los que se han producido en los ámbitos de “Planificación de actividades y tareas”, de un 38,1%, y “Establecimiento y seguimiento de objetivos”, del 32%. En cambio, se produce una disminución del 12,5% en cuanto al “Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión”.

Un incremento global tan significativo en este factor, merece ser destacado, puesto que, como ya se señaló en el informe del año anterior, en el documento “*Indicadores de Gestión en el ámbito del Sector Público*”, aprobado por la Comisión de Contabilidad Pública en 16 de abril de 2017: “*La evolución hacia una gestión profesional y responsable que pone de manifiesto los resultados alcanzados, sin olvidar la transparencia como criterio general de la actuación pública, requiere la utilización de una información adecuada y complementaria de los sistemas tradicionales de contabilidad, como es la proporcionada por los indicadores de gestión*”.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)	%Δ (B/A)
3. Planificación	3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.	24	21	-12,5
	3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.	25	33	32,0
	3.3. Planificación de actividades y tareas.	21	29	38,1
	3.4. Otros.	0	3	
Total Factor 3.		70	86	22,9

Las actuaciones relacionadas con el Factor 4 - “**Recursos Humanos**”- han registrado en 2017 una disminución del 27,7%, dato que contrasta con el considerable aumento, del 68,5%, experimentado en el año anterior. Destacar, por el lado negativo, en este apartado, por un lado, que, como ha venido sucediendo en años anteriores, las actividades relacionadas con la “Utilización de encuestas para medir la satisfacción de los empleados”, tienen una escasa implantación y, además no han existido en el año indicado, a pesar de que en el informe del año anterior ya se señalaba que, debido al decremento del 66,7% entonces observado, sería objeto de seguimiento, debiendo concluirse, en consecuencia, la necesidad de introducir mejoras en este aspecto en años sucesivos; por otro, que las relativas a “Mejora en la selección”, “Mejora de la formación en general” y “Fomento de la motivación” presentan importantes decrementos (del 60%, el 47,1% y el 43% respectivamente). Por el lado positivo, la tendencia al alza de las actividades relativas a la “Evaluación del rendimiento” (con un incremento del 20%) y al “Desarrollo de carreras profesionales” (con un incremento del 22,2%), especialmente, si tenemos en cuenta, que en el año anterior ya se produjeron avances significativos en los dos tipos de actividades (concretamente del 66,7% y el 28,6%, respectivamente).

Señalar, por último, en este factor que, en un período como el que se avecina, en el que, de una parte, tras un período de restricciones en las sucesivas ofertas de empleo público como consecuencia de la crisis, se está produciendo un aumento de las mismas, y, de otra, la implantación y plena efectividad de la administración electrónica como consecuencia de la nueva LPAC, hacen necesario que, en años sucesivos, se ponga especial énfasis en las actividades relacionadas con la mejora de la selección y de la formación, tanto general como específica para cada puesto y, especialmente, en todo aquello que tenga que ver con las herramientas informáticas (tanto equipos, como programas y aplicaciones concretas), en general, y ofimáticas, en particular, necesarias para una plena implantación de la administración electrónica.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)	%Δ (B/A)
4. Recursos Humanos	4.1. Mejora de la formación en general.	60	34	-43,3
	4.2. Adecuación de la formación al puesto.	48	43	-10,4
	4.3. Mejora en la selección.	10	4	-60,0
	4.4. Fomento de la motivación.	17	9	-47,1
	4.5. Desarrollo de carreras profesionales.	9	11	22,2
	4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.	1	0	-100,0
	4.7. Evaluación del rendimiento.	5	6	20,0
	4.8. Otros.	5	5	0,0
Total Factor 4		155	112	-27,7

- El Factor 5 - “**Recursos materiales e inmateriales**”- presenta una reducción global del número de actividades de mejora del 8%, frente al aumento del 13,6% respecto a 2015, que se produjo a pesar del incremento ya producido, un 63,0%, con respecto a 2014 entre ese último año y el 2014, quizás debido a que continuó la mejora en la dotación presupuestaria tras años de restricción. En 2017, las actividades relacionadas con la “Mejora de los archivos”, con un aumento del 50%, “Mejora del mobiliario”, que suben un 33%, y con la “Mejora del consumo de consumibles”, que aumentan un 25%, destacan sobre el resto, debiendo destacarse la incidencia de la última, que ya experimentó un aumento del 33,3% en 2016 con respecto a 2015, en la contribución a una mejora medioambiental, por la correspondiente disminución de materiales desechables derivados de la actividad administrativa. Con respecto a los decrementos producidos en las actividades de “Mejora de las instalaciones de atención al público”, “Mejora del mantenimiento de edificios” y “Mejora de los locales”, con unos decrementos del 50%, el 31,3% y el 27,8%, deben ser puestos en relación, además de con la reducción de centros informados, con los considerables incrementos que se produjeron en 2016 con respecto al año anterior (del 25%, 166,7% y 63,6%, respectivamente). En consecuencia, a pesar del decremento global registrado, la intensidad del mismo, muy inferior a la registrada en el número de centros, determinan que haya que entender el dato como positivo.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)	%Δ (B/A)
5. Recursos Materiales e Inmateriales	5.1. Mejora de los locales.	18	13	-27,8
	5.2. Mejora de las instalaciones en general.	26	25	-3,8
	5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.	10	5	-50,0
	5.4. Mejora del mobiliario.	9	12	33,3
	5.5. Actualización del inventario.	6	7	16,7
	5.6. Mejora de los archivos.	12	18	50,0
	5.7. Mejora del consumo de consumibles.	8	10	25,0
	5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.	12	9	-25,0
	5.9. Mejora del mantenimiento de edificios	16	11	-31,3
	5.10. Mejora de la seguridad del edificio	23	19	-17,4
	5.11. Mejora de los accesos.	7	6	-14,3
	5.12. Otros.	3	3	0,0
Total Factor 5.		150	138	-8,0

• Las actividades de mejora correspondientes al Factor 6 - “**Recursos tecnológicos**”- han disminuido globalmente un 18,8%, frente al aumento del 20,6% registrado en el informe del año 2016. Sobresale el decremento que se ha producido en las actividades de “Mejora en los servicios prestados” (medidas relacionadas con los contenidos – información, servicios personalizados y no personalizados, y aplicaciones en sentido estricto- y con el uso efectivo de la administración electrónica), de un 38%, que dada su relevancia para medir, junto con las actividades incluidas en los factores 8 y 10, la efectiva implantación de la administración electrónica, habrá de ser objeto de especial seguimiento en años próximos, máxime si tenemos en cuenta que en 2016 se produjo un reducido incremento del 8,7%. Destacar, como datos positivos, los incrementos registrados en actividades de “Mejora del hardware” y “Mejora de las aplicaciones, del 6,1% y 5%, que, en el primer caso, hay que añadir al incremento considerable, del 83,3%, registrado en el informe de 2016.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)	%Δ (B/A)
6. Recursos Tecnológicos	6.1. Mejora del hardware.	33	35	6,1
	6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión.	97	76	-21,6
	6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios.	40	29	-27,5
	6.4. Mejora en los servicios prestados.	50	31	-38,0
	6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones.	20	21	5,0
	6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios.	17	15	-11,8
	6.7. Mejoras en la seguridad de la información.	35	28	-20,0
	6.8. Otras mejoras.	6	7	16,7
Total Factor 6.		298	242	-18,8

- El Factor 7 - “**Comunicación y relaciones externas**”- registra un decremento global del 23,1%, frente al 38,1% de aumento en 2016. El decremento se extiende a cada una de las tres actividades incluidas en el factor, destacando los producidos en “Otros”, del 43,8%, y “Mejoras en las campañas de comunicación institucional, del 33,3%, que, en el año anterior, no obstante, se incrementaron en un 23,1% y un 25%, respectivamente.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)	%Δ (B/A)
7. Comunicación y Relaciones Externas	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.	88	74	-15,9
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.	30	20	-33,3
	7.3. Otros.	16	9	-43,8
Total Factor 7.		134	103	-23,1

- Las actividades de mejora correspondientes al Factor 8 - “**Relaciones con el ciudadano**”- también decrecieron, concretamente en un 28,2%, frente a un aumento del 14,5% registrado en 2016. Además, al igual que sucedió en el informe de 2016, hay que hacer referencia de nuevo a la escasez del número de actuaciones en algunas de las actividades de este factor: “Mejoras en los sistemas de cita previa”, 1 actuación (2 en 2016); “Medidas para la disminución de tiempos de espera”, 1 actuación (2 en 2016); y, por último, “Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos”. Por ello, reiterar nuevamente la conveniencia de continuar implementando medidas en estas actividades, por el impacto positivo que tienen en la relación entre la Administración y ciudadanos, y, además, en la percepción que estos últimos tienen de la actividad administrativa.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)	%Δ (B/A)
8. Relaciones Ciudadano	8.1. Encuestas de medición de expectativas.	2	2	0,0
	8.2. Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	9	7	-22,2
	8.3. Medidas para la disminución de quejas y sugerencias.	4	2	-50,0
	8.4. Mejoras en la atención al público presencial.	4	5	25,0
	8.5. Mejoras en la atención al público no presencial.	13	9	-30,8
	8.6. Mejora en los sistemas de cita previa.	2	1	-50,0
	8.7. Medidas para la disminución de los tiempos de espera.	2	1	-50,0
	8.8. Mejoras en la información facilitada.	18	15	-16,7
	8.9. Mejoras de la atención telefónica.	9	3	-66,7
	8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.	5	2	-60,0
	8.11. Otras mejoras	3	4	33,3
Total Factor 8.		71	51	-28,2

- El Factor 9 - “**Comunicaciones y relaciones internas**”- también disminuye, concretamente en un 5,4%, frente al 19,1% de aumento en 2016. No obstante, el dato se estima positivo, a la vista del menor número de centros informantes y, sobre todo, por el aumento experimentado en las medidas implementadas con respecto a tres de sus actividades.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)	%Δ (B/A)
9. Comunicación y Relaciones Internas	9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.	23	16	-30,4
	9.2. Acceso a información, gestión información relevante a interesados.	24	22	-8,3
	9.3 Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos	5	6	20,0
	9.4 Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos	4	5	25,0
	9.5 Otros.	0	4	**
Total Factor 9.		56	53	-5,4

- Por último, las actividades de mejora que integran el Factor 10 - **Procedimientos**”- experimentan una disminución global del 8,5%, también inferior a la disminución de centros lo que, grosso modo, viene a representar que los centros informantes han implementado, de media, más medidas en las actividades incluidas en el mismo que en 2016, dato, por consiguiente, positivo que se suma al registrado en ese último año, en el que se produjo un aumento global del 19,1%. frente al aumento del 8,5% registrado en

el informe del año 2015. Destacar, como dato positivo, el aumento en un 50% en las actividades de “Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento”, que se añade al 42,9% ya experimentado en 2016 y, sobre todo, por la importancia que tiene en la efectiva implantación de la administración electrónica, las de “Mejora en el Registro”, con un incremento del 15,4%, que ya registró un incremento del 160% en el ejercicio anterior. Por el lado negativo, señalar la disminución registrada, concretamente del 44%, en el apartado “Medidas de informatización de procesos manualizados”.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)	%Δ (B/A)
10. Procedimientos	10.1. Medidas de simplificación de trámites.	14	12	-14,3
	10.2. Medidas de agilización en la tramitación.	22	22	0,0
	10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.	25	14	-44,0
	10.4. Medidas de reducción de procedimientos.	3	1	-66,7
	10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.	1	2	100,0
	10.6. Mejoras en el registro.	13	15	15,4
	10.7. Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento.	10	15	50,0
	10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos.	5	3	-40,0
	10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.	3	2	-33,3
	10.10. Definición mapas procesos para establecimiento sistema gestión procesos.	3	4	33,3
	10.11. Otros.	7	7	0,0
Total Factor 10.		106	97	-8,5

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 2016 y 2017, debiendo destacarse que vienen a mantenerse, con pequeñas desviaciones, el porcentaje de cada uno de los factores.

Factores	2016	%	2017	%
1. Dirección	50	4,07	39	3,85
2. Organización	137	11,17	93	9,17
3. Planificación	70	5,70	86	8,48
4. Recursos Humanos	155	12,63	112	11,05
5. Recursos materiales e inmateriales	150	12,22	138	13,61
6. Recursos tecnológicos	298	24,29	242	23,87
7. Comunicaciones y relaciones	134	10,92	103	10,16

Factores	2016	%	2017	%
8. Relaciones con el ciudadano	71	5,79	51	5,03
9. Comunicación y relaciones internas	56	4,56	53	5,23
10. Procedimientos	106	8,64	97	9,57
Total	1.227	100	1.014	100

En la agrupación de factores del siguiente cuadro, se puede apreciar la importancia de las de actividades de mejora desarrolladas sobre factores relacionados con los elementos productivos, que suponen un 48,5% de todas las llevadas a cabo en el año 2017, seguidas de las realizadas sobre factores relacionados con la dirección, con el 21,5%, muy similar al 20,4% registrado sobre factores relacionales. En lo que se refiere a la evolución interanual, señalar que, con pequeñas desviaciones, vienen a mantenerse la proporción de cada una de las cuatro agrupaciones de factores en el total de las mejoras implementadas.

Agrupación de factores	2016		2017	
	Actividades	%	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	257	20,9	218	21,5
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	603	49,1	492	48,5
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	261	21,3	207	20,4
4. Procedimientos (F10)	106	8,6	97	9,6
Total	1.227	100	1.014	100

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

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS				
TIPO DE RESULTADO	2016	%	2017	%
11.1. Resultados en la organización y el ciudadano.	1.142	88,39	888	88,53
11.1.1. Mejoras en los sistemas de evaluación de resultados	37	2,86	27	2,69
11.1.2. Reducción de plazos	83	6,42	77	7,68
11.1.3. Mejoras en la satisfacción de los clientes	249	19,27	179	17,85
11.1.4. Mejoras en la satisfacción de los trabajadores	248	19,20	191	19,04
11.1.5. Mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento del personal	6	0,46	6	0,60
11.1.6. Mejoras generales de la calidad	249	19,27	215	21,44
11.1.7. Mejoras en la seguridad	89	6,89	67	6,68
11.1.8. Mejoras en la coordinación interna.	92	7,12	67	6,68
11.1.9. Ahorros de costes.	49	3,79	33	3,29
11.1.10. Otros.	40	3,10	26	2,59
11.2. Mejoras en los resultados sociales y económicos.	150	11,61	115	11,47
11.2.1. Mejoras en los resultados económicos	7	0,54	5	0,50
11.2.2. Mejoras en la igualdad de oportunidades	9	0,70	4	0,40
11.2.3. Mejoras en la igualdad de género	3	0,23	3	0,30
11.2.4. Mejoras medio ambientales	9	0,70	8	0,80
11.2.5. Mejoras en la colaboración interadministrativa	113	8,75	88	8,77
11.2.6. Mejoras generales en los resultados sociales	9	0,70	4	0,40
11.2.7. Otros	0	0,00	3	0,30
11.3. Otras Mejoras	3	0,23	5	0,50
TOTAL	1.292	100	1.003	100

Los porcentajes registrados tienen pequeñas variaciones, aumentando ligeramente con respecto a los “Resultados en la organización y el ciudadano” (del 88,39% al 88,53%), disminuyendo de igual los registrados en “Mejoras en los resultados sociales y económicos” (del 11,61% al 11,47%).

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

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- *Participación de los Subdirectores de Formación, de Estudios y de Gestión de Recursos en el próximo Plan Estratégico, 2018-2020, en el que se definen las líneas de actuación que mejorarán los distintos procesos (1.1).*

- *Establecimiento de equipos de trabajo multidisciplinares para la consecución de objetivos y mejoras comunes (1.3.)*

Dirección General del Catastro (DGC)

- *El “Plan de Regularización Catastral 2014-2017” tiene como objetivo mejorar la lucha contra el fraude fiscal mediante la incorporación al Catastro de las construcciones, ampliaciones, reformas y rehabilitaciones no declaradas por los titulares de los bienes inmuebles. La estrategia planteada trata de contar con la participación activa de todos los miembros que componen la organización catastral, directivos y funcionarios, cuyo trabajo está enmarcado en técnicas de gestión que priorizan los objetivos operativos, permiten una adecuada gestión de los recursos disponibles y garantizan una mejora en la calidad de los procesos y productos. (epígrafe 1.1).*

- *El Consejo de Dirección celebró tres reuniones con los Gerentes Regionales y Territoriales del Catastro para planificar y evaluar el desarrollo del Plan anual de objetivos, así como las líneas estratégicas (1.1).*

- *La asignación de la productividad a sus empleados públicos se efectúa en función del cumplimiento de objetivos, asignándose una cantidad total a cada Gerencia Regional que la distribuye a las respectivas gerencias territoriales, valorando el grado de cumplimiento de sus objetivos y el grado de apoyo efectivo entre ellas (1.2).*

- *Se redunda en la línea estratégica de colaboración efectiva entre Gerencias, vinculada a la necesidad de mejor y mayor aprovechamiento de los recursos disponibles. Así, para la consideración de número de efectivos, se ha tenido en cuenta dentro del ámbito regional la existencia de personal que perteneciendo a una Gerencia realiza trabajos de otra Gerencia (1.3).*

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

- *Preparación y estudio del Programa de actuación anual en el que se señalan los objetivos para 2017 (epígrafe 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. (epígrafe 1.3).*

- *Implementación de medidas necesarias para la actualización y completa puesta a disposición del equipo directivo de la Dirección General de la información incorporada al cuadro de mando (1.3).*

Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

- *Se ha establecido, con carácter obligatorio, la celebración de reuniones semanales por parte del Comité de Dirección (1.1).*
- *Celebración de reuniones periódicas con los distintos Directores Provinciales y nombramiento de un Vocal Asesor con funciones de coordinación (1.1).*
- *Elaboración de un programa de dirección por objetivos (1.1).*
- *Organización de equipos de trabajo para abordar proyectos de carácter transversal (1.3).*

Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)

- *Celebración de reuniones por parte del Comité de Dirección, concretamente se celebraron ocho a lo largo del año 2017 (1.3)*

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

- *Dentro de los Planes de Acción para llevar adelante el Plan de Empresa 2016-2019, el Comité de Dirección puso en marcha el proyecto para la definición e implantación de un Sistema de Desarrollo de Habilidades que permita avanzar en la Línea Estratégica "Cambio Cultural", siendo su propósito impulsar la mejora y el desarrollo de los comportamientos profesionales de forma alineada con los Valores corporativos (1.1 y 1.2).*
- *En el año 2017, se adjudicaron seis premios como reconocimiento a las propuestas de mejora presentadas por los trabajadores a través del sistema de sugerencias. Además del premio, se entrega en acto público un diploma de reconocimiento a todas las personas que presentaron sugerencias y resultaron premiadas (1.2)*
- *Implantación de procedimientos de creatividad y vigilancia tecnológica dentro del Sistema de Gestión de I+D+i, en algunos de los procedimientos (1.2)*
- *Aplicación del sistema (5S) en análisis de Procesos Industriales (1.2).*
- *Para el establecimiento de las líneas de trabajo sobre nuevos proyectos y productos es importante la creación de distintos equipos de trabajo, al igual que la celebración de reuniones interdepartamentales (1.3 y 2.2.)*
- *Aplicación del sistema (5S) en análisis de Procesos Industriales (1.3.)*
- *Participación de personal de diferentes Departamentos en el curso "Comunicación y Trabajo en Equipo" (1.3).*

Parque Móvil del Estado (PME)

- *Celebración de reuniones periódicas del Comité de Dirección creado por Resolución 15/2014 de la Dirección General del Parque Móvil del Estado para favorecer la implicación de los directivos del Organismo y la coordinación del equipo directivo (1.1).*
- *En cumplimiento de la Resolución 26/2014 de la Dirección General del Parque Móvil del Estado, por la que se aprobaba el Plan de Objetivos del mismo para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos, el control de la gestión y de los resultados y la economía y la eficiencia en la utilización de los recursos públicos, el Parque Móvil del Estado se incorpora al Plan de Objetivos de la Subsecretaría con un grado importante de éxito pues una vez certificado por la Inspección General de los Servicios se ha logrado un porcentaje de cumplimiento de un 99,89% en 2017 (1.1 y 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 concretas a una sola persona, sino asignarlas a un grupo, con un responsable que coordina los trabajos en el ámbito del mismo. Esto se aplica, tanto a actividades habituales y recurrentes que desarrolla la Subdirección, como al desarrollo y puesta en marcha de nuevos proyectos y servicios. En todos los casos, todas las actividades están supervisadas por la Subdirectora General (1.3 y 2.2).*

Departamento de Servicios y Coordinación Territorial (DSCT)

- *Las actividades de mejora realizadas en 2017 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 circunscribieron, fundamentalmente, en 2017, a la programación y realización de actividades formativas que contribuyan al desarrollo de este conjunto competencial en los empleados públicos de la organización. Deben destacarse: 1) celebración de las XIII Jornadas de Delegados de Economía y Hacienda en Madrid, por lo que supone de participación de los Delegados en el análisis y concreción de los objetivos y líneas de actuación más relevantes para la mejora de la gestión de los servicios territoriales; y 2) en el ámbito de los servicios territoriales, realización del curso de habilidades directivas y cualidades de liderazgo para los Secretarios Generales de las Delegaciones de Economía y Hacienda (1.1, 1.2 y 4.1).*

2.2. Organización

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- *Impulso para la celebración de reuniones periódicas del Director General con responsables de las distintas áreas - Formación, Investigación y Gestión de Recursos- (2.1).*
- *Coordinación de los grupos de trabajo y de las tres áreas básicas de actividad (Investigación, Formación y Gestión de Recursos), como instrumento para el impulso y verificación del cumplimiento de plazos y compromisos (2.2).*
- *El establecimiento de equipos de trabajo multidisciplinares como instrumento necesario para la consecución de objetivos y mejoras comunes (2.2), contemplado así en el nuevo Plan Estratégico para los próximos tres años.*
- *Aprobación del objetivo "Plan de Calidad", dentro del plan de objetivos para 2018, que incluye tres actuaciones a implementar a lo largo del próximo año (2.3).*

Dirección General del Catastro (DGC)

- *Hace ya bastantes años que el Consejo de Dirección decidió abordar diferentes temas de importancia para el Catastro mediante la creación de distintos grupos de trabajo multidisciplinares, coordinados por una Subdirección General o Gerencia Catastral, atendiendo al contenido de cada uno de los grupos y con participantes de cada una de las Subdirecciones. 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, debiendo destacarse en 2017 (2.2):*
 - *1) Grupo para la elaboración de una nueva Orden de Modelos de la Declaración de Alteraciones Catastrales y la información gráfica para la tramitación de determinadas comunicaciones catastrales.*
 - *2) Grupo del CODIIGE de Edificios en materia de ocupación del suelo.*
 - *3) Para la mejora de las comunicaciones entre, por una parte, notarios y registradores de la propiedad, y, por otra, Administraciones Públicas*
 - *4) Sobre la gestión y archivo del expediente electrónico.*
 - *5) Grupo de trabajo de modificación y mejora de la Certificación Catastral descriptiva y gráfica.*
- *"Documento y Expediente Electrónico".*

- *“Notarios y Registradores. Fedatarios Públicos”.* Dentro de este grupo hay que destacar el proyecto *“Coordinación Catastro-Registro”*, en el que se han desarrollado trabajos para la implantación de un nuevo sistema de intercambio de información adaptando las aplicaciones informáticas y los procedimientos catastrales a los cambios legislativos.

- *El Plan de objetivos anual se diseña de tal modo que el aumento en la calidad de la actividad catastral y en los trabajos realizados, influye en la ponderación de la consecución de los objetivos instrumentales, de forma que, además, constituye uno de los principales objetivos de la DG, efectuándose un continuo seguimiento de su evolución y analizando la oportunidad de mejora en los procesos catastrales (2.3).*

- *Forma parte del seguimiento concreto de la actividad catastral en las Gerencias y Subgerencias del Catastro la recogida de ratios de calidad (recursos, estimación de recursos, litigios, quejas) y otros indicadores de calidad (tiempo medio de espera y de atención presencial, encuestas de satisfacción realizadas, actividades del Plan de Calidad), que fomenta el impulso a la calidad en la mejora continuada asociada a la gestión diaria de la organización (2.3).*

- *Orden HFP de 19 de septiembre de 2017 y Real Decreto Ley 20/2017, de 29 de diciembre sobre coeficientes de actualización de valores catastrales, que redundan en la mejora del sistema de valoración catastral (2.5).*

Dirección General de Presupuestos (DGPR)

- *Los trabajos efectuados para la puesta en funcionamiento de una aplicación informática destinada a homogeneizar los procedimientos de tramitación, archivo y búsqueda de información, han logrado minimizar duplicidades (2.1)*

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

- *La LPGE para 2017 (disposiciones adicionales decimoquinta a decimoséptima) el control de las contrataciones de personal, tanto fijo como temporal, del sector público estatal, que ante recaía sobre los respectivos departamentos ministeriales de adscripción, recae ahora en la DGCP-PP - sociedades mercantiles estatales, entes públicos empresariales, y fundaciones y consorcios del sector público- (2.5).*

- *Los artículos 23 y 32 LPGE-2017 regulan las competencias de la DG a la hora de informar las masas salariales y el control del incremento retributivo del personal laboral de las entidades públicas empresariales y el resto de organismo y entes públicos (2.5).*

- *La disposición adicional vigésima de la LPGE 2017, que modifica la disposición adicional cuarta del RD-Ley 8/2010, hace necesaria la resolución del DGCP-PP sobre la*

adecuación de las retribuciones anuales del personal directivo recibidas a la normativa vigente; estableciendo, además, con carácter general, la imposibilidad de incrementar el número de directivos con respecto al año anterior, salvo casos especiales (sociedades mercantiles estatales y entidades públicas empresariales con beneficios) que necesitan autorización del Secretario de Estado de Presupuestos y Gastos (2.5).

- Órdenes del MINHAFP, por las que se aprueban las clasificaciones de distintos entes, de conformidad con el RD 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades (2.5).

- Acuerdo Administración-Sindicatos de 29 de marzo de 2017 para la mejora del empleo público (2.5).

- Realización de informes de seguimiento mensual de la evolución del número de efectivos de régimen jurídico especial, así como de la masa salarial acumulada por grupos de clasificación o categorías, naturaleza de la relación laboral y, en su caso, centro de destino, utilizando la Base de Datos DARETRI (2.6).

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- Impulso del Comité de coordinación de la seguridad de la información del ámbito de la Administración presupuestaria, constituido, en la actual configuración mediante Resolución de 21 de diciembre de 2015 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la que se regula la política de seguridad de los sistemas de información de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos y de la Intervención General de la Administración del Estado (2.2).

- Coordinación e impulso de iniciativas en el Comité de coordinación del portal de la Administración presupuestaria (2.2).

- Coordinación del grupo de trabajo de coordinación tecnológica de la Oficina de Informática presupuestaria para el establecimiento de estándares, procedimientos de trabajo y criterios normalizados de desarrollo y producción, y criterios de evolución y migración tecnológica (2.2).

- Resolución de 13 de febrero de 2017, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se modifica la de 10 de marzo de 2015, por la que se determina la estructura, justificación, tramitación y rendición de la cuenta de los tributos estatales y recursos de otras Administraciones y Entes Públicos (2.5).

- Resolución de 18 de diciembre de 2017, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se establece la aplicación del procedimiento previsto

en la regla 78 quáter de la Instrucción de operatoria contable a seguir en la ejecución del gasto del Estado, aprobada por Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 1 de febrero de 1996, por determinados departamentos Ministeriales (2.5).

- Resolución de 26 de diciembre de 2017, conjunta de la Intervención General de la Administración del Estado y de la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera, por la que se determinan los supuestos en los que las Delegaciones de Economía y Hacienda expedirán los documentos de ingreso 069 en aplicación del artículo sexto de la Orden PRE/1064/2016, de 29 de junio, por la que se desarrolla parcialmente el Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, en lo relativo al procedimiento de recaudación de los recursos no tributarios ni aduaneros de titularidad de la Administración General del Estado a través de entidades colaboradoras (2.5)

- Resolución de 26 de diciembre de 2017, conjunta de la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera y la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se establecen las especialidades para la realización de los ingresos de determinados recursos no tributarios ni aduaneros cuando el deudor resida en el extranjero (2.5).

- Participación en el Comité de Dirección de Seguridad de la Información (2.6).

Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

- En la reunión del Consejo General de 28 de marzo de 2017 se alcanzó un acuerdo unánime para modificar la dinámica de funcionamiento de la Comisión Permanente, con el objetivo de evitar la duplicación de los contenidos que con posterioridad se desarrollan en el seno del Consejo. El acuerdo prevé que la Comisión cambia su formato a una reunión previa al Consejo, de contenido más ágil, básicamente de enunciación de contenidos, sin perjuicio de que, a iniciativa de cualquier de sus miembros, se pudiera profundizar en aquellas cuestiones cuya complejidad así lo requiriese (2.1).

- En 2017 por primera vez se designan oficialmente los representantes suplentes de la Administración en los citados Órganos Colegiados - Orden comunicada del Ministro de Hacienda y Función Pública de 20 de enero de 2017 y de 18 de septiembre de 2017; y Resolución de la SEFP de 18 de enero de 2017 y 14 de septiembre de 2017- (2.1 y 2.5).

- En el Departamento de Gestión Económica y Financiera se ha realizado formación específica en este ámbito, como paso previo a su implantación como funcionamiento habitual de trabajo (2.2).

- Constitución de grupos de trabajo entre servicios centrales y provinciales para abordar 5 proyectos específicos (2.2).

- *Incorporación de dos nuevos directivos en 2017 con un perfil adecuado para la mejora y promoción de localidad en las diversas áreas de actuación de la Mutualidad (2.3).*

Comisionado para el Mercado de Tabacos.

- *Se ha producido la transposición al ordenamiento jurídico nacional de la Directiva 2014/40/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de abril de 2014, en los aspectos relativos a la fabricación, presentación y comercialización de los productos del tabaco y de los productos relacionados, mediante el Real Decreto-ley 17/2017, de 17 de noviembre, por el que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, para transponer la Directiva 2014/40/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de abril de 2014, y el Real Decreto 579/2017, de 9 de junio, por el que se regulan determinados aspectos relativos a la fabricación, presentación y comercialización de los productos del tabaco y los productos relacionados (2.5).*

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

- *Actualización de protocolos sobre procesos de producción, procesos de homologación de proveedores y productos, para acomodarse a la nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (2.3).*

- *Creación y Actualización de Planes de Calidad, elaborando los documentos y especificaciones que establecen los requisitos de los productos fabricados, así como de las materias primas y productos auxiliares (2.3).*

- *Proceso de implantación del Sistema de Gestión de I+D+i (2.3).*

- *Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad y de Responsabilidad Social Corporativa (ISO-9001/IQNet SR-10) (2.3).*

- *Auditorías anuales de todos los Sistemas de Gestión y Homologaciones de Fabricación en los que está Certificada la FNMT-RCM (2.3).*

- *Reuniones mensuales del Servicio de Calidad con cada uno de los Departamentos de Fabricación, Planificación, Compras y Comercial, para analizar las desviaciones producidas y Reclamaciones de Clientes recibidas. Así mismo, se realiza un seguimiento de las Acciones Correctoras abiertas y de los objetivos anuales de cada departamento (2.3).*

- *Certificación en Sistema de Gestión Energética ISO-50001 (2.3).*

- *Movilidad de personal entre diferentes departamentos en función de la carga de trabajo a corto plazo. Dentro del propio departamento es potestad organizativa de la*

Dirección del Departamento / Jefatura de Servicio; entre departamentos compete a la Dirección de Recursos Humanos. Para ello, dentro del colectivo que se entiende capacitado, como primer criterio prevalece la voluntariedad; cuando hay más voluntarios de los necesarios, o no hay suficientes, se utilizan criterios de antigüedad (2.4).

- Redistribución de algunos talleres de fabricación por renovación de maquinaria y adaptación a la normativa de prevención de riesgos laborales (2.4 y 5.2.)

Parque Móvil del Estado (PME)

- Implementación de medidas para dar continuidad a los controles y revisiones periódicas previstos en el sistema de calidad para definir, implantar y actualizar la política y estrategia de calidad y medio ambiente, mediante un ciclo de mejora continua (PDCA), atendiendo a las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios y grupos de interés y marcando los objetivos, indicadores, metas programas y actuaciones cada año para el sistema integrado de calidad y medio ambiente (2.3).

Secretaría General Técnica (SGT)

- La Unidad de Gestión de Contenidos en la Red (UGCR) forma parte de los siguientes grupos de trabajo, como representante del Ministerio (2.2):

- Grupo de Trabajo del Plan de Acción de Transformación Digital.*
- Como vocal en la Comisión permanente de la Comisión Ministerial de Administración digital, órgano colegiado responsable del impulso de la administración electrónica en el Ministerio.*
- Grupo de trabajo de coordinación editorial de los entornos web: la UGCR ostenta la presidencia del grupo, de carácter ministerial, con la función de coordinar la política de comunicación web en el Ministerio.*
- Grupo de Trabajo de simplificación de procedimientos administrativos y Sistema de Información Administrativa, que trata sobre la gobernanza del SIA.*
- Grupo de trabajo del Punto de Acceso General: interministerial. El grupo se encarga de la Gobernanza de este sitio web horizontal de la AGE y del DIR3.*
- Grupo de trabajo de coordinación de Unidades de Información de Transparencia: Interministerial, dirigido por la Oficina de Transparencia y Acceso a la información pública. Responsable de impulsar y controlar la implantación de la Ley 19/2013, de 9 de junio en los ministerios.*
- Grupo de trabajo de accesibilidad web: Interministerial. Responsable de controlar el cumplimiento de la normativa de accesibilidad para los sitios web en la AGE.*

- *Grupo de trabajo, interministerial, de coordinación de Unidades de Información de Transparencia), responsable de impulsar y controlar la implantación de la Ley 19/2013, de 9 de junio en los Ministerios.*
- *Grupo de Guía de Comunicación Digital: interministerial. Responsable de coordinar para toda al AGE la comunicación a través de sus sitios web.*
- *La Subdirección General de Coordinación de la Información Económico Financiera (SGCIEF) participa y coordina diferentes grupos de trabajo. Así, por ejemplo, como representante del Ministerio, participa en la Comisión Interministerial de Estadística (CIME) y en su Comisión Permanente, que coordina horizontalmente las actividades de los servicios estadísticos de la AGE y fortalece la cooperación entre los mismos; participando también en el Comité Interterritorial de Estadística (2.2).*
- *La S.G. de Información, Documentación y Publicaciones participa y/o coordina los siguientes grupos de trabajo (2.2):*
 - *Participa en la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos órgano colegiado interministerial adscrito al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, como vocal en representación del Secretario General Técnico, el subdirector general, en la que se llevan a cabo el estudio de valoración y expurgo de series documentales de todos los ministerios.*
 - *El subdirector general, en representación del Secretario General Técnico, participa como vocal en la Junta de Coordinación de Publicaciones Oficiales, órgano colegiado interministerial adscrito al Ministerio de Presidencia y para las Administraciones Territoriales, encargada de elaborar el proyecto de Plan General, para su elevación al Consejo de Ministros; informar y coordinar los programas editoriales departamentales, así como su revisión semestral, e informar la Memoria anual de publicaciones oficiales.*
- *Grupos de trabajo de actuación conjunta con la Secretaría General de Administración Digital (SGAD) -2.2-:*
 - *Grupo de Trabajo del Comité Sectorial de Documento Expediente, y Archivo Electrónicos, dentro del Comité Sectorial de Administración Electrónica (órgano técnico dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública para la cooperación de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica)*

- *Grupo de Trabajo del CDTIC de Documento, Expediente y Archivo Electrónicos, dentro del Comité de Dirección de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.*

- *La SGCIEF y la SGIDYP e la cesión temporal de efectivos a la Subdirección General de Recursos, Reclamaciones y Relaciones con la Administración de Justicia, por la necesidad de agilizar la tramitación de los expedientes del llamado “Céntimo Sanitario” (responsabilidad patrimonial del Estado legislador), que, coyunturalmente, han ocasionado una gran carga de trabajo en esa última (2.4).*

- *A raíz de los cambios orgánicos derivados del Real Decreto Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, la UGCR ha pasado a ser “Subdirección General de Información de Transparencia y Contenidos Web” (SGITCW), produciéndose una completa transformación de efectivos, conducente a que la nueva subdirección pudiera abordar sus competencias con garantías (2.4).*

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- *Se ha completado la reordenación y estructuración del directorio de información de la Subdirección General de Empresas y Participaciones Estatales, iniciada el año anterior, incorporando la información más relevante de las empresas del grupo con el fin de mejorar la gestión interna de la unidad (2.1)*

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- *Durante el año 2017 finalizó la implementación de medidas para la consolidación del centro de Incidencias de la Oficialía Mayor como unidad de apoyo y atención permanente al conjunto del Ministerio de Hacienda y función Pública (2.1).*

- *En 2017 se llevaron a cabo actuaciones para completar el I proceso de reestructuración Ministerial con el Departamento de Presidencia y Administraciones Territoriales, entre las que cabe destacar: la creación de nuevas unidades (Subdirecciones de Información de Transparencia y Contenidos Web, de Producción Normativa y Convenios, Oficina de Planificación Estratégica, Instituto para la Evaluación de Políticas Públicas, entre otras); el proceso de liquidación de la AEVAL - Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas- (2.4); la tramitación de 52 expedientes de movilidad por cambio de adscripción de puestos de trabajo, con 117 puestos afectados (2.4).*

- *Asimismo, a lo largo de 2017 se tramitaron de 495 comisiones de servicio y 429 adscripciones provisionales (2.4).*

- Como consecuencia del abandono del edificio sito en la C/ María de Molina 50, que ocupaban dependencias de la Intervención General de la Administración del Estado y por la Secretaría de Estado de Función Pública, a lo largo de 2017 se procedió a la suscripción de dos contratos de arrendamiento, con la finalidad de reubicar al personal de cada uno de los citados centros directivos. En este sentido, las dependencias de la Secretaría de Estado de Función Pública hasta ahora alojadas en la C/María de Molina se trasladarán un edificio en la C/Manuel Cortina y las de la IGAE a otro en la C/Mateo Inurria.

2.3. Planificación

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- En 2017 se han realizado los trabajos necesarios para abordar el Plan Estratégico correspondiente a 2018, en el que se han introducido diversas líneas estratégicas tendentes a conseguir una mejora en la gestión, con la introducción de nuevos objetivos estratégicos que habrán de ser objeto de seguimiento a lo largo del año (3.1 y 3.2).
- En el ámbito de la formación, la planificación se establece a partir de los distintos objetivos en las que se clasifican las acciones formativas (Plan para el nuevo ingreso, Plan de formación Permanente, Plan de formación Voluntaria y Planes para la formación Institucional e internacional). Dichos planes se coordinan a través de los Comités Permanentes de Formación en los que la Escuela de la Hacienda Pública se relaciona con las Instituciones destinatarias de sus Servicios (3.3).
- En el ámbito de Estudios e Investigación, el Director de Estudios realizó reuniones con los Vocales para elaborar la planificación de los distintos seminarios, jornadas y conferencias celebradas en 2017 (3.3).
- Se ha efectuado, en 2017, una planificación de los artículos de investigación, de las publicaciones de las revistas del IEF, de las publicaciones de libros y de los proyectos de investigación que se concedieron y publicaron (3.3).
- La realización de una Planificación de la actividad preventiva es un instrumento esencial para la gestión y aplicación efectiva del Plan de Prevención de Riesgos Laborales (3.3).

Dirección General del Catastro (DGC)

- Se han establecido en 2017 un total de 27 indicadores, sobre los que se precisa el contenido y alcance de cada uno de los objetivos operativos, midiéndose cada uno de ellos asignando un peso, en puntos, en función de la dificultad estimada en la consecución de

cada uno de ellos, de forma que se ha procurado que la puntuación guarde relación con el SIECE (3.1).

- *Incorporación de un nuevo indicador dentro del apartado "Catastro Digital", con el que se persigue aumentar el número de expedientes iniciados telemáticamente (3.1)*

- *Seguimiento de la ejecución del Plan de Objetivos a través de la aplicación "Control de Gestión", disponible en la intranet corporativa (3.2).*

- *El Plan contiene 2 objetivos estratégicos (actualización catastral y nuevo modelo de valoración) y un objetivo instrumental de actividad general (trabajos catastrales). Además, los requisitos de calidad figuran como objetivo en sí, ponderando la consecución del resto de objetivos. Los citados objetivos se concretan en 10 objetivos operativos (3.2).*

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

- *Destacar, por último, dentro de la planificación, el Plan de formación y el Plan de Archivos (3.3).*

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- *En 2017 se ha llevado a cabo la definición y aplicación de las tareas previstas en el Plan de Transformación Digital del Ministerio a los TTEEAA (Tribunales Económico Administrativos) (3.3).*

Dirección General de Presupuestos (DGP)

- *Elaboración del 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", recogiendo, además, las previsiones de gasto, las dotaciones asignadas y el margen disponible de aplicación (3.2)*

- *Realización, mensualmente, de informes detallados sobre las modificaciones presupuestarias, mediante la elaboración de cuadros de mando a nivel de Centro Gestor y tipo de modificación (3.2).*

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

- *En 2017 se llevó a cabo el seguimiento y análisis de la evolución de efectivos con régimen especial y causas que la motivaron, como las modificaciones normativas, entre otras (3.1).*
- *En el año 2017, se ha autorizado la masa salarial de personal laboral de la Administración General del Estado de 88 centros gestores, observándose su disminución con respecto a 2016, pasando de 863.750.227,30 euros a 779.752.742, disminuyendo también el número de efectivos a los que corresponde, desde los 40.467 a los 36.347 (3.1).*
- Seguimiento de la gestión de la aplicación del Real Decreto 462/2002, sobre indemnizaciones por razón del servicio, así como del gasto en asistencias durante 2017 (3.1).
- Establecimiento y seguimiento, dentro del Plan Estratégico de la DG, del objetivo estratégico para la implantación del expediente electrónico a través de la aplicación *ARIEL*, objetivo que se ha cumplido íntegramente en 2017 (3.2).
- Control, seguimiento e informe sobre las contrataciones de personal, tanto fijo como temporal, en los distintos entes que conforman el sector público estatal, como paso previo a la planificación e implementación de medidas que puedan adoptarse en un futuro, con la creación de nuevas herramientas informáticas que faciliten el análisis de datos (3.3 y 3.4).
- Tras la firma de convenio con la Seguridad Social, recopilación de datos y elaboración de informes sobre afiliados por tipo de administración, distribuciones por sexo y edad, tarificación y cotización al desempleo, etc. (3.4).

Dirección General de Presupuestos (DGP)

- Elaboración del 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 (3.2).
- Realización, mensualmente, de informes detallados sobre las modificaciones presupuestarias mediante la elaboración de cuadros de mando a nivel de Centro Gestor y tipo de modificación (3.2).

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- *Elaboración y seguimiento del Plan Director actualizado de sistemas de información y comunicaciones de la Administración presupuestaria para el periodo 2017-2019. Este Plan director establece la política de sistemas de información, de infraestructura tecnológica y de comunicaciones de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos y de la Intervención General de la Administración del Estado para dicho periodo. Parte de la situación actual, objetivos y prioridades establecidos para el año base del Plan (2015) para orientar y programar las prioridades y actuaciones de los dos años siguientes del periodo (3.1 y 3.2)*
- *Elaboración y seguimiento del Plan anual de actuaciones de los Servicios de Informática Presupuestaria, derivado a partir del citado Plan Director (3.1 y 3.2).*

Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

- *En 2017 fue aprobado El Plan de Impulso, como plan estratégico del organismo, que contempla las actuaciones que la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado va a desarrollar a lo largo de la presente legislatura, con el objetivo de movilizar los recursos internos y proyectar hacia el futuro la vocación de servicio asistencial que está en la base de la entidad. El Plan es un punto de partida. Establece los objetivos estratégicos, las orientaciones generales y los proyectos que se ponen en marcha. Éstos serán objeto de sucesivas evaluaciones, correcciones e incorporaciones para mejor alcanzar los objetivos estratégicos. Para alcanzar los objetivos estratégicos del Plan de Impulso, se establecen doce ejes de actuación y 25 proyectos coherentes con las orientaciones del plan (3.1, 3.2 y 3.3).*
- *De forma paralela, está en marcha un proyecto de dirección por objetivos, alineado con el plan de impulso, como medio de implantación de una nueva cultura organizativa implicando a todo el personal en la consecución de los objetivos del organismo (también 3.1 y 3.2).*
- *En 2017 se realizó un estudio preliminar sobre la situación actual de las plantillas tanto en servicios centrales como en provinciales, que puso de manifiesto diversa problemática incorporada al Plan de Recursos Humanos de MUFACE (elevada edad media del personal, con todo lo que ello conlleva y, especialmente, en la previsión a corto y medio plazo, de un gran número de jubilaciones; difícil cobertura de puestos en determinadas provincias por falta de equiparación retributiva con el resto de organismos de la Administración periférica; falta de efectivos de la A.G.E en provincias concretas que dificultan enormemente la provisión de las vacantes) - 3.3-*

Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)

- De conformidad con la Instrucción de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas de 14 de julio de 2016 por la que se aprueban los Planes de Objetivos se comunicó por el Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT) y se aprobó por la Inspección General, la consecución de ocho objetivos, entre los que cabe destacar, a título de ejemplo la renovación de los sistemas informáticos, la elaboración de un plan de mejora de las condiciones laborales, la actuación de ficheros de carácter personal declarados a la Agencia Española de Protección de Datos, etc. (3.2).

- Definición de plan global para la identificación de los distintos componentes de la plataforma tecnológica de CMT, los diferentes subsistemas a desarrollar y las integraciones necesarias con los servicios comunes de la AGE (3.3).

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

- A lo largo de 2017 se continuaron evaluando y revisando los resultados de los Indicadores generales establecidos para cada uno de los Departamentos y Servicios: cumplimiento presupuestario, cumplimiento del Plan de Inversiones, absentismo laboral, accidentes de trabajo (previsión de riesgos laborales), plan de igualdad y plan de formación (3.1).

- Así mismo, cada Departamento cuenta con Indicadores específicos dirigidos a la productividad y/o gestión según su naturaleza Productiva, de Servicio o de Estructura. Todos ellos cuentan con los valores obtenidos del año anterior y su VLA (Valor Límite Aceptable) que actúa como avisador (3.1).

- Conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001, cada Departamento o Servicio propone anualmente al Comité de Dirección una serie de objetivos para el siguiente ejercicio, que una vez aprobados en el informe de Revisión por la Dirección, se incorporan al seguimiento de Indicadores anuales, estableciendo los valores de partida y del objetivo, responsable de su consecución y acciones a tomar para su cumplimiento (3.2)

- Una vez finalizado el ejercicio anterior, en 2017 se ha elaborado el informe de Revisión por la Dirección, en el que se valora el grado de cumplimiento de los objetivos del año anterior, analizándose las desviaciones y sus causas (3.2).

- Se han elaborado en 2017 los respectivos programas anuales de fabricación para los distintos Departamentos de Producción (3.3).

- Elaboración a aprobación del plan de formación que contiene las acciones formativas a desarrollar para los empleados del ente (3.3).

Parque Móvil del Estado (PME)

- Se efectuó una revisión y actualización del cuadro de objetivos, eliminando aquellos que han dejado de ser útiles, con el fin de efectuar un seguimiento más actualizado y ajustado de la gestión (3.2).

Secretaría General Técnica (SGT)

- La SGCIEF ha establecido los siguientes indicadores de gestión (3.1):

- Número de informes recogidos en MENCEI como indicativo del volumen de información económico financiera sobre la que se realiza un seguimiento. A 31/12/2017 este número es de 265.

- Número de publicaciones de esos informes recogidas en MENCEI: A 31/12/2017 819.

- Número de materias ofrecidas en el Banco de Datos de la Central de Información, como indicativo del grado de servicio al ciudadano. A 31/12/2017 son 12 materias.

- Número de variables ofrecidas en el Banco de Datos de la Central de Información, como indicativo del grado de servicio al ciudadano. A 31/12/2017 son 247 variables.

- La UGCR es responsable de los siguientes objetivos del Plan de Objetivos de la Subsecretaría- 2017 (3.2):

- Integración del portal sectorial institucional de la Secretaría de Estado de Función Pública en el Portal del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

- Mejorar la calidad de los contenidos y servicios que se prestan a través del portal institucional del Ministerio: preparación de un mapa de recursos de información del portal, traducción de todos los contenidos del portal a un mismo nivel, y supervisión e inclusión en el portal MINHAFFP de los contenidos que obligatoriamente deben recoger los portales institucionales.

- La Subdirección General de Coordinación de la Información Económico-financiera (SGCIEF) dentro del Plan de objetivos de la Subsecretaría 2016 es responsable del objetivo de "Mejora de los contenidos y de la funcionalidad de la Central de Información Económico Financiera de las Administraciones Públicas" (3.2).

- La Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones (SGIDYP) es responsable, entre otros de los objetivos: incremento de los recursos electrónicos disponibles en la biblioteca digital, incremento de publicaciones e-pub, Plan de adaptación

de las oficinas de asistencia en materia de registros y archivo electrónico del Ministerio (3.2).

- La SGCIEF ha comenzado con la categorización de la información económico financiera que publica el Ministerio y que debe ser remitida por los diferentes entes para su publicación en la central de información (3.3).

- En la UGCR se ha reorganizado la información de las categorías de información del Portal de Transparencia “Informes y estadísticas relevantes” y el de “Planes de objetivos” motivo por el cual se rediseñan las fichas para la recopilación de la información a publicar; además de pasar a publicar directamente las UITs los organigramas y las RPTs a través Magnolia, gestor de contenidos del Portal de Transparencia (3.3).

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- En el marco del Plan de Objetivos de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas, se definieron para su implantación los siguientes objetivos referidos a la actividad de cada Subdirección General (3.2):

- *Sub. Gral. de Coordinación de Edificaciones Administrativas: Ejecución presupuestaria y reducción de plazos en supervisión de proyectos, tasaciones e informes técnicos.*
- *Secretaría de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa: Informes emitidos.*
- *Secretaría General: Agilización de las gestiones de apoyo a las Subdirecciones.*
- *Sub. Gral. de Empresas y Participaciones Estatales: Supervisión financiera de las empresas de la DGPE a fin de asegurar la solvencia y equilibrio financiero que permita el cumplimiento de su respectivo objetivo social.*
- *Sub. Gral. de Patrimonio: Plan de movilización de inmuebles.*
- *Sub. Gral. de Clasificación de Contratistas y Registro de Contratos: Pendencia en la tramitación de expedientes de clasificación iniciados a instancias del interesado.*
- *Sub. Gral. de Coordinación de la Contratación Electrónica: Publicación de licitaciones de la Plataforma de Contratación del Sector Público.*

- Por lo que respecta a las empresas participadas por la DGPE, la Subdirección General de Empresas y Participaciones Estatales aplica un programa de objetivos vinculado a un sistema de retribuciones variables adaptado a la nueva regulación de los regímenes retributivos de los directivos y máximos responsables de las empresas, de acuerdo con lo establecido por el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, para los contratos mercantiles y de alta dirección (3.2).

Departamento de Servicios y Coordinación Territorial (DSCT)

- En 2017 se ha dado continuidad al sistema de planificación por objetivos en el ámbito de la Subsecretaría en el que se ha integrado el Departamento de Servicios y Coordinación Territorial, con dos objetivos referidos a la gestión de recursos humanos: un objetivo orientado a la mejora de la implantación de las nuevas leyes administrativas, centrado en una adaptación de los procedimientos que permitiese la gestión electrónica de los mismos y en la programación, con pleno respeto al reparto competencial en materia de formación, de acciones formativas para extender el conocimiento de las nuevas leyes a todos los empleados públicos del Departamento, y otro, consistente en mejora de la detección de necesidades formativas del Departamento mediante un nuevo modelo marcadamente participativo (3.2).

- 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 (3.3).

2.4. Recursos humanos

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- Tareas para adaptar los planes de formación a las necesidades del centro y a los intereses y motivaciones de su personal: para su elaboración se recopilan las propuestas de los responsables de las distintas unidades y se analizan y sistematizan las demandas que los empleados públicos han puesto de manifiesto a través de las encuestas utilizadas en la evaluación de acciones formativas del año anterior, también se analizan las propuestas realizadas por los distintos miembros de la Administración y por las Centrales Sindicales que forman parte de la Comisión de Formación Continua (4.1).

- Los resultados de la evaluación del plan correspondiente al año 2016, fueron incorporadas al Plan de Formación de 2017, con el fin de conseguir una adecuada formación del personal a la exigida para (4.2)

- Se efectuaron encuestas a los participantes en los distintos cursos para medir su aceptación y el grado de satisfacción con los mismos (4.4).

- Incremento porcentual en el número de promociones internas producidos en el IEF con respecto al año anterior (4.5)

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 47 cursos, sobre diversas materias, durante el año 2017, con la participación de 2.611 personas: 13 cursos presenciales, para 754 asistentes; 29 cursos on line, para 1.697 asistentes; y 5 cursos mediante video colaboración, con 160 asistentes (4.1 y 4.2).

- Se ofertaron cursos y jornadas especiales para el personal que tramita los expedientes de derecho de acceso y la actualización de la publicidad activa contenida en el Portal de Transparencia (4.2).

- Creación de la OFAE, Oficina de Atención al Empleado, destinada a recibir las quejas, consultas, peticiones y sugerencias de los empleados (4.4).

- Programación y celebración de reunión de la Dirección con todos los empleados de servicios centrales, para rendir cuentas y exponer los logros generales de gestión conseguidos por la organización, y de este modo resaltar la contribución de todos en los objetivos alcanzados (4.4).

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- Curso sobre la incidencia de las Leyes 34/2015 (de modificación parcial de la LGT) y 39/2015 (del Procedimiento Administrativo Común) en la actividad de los TTEEAA; Jornada sobre el nuevo sistema de suministro inmediato de información del IVA; cursos sobre HUB de interoperabilidad de expedientes electrónicos adaptado al Esquema Nacional de Interoperabilidad; y curso sobre la aplicación "ASTREA" - Aplicación para el seguimiento y tramitación de reclamaciones económico-administrativas- (4.2).

Dirección General de Presupuestos

- El personal de la D.G ha participado en los siguientes cursos a lo largo del año de referencia: Il Master Universitario oficial en Hacienda Pública y Administración Financiera y Tributaria; Efectos macroeconómicos de la política fiscal; y Módulo en el Master de Dirección Pública (4.1).

- Además, se han impartido cursos, sobre diversos contenidos, entre los que cabe destacar: gestión documental, incluidos archivo y documento electrónicos; correo electrónico; presupuesto y gestión presupuestaria; contratación del sector público; y redes, y páginas web (4.1 y 4.2).

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

- Destacan, las acciones formativas efectuadas para proporcionar a los empleados públicos una formación adecuada a los puestos que desempeñan, debiendo destacarse, entre las celebradas en 2017: 1) "La tramitación electrónica en ARIEL" y "ARIEL: Nuevas funcionalidades", impartidos por funcionarios de la DG, sobre el manejo de esta aplicación, empleada para la tramitación electrónica de procedimientos; 2) "Masa salarial", para fijar conceptos sobre el procedimiento para su autorización; 3) "Nuevo procedimiento de gestión de expedientes CECIR, a través del aplicativo PAPIRO"; y 4) "Negociación colectiva en el Sector Público", impartido por personal de la DG y la Abogacía del Estado (4.2).

- A través de la aplicación ENFORMA se ha evaluado en 2017 la formación de la DG, mediante la realización de encuestas de impacto y resultado, midiendo los efectos y beneficios que las acciones formativas tienen en el desempeño del puesto de trabajo (4.7).

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 2017, participaron en las acciones formativas, tanto generales como específicas, un total de 2.832 empleados públicos, debiendo destacarse aquellas relacionadas con las tecnologías de la información (4.1) y (4.2).

Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

- Adquisición de un sistema de videoconferencia para la realización de cursos de formación (4.1).

- Tramitación de un convenio para la puesta a disposición de MUFACE de las plataformas de formación online de que dispone el INAP, que permitirá utilizar los recursos disponibles en el Instituto de formación, aprovechando sinergias y reduciendo costes para MUFACE (4.1)

- Diseño de nuevos cuestionarios de detección de necesidades formativas de los empleados (cuestionarios de Directores de Departamento, cuestionarios de Directores de servicios provinciales y cuestionarios de empleados de MUFACE) que se utilizarán para configurar el Plan de formación en base a los itinerarios formativos que resulten del análisis.

Estos cuestionarios están orientados a la formación por perfiles de los trabajadores y sus puestos y áreas de trabajo (4.2).

- El control interno de los servicios de la Mutualidad se efectuó por Inspección General de Servicios, que desarrolla funciones de inspección y supervisión del funcionamiento de la organización, evaluación de cargas de trabajo, medición del absentismo y análisis de los procedimientos de actuación de las unidades prestadoras de los servicios, entre otras (4.7).

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

- Se ofrecen cursos fuera de la jornada laboral para que las personas puedan adquirir conocimientos encaminados a su desarrollo profesional y personal (4.1).

- Potenciación de la formación on line para facilitar el acceso con problemas de tonos u horarios, así como para algunas acciones formativas en las que se hace aconsejable por el número de participantes.

- Realización de cursos específicos en materia de Prevención de Riesgos Laborales, Plan de Igualdad, Responsabilidad Social Corporativa, Gestión ágil de proyectos y Sistemas de marcado laser. En el año 2017 se completó el Plan de formación ya iniciado en 2016 para toda la plantilla en materia de Responsabilidad Social Corporativa y dentro de la jornada de trabajo, en cuyo programa se incluyó un módulo específico de igualdad, habiéndose incorporado las acciones ya previstas en el II Plan de Igualdad (4.1 y 4.2).

- El acuerdo de formación interna (AFI) permite impartir cursos sobre materias específicas de la entidad por personal interno, lo que garantiza un adecuado contenido, así como aplicación de la experiencia (4.2).

- Contratación de formaciones “in-company”, adaptando los contenidos y desarrollo del curso a las especificidades necesarias, colaborando con los departamentos en la definición de los mismos (4.2).

- En 2017 se ha mantenido la política de flexibilidad de horarios y turnos de trabajo con el fin de resolver problemas de conciliación (4.4).

- Se mantiene la posibilidad de que tanto los trabajadores como sus familiares puedan realizar prácticas para completar estudios oficiales (4.4).

- Se ha continuado con las campañas informativas a los trabajadores con determinadas patologías a fin de darles a conocer las ventajas que supone para ellos el reconocimiento de discapacidad en grado superior o igual al 33%, ofreciéndoles incluso la posibilidad de cumplimentarles la documentación de solicitud. A su vez, esta actividad está

permitiendo a la empresa cumplir con la vigente normativa de manera que este colectivo represente un porcentaje superior al 2% de la plantilla (4.4).

- En los procesos de promoción interna que se considera crítica su cobertura, se ofrece formación específica. Estos cursos se realizan antes del proceso y/o antes del examen práctico. Dicha formación puede ser impartida según el acuerdo de formación interna o empresas externas (4.5).

- En la promoción interna se ha realizado por la Comisión Paritaria interpretación del art. 12 del convenio colectivo en el sentido de que, si no se cubren las plazas convocadas en primera convocatoria, con determinados matices, se puedan volver a convocar internamente para fomentar la promoción interna (4.5).

- Evaluación del rendimiento de los empleados públicos mediante reuniones departamentales de planificación y seguimiento de objetivos (4.7).

Parque Móvil del Estado (PME)

- Formación anual específica al personal conductor en conducción segura, además de otros cursos específicos para su puesto de trabajo (4.2).

Secretaría General Técnica (SGT)

- La Unidad de Gestión de Contenidos en la Red organizó tres cursos de formación específicos de edición de contenidos en sitios web (MS SPS 2013) destinados a los nuevos editores de la Secretaría de Estado de Función Pública, responsables de trasladar los contenidos desde su antiguo portal al Portal MINHAFP (4.1).

- El personal de la Biblioteca Central del Ministerio ha recibido cursos sobre atención al público (4.1).

- El personal del Servicio de Información Administrativa ha recibido cursos, entre otras materias, sobre transparencia, materias relacionadas con la administración electrónica y atención multicanal a la discapacidad (4.1).

- Se impartieron cursos de tecnologías y de procedimientos con el fin de mejorar la formación del personal de la SGCIEF (4.1).

- En la BCH (Biblioteca Central), parte del personal de esta unidad ha recibido cursos sobre las nuevas leyes de régimen jurídico del sector público (LRJSP) y del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (LPACAP), sobre protección de datos de carácter personal y sobre comunicación y gestión de contenidos web (4.1).

- *El personal del Servicio de Información Administrativa ha recibido cursos sobre programas informáticos, normativa, atención e información al público diverso, idiomas, protección de datos y gestión del correo electrónico (4.1).*

- *El Archivo Central del Ministerio ha continuado con las actividades formativas previstas en ejecución del plan de formación iniciado en 2015, de forma coordinada con la Subdirección General de Recursos Humanos. En 2017, se han organizado diferentes acciones para el personal de los servicios centrales, así como de los servicios periféricos, tanto de Hacienda como de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares (4.1 y 4.2).*

- *La UGCR impartió, a lo largo de 2017, diversos cursos, entre otros: «Accesibilidad de documentos MS Office, PDF y páginas Web» (2 ediciones); «Jornada Edición en ACTUA» (1 edición); y «Aspectos teóricos y prácticos de la aplicación de la Ley de Transparencia en el MINHAFP» (3 ediciones) – 4.2-.*

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- *En el transcurso del año 2017, 268 funcionarios de esta D.G. fueron seleccionados para participar en los distintos cursos que fueron ofertados por el Área de Formación de la Subdirección General de Recursos Humanos de este Ministerio (4.1).*

- *Participación de 11 empleados públicos de la Subdirección General del Patrimonio del Estado. en acciones formativas de carácter general realizadas por el INAP, dirigidas a incrementar la eficacia de la gestión patrimonial dentro del sector público estatal (4.2).*

- *Para atender a necesidades específicas de formación de los técnicos de la Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas, se organizó el curso presencial “Revit Avanzado”, con una duración de 360 horas lectivas (epígrafe 4.2). El contenido del curso fue desarrollado por una empresa especializada, atendiendo a las necesidades específicas de los técnicos (arquitectos y arquitectos técnicos) a los que iba dirigido (4.2).*

- *El seguimiento de objetivos e indicadores implantados en la DGPE constituye una forma de evaluación del rendimiento en cada una de las distintas Subdirecciones Generales de la misma (4.7).*

Departamento de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- *Deben destacarse, con carácter general, diversas acciones formativas en materia de idiomas, sobre normas y procedimientos administrativos, salud laboral (54 cursos sobre esta última en 2017), y notificación electrónica (4.1).*

- *Mención especial merece, la actividad formativa iniciada a finales de 2017 con el fin de adecuar la formación del personal a las necesidades derivadas de la entrada en vigor de la nueva Ley de Contratos del Sector Público, que se concretó en la primera edición del curso sobre los servicios de licitación electrónica de la Plataforma de Contratación del sector Público dirigido a los secretarios generales de las Delegaciones de Economía y Hacienda (4.1).*

- *Programa de becas para la promoción de empleados públicos. Programa de becas para el fomento de la promoción interna, por un importe total de 471.667 euros, deben destacarse específicamente: 24 becas convocadas para el Cuerpo Superior de Interventores y Auditores del Estado; 240 becas convocadas para el Cuerpo Técnico de Hacienda; 240 becas convocadas para el Cuerpo General Administrativo del Estado- Especialidad Agentes de Hacienda Pública; y 16 becas convocadas para el Cuerpo del Servicio de Vigilancia Aduanera (4.4 y 4.5).*

2.5. Recursos materiales e inmateriales

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- *Creación de una nueva aula, B-59, en el edificio B, con capacidad para un máximo de 28 alumnos, uniendo dos despachos que no estaban siendo utilizados (5.1).*

- *Colocación de nuevos motores en puertas automáticas de pasillos e Instalación de puertas nuevas en los dos ascensores del edificio B (5.2).*

- *Realización de diversas mejoras en las distintas instalaciones de atención al público - escáneres, destructoras de papel, ordenadores- (5.3).*

- *Adquisición de humidificadores para el personal con necesidades especiales a instancias del servicio de prevención (5.4).*

- *Revisión del procedimiento de solicitud de trabajos a reprografía en color para conseguir un mayor control y seguimiento de los trabajos, necesarios para controlar el gasto de consumibles de impresoras y fotocopiadoras (5.7).*

- *Empleo del sistema común SOROLLA, de la IGAE, complementado con el uso de la aplicación de desarrollo propio PROGESFOR en lo que se refiere a actividades formativas (5.8).*

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

- *Sustitución detectores monóxido de carbono y sus centralitas correspondientes en garaje edificio B (5.10).*
- *Instalación de sistema de megafonía en cafetería conectada a la del resto del edificio para avisos de evacuación y emergencias, y otros usos (5.10).*
- *Colocación de barandilla de seguridad en cafetería (5.10).*

Dirección General del Catastro (DGC)

- *En 2017 se ha ejecutado el proyecto de saneado y restauración en la sede central, con lo que se ha conseguido un mejor acondicionamiento del edificio (5.1 y 5.2).*
- *Ejecución del proyecto de mejora para una mayor eficiencia energética en los locales del edificio anexo a la sede central, con sustitución de las láminas de control solar existentes (5.2).*
- *El Plan de Archivos implantado en el catastro pretende abordar la cuestión documental como uno de los activos más valiosos del catastro, previendo medidas para conseguir una mejora en la organización de la documentación, en su conservación, en su disponibilidad, y finalmente en el acceso a la información catastral. A lo largo de 2017, destacar (5.6):*
 - *Mantenimiento del archivo (tratamiento de la documentación, ordenación, depuración, expurgo y posterior envío de documentación a los archivos históricos).*
 - *Especial incidencia en la Digitalización de la documentación, en relación con los municipios que entran en el Proceso de Regularización Catastral.*
 - *En general, trabajos de digitalización de documentación variada para su incorporación a expediente digital y archivo, para disponer de una versión digitalizada de la documentación entrante y de la existente para la mejor gestión de expedientes y bases de datos.*
- *Durante el año 2017, tanto en los servicios centrales como en los periféricos, ha continuado la reducción en el consumo de consumibles, donde hay que destacar especialmente la labor de concienciación personal realizada desde cada Subdirección, así como una mayor eficacia en la planificación y control del gasto (5.7).*
- *La implantación de la aplicación REDMINE en la Secretaría General, para el control interno de los procesos de contratación, ha redundado en una mejora del seguimiento y control de la ejecución presupuestaria.*

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- *Con motivo de los traslados sufridos en diferentes sedes de Tribunales resultó necesaria la adquisición de mobiliario por importe de 65.416,57 euros para adaptación a los nuevos espacios y usos y reposición y actualización de mobiliario obsoleto (TEAR de Andalucía, Asturias, Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valencia, Madrid, Murcia, País Vasco, y Tribunal Central) – Epígrafe 5.4-.*
- *A lo largo de 2017, se efectuaron acciones de expurgo sobre resoluciones de los años 2005 y 2006 en los TTEEAARR de Murcia y Castilla-La Mancha (5.6).*

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

- *Se ha adquirido mobiliario para varios despachos para sustituir el existente por tratarse de muebles deteriorados por el uso (5.4).*
- *Continuando con la política de restricción del gasto, en 2017 se redujo el consumo de material de oficina en un 70 % (5.7).*

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- *En los sistemas de aire acondicionado se sustituyeron algunos de los motores y se sustituyeron o limpiaron filtros (5.2).*
- *Pruebas y mejoras en los cuadros del Sistema de Alimentación Ininterrumpida, y revisión y reparación de las baterías de los condensadores (5.2).*
- *Transferencia de documentos al CADA (Centro de Almacenamiento de Documentación Administrativa) del Ministerio de Hacienda, con el consiguiente ahorro de espacio en el archivo de la Dirección General (5.6).*
- *Revisión general del sistema de alumbrado y de los cuadros eléctricos (5.9).*
- *Colocación de marcos en tapas de suelo metálica en varias plantas (5.9)*
- *Labores de mantenimiento preventivo de las instalaciones auxiliares de los Centro de Proceso de Datos (5.9).*

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

- *A lo largo del año se han ejecutado diversos proyectos de mejora tanto en los servicios centrales como en algunos servicios provinciales (5.1 y 5.2).*
- *Instalación de equipos de climatización en León, Lugo y Tenerife (5.2 y 5.3).*

- *Instalación de bloques de emergencia y mejora del sistema de megafonía en los servicios centrales (5.2 y 5.10).*
- *Instalación de un equipo de climatización de precisión en el Centro de Proceso de (5.2).*
- *Instalación de un Sistema de Gestión de Espera en el Servicio Provincial de Cádiz (5.3).*
- *Realización de un informe de evaluación de la situación de accesibilidad en los servicios provinciales, resultado del cual se han emprendido las medidas para hacer las adaptaciones oportunas que garanticen la accesibilidad, incluido el cambio de ubicación en ciertos servicios (5.3 y 5.11).*
- *Adquisición de diverso mobiliario para algunos de los servicios provinciales (5.4).*
- *Se ha procedido al estudio de tres de las Series Documentales de MUFACE (Prestaciones por prótesis Dentales, Oculares, Nupcialidad y Natalidad) para someterlas a la valoración de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos. Mediante Resolución de 21 de febrero de 2018 (BOE 26 de febrero) se autorizó la eliminación de toda la documentación correspondiente a estas series documentales con una antigüedad superior a 5 años. Las prestaciones de prótesis dentales y oculares constituyen la documentación más numerosa del Archivo General de Muface, significando un total aproximado de 70.000 cajas de archivo que actualmente se encuentran custodiados en un local de una empresa externa (5.6).*
- *Mediante un contrato menor, una empresa externa ha procedido a realizar un estudio de toda la documentación de MUFACE con la finalidad de actualizar las Series Documentales existentes y el Cuadro de Clasificación (5.6).*
- *Se ha actualizado el Videograbador en el año 2017, mejorando sus cualidades originales mediante la actualización de su software interno y, además, se ha adquirido e instalado un nuevo para puertas a zonas sensibles (Archivo, centro de proceso de datos, almacén y cafetería), debido a que el anterior estaba obsoleto (5.10).*

Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)

- *Ejecución del proyecto de remodelación de la planta 6ª del edificio, en el que se ha ubicado el personal del área TIC (5.1 y 5.2).*
- *Ejecución del proyecto para refuerzo y mejora de la seguridad y estabilidad del archivo rodante del sótano 1 (5.6).*

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

- *Se ha acondicionado un local como almacén de seguridad para la documentación entregada por los clientes a la unidad de negocio de digitalización (5.1).*
- *Adaptación de algunos Departamentos de Servicio y Estructura a la normativa de prevención de riesgos laborales (PRL) (5.1 y 5.2).*
- *Durante el año 2017 se han realizado mejoras en el material y medios docentes en las aulas y salas de la escuela de formación como en los talleres de la Escuela de Grabado, adaptándolos a las nuevas tecnologías (5.2).*
- *Finalización de los trabajos, iniciados en 2016, para la renovación general de equipos audiovisuales en las salas de reuniones de la FNMT (Auditorio, Sala de Columnas, Sala de Audiovisuales y Sala de Consejo). Estos nuevos equipos son utilizados tanto para uso interno como para eventos externos en los que se alquilan o ceden los salas. Gracias a estos equipamientos se ha aumentado la capacidad del aforo del Auditorio al poder transmitir la señal de video y audio a la Sala de Audiovisuales, Sala de Columnas y Sala Verde (5.2). Inicio del proyecto 2016. Terminado en 2017.*
- *Cambio de la telefonía tradicional a telefonía IP, dicha telefonía ya no necesita cableado específico, va sobre las líneas de datos, con el consiguiente ahorro en caso de nuevas líneas y cambios de ubicación. Además, el nuevo sistema permite incorporar nuevas funciones (5.2).*
- *Proceso de mejora continua, mediante la aplicación del Sistema de Gestión ISO 50.00., para una mayor eficiencia energética (5.7).*
- *Plan de sustitución progresiva de luminarias convencionales por iluminación tipo led y de control de consumos (5.7).*
- *Supresión de impresoras locales e Implantación de un servicio centralizado de impresión, maximizando así el uso de las impresoras y mejorando el consumo y el uso de consumibles (5.7).*

Parque Móvil del Estado (PME)

- *Contratación de una empresa externa especializada para revisar el inventario y su integración en SOROLLA2, para su gestión por medios informáticos, habiéndose hecho la primera conciliación en octubre/2017 con resultados favorables (5.5).*

- *Implantación y consolidación de la aplicación para el inventario de vehículos oficiales (IVO), creado por la Disp. Adic. 10ª de la Ley 15/2014, de Racionalización del Sector Público (5.5).*
- *Elaboración de un plan para señalizaciones de accesos peatonales y automovilísticos (5.11).*

Secretaria General Técnica (SGT)

- *La Biblioteca Central del Ministerio ha puesto a disposición de los usuarios de la Biblioteca, en la sala de lectura, una nueva copiadora con sistema monedero (5.3).*
- *Durante el año 2017, se han llevado a cabo, entre otras las siguientes acciones que han redundado en la mejora del archivo de documentos (5.6):*
 - *El Archivo Central de Hacienda 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. Asimismo, se ha incrementado la demanda de asesoramiento en materia de transformación digital de las diferentes unidades y, en consecuencia, de archivo de expedientes electrónicos, que se ha atendido caso por caso.*
 - *Se ha trabajado en la migración de información remitida al Archivo en Access a la aplicación Albalá, en la que están centralizados los datos del Archivo.*
 - *Se ha acondicionado el archivo de Recursos Humanos, expedientes de personal, mediante la reinstalación de 479 cajas tipo CADA (45 expedientes x caja = 21.555 expedientes), con la finalidad de optimizar espacio y garantizar el acceso al documento para dar servicio a la unidad tramitadora con la mayor eficacia y economía de tiempo posible.*

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- *Durante el año 2017, se han invertido 3.912.059 € en la rehabilitación del edificio de la C/ Fuencarral 81, sede del Tribunal de Cuentas, y 8.001.234 € en la rehabilitación del edificio de la Plaza del Marqués de Salamanca, 8; a la vez que continuaron las obras de acondicionamiento y mejora del situado en el número 35 de la calle Serrano (5.2 y 5.9).*
- *Continuaron las obras de mantenimiento y mejora del edificio sito en C/ Serrano 35.*

- *Ejecución del proyecto para remodelación de la cubierta del Tribunal Constitucional (5.9).*
- *Realización de simulacro de evacuación, a propuesta de su administrador, en el edificio Pegaso de la calle José Abascal, sede de varias Subdirecciones Generales (5.10).*

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- *En el ámbito de las Delegaciones de Economía y Hacienda (DEH) hay que destacar: 1) Reformas en salas y despachos de seis dependencias; 2) Renovación de instalación eléctrica y lucernarios en 3 edificios; y 3) Renovación o reparación de sistemas de climatización en diez edificios (5.1 y 5.2).*
- *Obra de renovación de las instalaciones de electricidad y climatización en la zona de acceso de por C/ Alcalá 7, en la sede central del Ministerio (áreas Centro de incidencias, conductores, seguridad y otras) - 5.2-.*
- *Plantas 2ª y 3ª C/Alcalá 9, fachada C/Alcalá, instalación de nuevos sistemas semi-centralizados tipo VRV, que permitirán retirar los equipos autónomos en ventanas a C/Alcalá de esas áreas (5.2).*
- *Actualización del cableado de voz y datos en la sede de Alcalá y realización de los trabajos de comunicaciones (electrónica de red y cableado) necesarios para la dotación de sedes por nueva creación o traslado (5.2).*
- *Renovación de mobiliario en el edificio de la sede de este Ministerio en la calle Alcalá, por un importe de 54.000 euros (5.4).*
- *Adquisición de diverso mobiliario en algunas de las Delegaciones de Hacienda (5.4).*
- *Obra menor para restauración del casetón del reloj y ventilación de la cubierta de la terraza de la planta 4ª del Patio del Reloj, en el edificio sede central del Ministerio, situado en el número 9 de la calle Alcalá (5.9).*
- *Contratación de servicio permanente de lunes a viernes desde las 15:00 hasta las 9:00 horas, así como 24 horas los fines de semana y festivos: en dicho horario se encarga de asumir la resolución de cualquier incidencia que pueda producirse en el ámbito del MINHAFP, especialmente las relacionadas con mantenimiento, seguridad de edificios, emergencias o similares (5.9 y 5.10).*
- *Durante 2017 se ha continuado ejecutando la obra (cofinanciada con los otros dos ministerios ocupantes) de mejora de las condiciones de protección contra Incendios en las plantas bajo rasante del Complejo Cuzco de Madrid; actuación de gran alcance y volumen*

(seis plantas sótano con almacenes y aparcamiento), que supondrá una notable mejora de las condiciones de evacuación y autoprotección (5.10).

- Mejora de los sistemas antiincendios en 5 edificios de las diferentes Delegaciones de Economía y Hacienda (5.10).

- Instalación de silla de evacuación para personal con movilidad reducida en una de las Delegaciones de Economía y Hacienda, y de rampa de acceso en otra (5.11).

2.6. Recursos tecnológicos

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- En 2017 se ha realizado una renovación del 20% del hardware del Organismo, dentro de un marco quinquenal de renovación de la totalidad del hardware: Adquisición de ordenadores, impresoras, portátiles y monitores de alta resolución (6.1).

- Con respecto a las mejoras en las aplicaciones de gestión, destacar (6.1):

- Se ha añadido a la aplicación para la gestión y tramitación de becas y premios una nueva funcionalidad para la obtención automática de las estadísticas de presentación de instancias, además de nuevos campos (notificaciones y representante) para su adaptación a la Ley 39/2015.
- Se ha desarrollado un nuevo módulo "Comisión de Valoración", accesible desde la intranet del IEF, para la consulta y descarga de documentación presentada por aspirantes admitidos para su valoración. Además, permite introducir la puntuación obtenida en cada una de las áreas a valorar.
- Añadidas nuevas funcionalidades a la aplicación SIRENA2 (sistema de interpretación y registro de alumnos), con el fin de hacer más sencillas y atractivas algunas de las consultas que permite.
- Desarrollo de un módulo de calendario y control de asistencia dentro de la aplicación PROGEGOR.
- Implantación de funcionalidades que permiten la tramitación electrónica, incorporando la firma electrónica a los diversos informes.
- Generación los diplomas de alumnos y certificados de profesores como documento electrónico adecuado al Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), incorporando a los mismos el sello electrónico del IEF.

- *Implementación de varias medidas que han permitido mejorar la intranet con el fin de facilitar y promover la comunicación interna y el acceso a todos los recursos informáticos del Instituto (6.3).*
- *En cuanto a la mejora en la seguridad de la información, destacar en 2017 (6.7):*
 - *Reforzamiento de los sistemas en la gestión de los procesos de salvaguarda de la información, ampliándose, además, la cobertura a nuevas bases de datos para las copias de todos los servidores de este Organismo.*
 - *También se reforzaron los procedimientos de control de acceso para autenticar a los usuarios que acceden al sistema y verificar qué operaciones tienen disponibles de acuerdo a su perfil administrativo.*
 - *Continuó el proceso para adecuar la seguridad al Esquema Nacional de Seguridad (ENS) a todos los procesos electrónicos de cara al público en general establecidos en la Sede Electrónica de este Organismo.*

Dirección General del Catastro (DGC)

- *En cuanto al hardware, destacar en 2017:*
 - *Sustitución de la cabina que da soporte a las bases de datos y al correo electrónico por otra, basada totalmente en discos flash, que mejora el rendimiento, a la vez que se ha ampliado la capacidad de almacenamiento documental.*
 - *Inicio de proyecto de renovación de la mitad del parque de PCs fuera de garantía o amortizados, un total de 1500 ordenadores de sobremesa, aumentándolos a 8 GB de RAM y dotándolos de monitores panorámicos de 23".*
 - *Se ha renovado el hardware en el cortafuegos del CPD, ubicado en la sede de los servicios centrales, y los dos cortafuegos de gestión del CPD de Manoteras.*
- *En cuanto a la mejora de las aplicaciones de gestión, destacar (6.3):*
 - *Implementación de mejoras en varias de las aplicaciones utilizadas por el Catastro, como SIGCA, ALMENA e INCA.*
 - *Mejoras en la aplicación SIGECA, sistema interno que da soporte a toda la gestión catastral, tramitación de alteraciones catastrales, y seguimiento de expedientes, valoraciones y revisiones catastrales masivas, emisión de padrones oficiales del IBI, emisión de certificaciones y gestión de alteraciones catastrales, entre otros procedimientos.*

- *Mejoras en SAUCE, aplicación que permite la incorporación de altas catastrales en un entorno gráfico, enlazando con la información del croquis por planta y generando de forma visual y dinámica la estructura de las nuevas fincas. Está destinada a usuarios internos de Gerencias Catastrales y a la que pueden acceder de forma remota entidades colaboradoras y empresas que realizan altas catastrales como es el caso de SEGIPSA.*
- *Mejoras en DOC-e - Documento electrónico, firma y digitalización-, es una aplicación Web que permite la gestión de los documentos electrónicos del Catastro, disponible en la Intranet para todos los usuarios de la organización, y que permite la consulta de los documentos electrónicos en el Catálogo Documental, crear y firmar documentos electrónicos, incluyendo la creación de nuevos Documentos a través de un proceso de digitalización del papel. Durante 2017 se han incorporado, entre otras: opciones de filtrado a la hora de seleccionar los documentos asociados a un expediente, servicios web de intercambio con el Tribunal Económico Administrativo (TEAC), actualización de pantalla de captura y módulo de digitalización (también 6.4).*
 - *En cuanto a la mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios, destacar a lo largo de 2017 (6.4):*
 - *En la Sede Electrónica del Catastro (SEDE) (SEC), que permite el acceso a los servicios de la administración electrónica, se han incorporado durante 2017 nuevos servicios tanto para ciudadanos, empresas y profesionales, como para instituciones y colaboradores registrados (nuevo buscador de inmuebles; certificación literal, y también descriptiva y gráfico a través de carpeta ciudadana, generación de claves de cartas con medios propios, informe catastral de ubicación de construcciones, firma de declaraciones con CSV, entre otras).*
 - *El Sistema de Comunicación Interna (SINOI) que permite el seguimiento de incidencias y contiene una importante base de datos corporativa de soluciones y permite la gestión del conocimiento, habiéndose incorporado el aplicativo "a mí también me pasa" (también 6.5).*
 - *Se han llevado a cabo sesiones informativas por videoconferencia explicando y comunicando los cambios en todas las aplicaciones relevantes y dando respuestas a dudas de los usuarios.*
 - *En cuanto al portal del catastro, se han realizado actuaciones de mejora en: incorporación de una nueva sección de estadísticas, notificación de valores*

catastrales, vídeos acerca de la coordinación entre el Catastro y el Registro de la Propiedad y nueva sección del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

- *Desarrollo de la nueva aplicación Mercado, es una aplicación WEB intranet, que se ha desarrollado íntegramente durante 2017, en su primera versión, utilizada para realizar análisis del mercado inmobiliario de urbana. Está enfocada a los usuarios finales de las Gerencias y los servicios centrales (6.4)*
- *Incremento en la automatización de las pruebas de regresión, que minimiza los errores en las nuevas versiones de las aplicaciones (6.5).*
- *Con respecto a las mejoras en el apoyo a usuarios, reseñar las siguientes actividades de mejora (6.6):*
 - *Todas las nuevas funcionalidades y formatos de intercambio, se documentan en Sede y Portal antes de la puesta a disposición de los mismos. Se han incorporado ayudas en forma de apartado de información (INFO) a todas las opciones incluidas en la SEC anteriormente descritas.*
 - *Se han añadido algunos vídeos explicativos sobre las distintas aplicaciones y recursos en el Portal del Catastro.*
 - *Se han mejorado las guías de servicios libres y para usuarios registrados en la Sede.*
 - *La actualización y mejora del Portal del Catastro ha supuesto, entre otras cosas, una serie de recursos que sirven de apoyo a los usuarios.*
 - *En cuanto a las actividades de mejora relacionadas con la seguridad de la información, destacar (6.6):*
 - *Elaboración del Plan de Adecuación al ENS, para adaptar los sistemas a sus exigencias.*
 - *Renovación del hardware de Firewall en los Centros de Procesos de Datos.*
 - *Adquisición de sistemas de monitorización capaces de almacenar todo del tráfico de la red del catastro durante 48 horas.*
 - *Migración de equipos a la versión 1709 de windows10, para mantener a los equipos protegidos en parches de seguridad.*

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- *Se han efectuado las siguientes actividades de mejora en relación con los equipos informáticos a lo largo de 2017 (6.1):*
 - *Adquisición de 199 ordenadores personales.*
 - *Sustitución de 18 equipos multifunción de media capacidad y 15 de altas prestaciones.*
 - *Adquisición de dos servidores para albergar un sistema gestor de base de datos redundante a fallos (también 6.7).*
 - *Adquisición de dos cabinas de almacenamiento de última generación para garantizar el rendimiento de los servidores de virtualización existentes, con especial atención al sistema de expediente electrónico con la AEAT y la D.G. del Catastro.*
 - *Implantación progresiva de la aplicación ASTREA (para el seguimiento y tramitación de reclamaciones económico administrativas) en diferentes TEAR. Además, se han implementado mejoras solicitadas por sus usuarios y se han contratado otras nuevas para su mejora y adaptación al multilinguaje en la redacción de ponencias. (6.2 y 6.5).*
 - *Extensión de la plataforma "Hub de interoperabilidad de expedientes electrónicos", desarrollada con la G.G. del Catastro, al conjunto de los TEA y Gerencias del Catastro, para el intercambio de expedientes electrónicos entre ambos organismos (6.2).*
 - *Creación, para la aplicación ASTREA, de un Centro de Atención a Usuarios específico y un mecanismo electrónico de recogida de incidencias y solicitudes deservicio (6.6).*
 - *En lo referente a medidas relacionadas con la seguridad de la información, reseñar las siguientes (6.7):*
 - *Nombramiento de los responsables de la estructura organizativa de la gestión de la seguridad de la información, conforme a lo previsto en el Plan de Transformación Digital.*
 - *Actualización de las normas y procedimientos de seguridad a través del Grupo de Trabajo Técnico de Seguridad de la Información (GTTSI).*
 - *Campaña de concienciación a los empleados en esta materia a través de la intranet.*

Secretaría General de Financiación Autonómica y Local (SGFAYL)

- *Implementación de mejoras que han sido necesarias para la plena eficacia en el intercambio de información entre las bases de datos de este Ministerio y el de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para la monitorización del gasto sanitario y farmacéutico por las CCAA (6.2).*

- *Tareas para la implementación de los aplicativos informáticos necesarios para la automatización del envío y recepción de datos, para que las Cuentas Generales y los Presupuestos de las Comunidades Autónomas se efectúen de forma telemática, implantándose en 2017 la fase del proyecto relativa a Presupuestos. En 2018 está prevista su extensión a las Cuentas Generales (6.2, 10.1, 10.2 y 10.3).*

Dirección General de Presupuestos (DGP)

A lo largo del año 2017 se produjo una renovación parcial del parque de ordenadoras e impresoras y, además, se actualizó la red wifi instalada en del edificio sito en el número 2 de la calle Alberto Alcocer (6.1).

Implementación de mejoras en el portafirmas DOCEL WEB, que han permitido que en todos los procedimientos de la DGP sean íntegramente electrónicos, posibilitando la firma electrónica en todos ellos (6.2 y 10.3).

Puesta en funcionamiento de la aplicación ARIADN@, gestor documental modular (6.2 y 6.4).

Introducción de la aplicación GEISER a la gestión del registro de documentos e incorporación de la DGP como unidad tramitadora (6.2 y 6.4).

Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (DGCPyPP).

- *Sustitución de parte de los equipos de sobremesa por otros con mayor memoria RAM para facilitar el manejo de bases de datos voluminosas (6.1).*

- *Implantación de sistemas de conexión remota en todos los equipos permite que los usuarios puedan trabajar desde cualquiera de ellos con el mismo perfil y aplicaciones (6.1).*

- *Con respecto a las actividades de mejora implementadas en las aplicaciones de gestión, hacer referencia a las siguientes (6.2):*

- *Sigue la colaboración en el análisis, diseño y pruebas de la nueva aplicación "Papiro", para la gestión de los expedientes CECIR que sustituirá al actual de Carpetillas.*

- *Incorporación, en enero, de los subsistemas de reconocimiento, para la tramitación electrónica de los procedimientos de reconocimiento de pensiones de jubilación, pensiones familiares, pensiones en aplicación de Reglamentos Comunitarios, pensiones extraordinarias, anticipos del Fondo de Garantía de Pago de Alimentos, y ayudas a víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual, estos expedientes se tramitan de forma totalmente telemática.*
- *En el mes de marzo se integraron los últimos subsistemas, que permiten la tramitación electrónica de los expedientes de reintegros y de liquidaciones, alcanzándose así la tramitación electrónica de todos los procedimientos.*
- *Automatización de la publicación en el BOE de los anuncios de notificación previstos en el artículo 44 de la LPACAP.*
- *Inclusión de la firma digital en los modelos de autorización de masa salarial, contratación de personal laboral y nombramiento de funcionarios interinos.*
- *Adaptación de los modelos de resolución CECIR para implementar el nuevo sistema de sellado de documentos puesto en marcha por el Portal-CECIR.*
- *En la aplicación ERYCAWEB se ha incorporado la funcionalidad registro, y envío y recepción de documentos.*
 - *La encuesta remitida a los pensionistas para que valorase la calidad del servicio ha sido sustituida por una encuesta on line, hecho que ha determinado que el porcentaje de respuesta haya aumentado en más de 10 puntos porcentuales (6.3).*
 - *Cambio en el vehículo a través del cual los ciudadanos puede realizar consultas o solicitar información por escrito, sustituyendo el correo electrónico por un formulario de contacto incluido en el portal de clases pasivas, habiéndose reducido los tiempos de respuestas y disponiéndose de una mejor ordenación y clasificación de la información obtenida (6.3).*
 - *Proyecto piloto en Madrid y 39 D.E.H por el que, en virtud de cita previa y en entrevista personal, se informa al empleado público interesado sobre la cuantía de su futura pensión (6.4).*
 - *Desarrollo de nuevas funcionalidades en la aplicación de gestión de los Catálogos de puestos de trabajo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que permiten conocer y actualizar mensualmente el nivel de ocupación de los mismos, así como la obtención de diferentes informes (6.5).*

- *Disminución de los tiempos en la resolución de incidencias remitidas por usuarios, según las estadísticas elaboradas mensualmente, y suministro de información al usuario sobre la evolución de su incidencia (6.6)*
- *En cuanto a las actividades de mejora relacionadas con la seguridad de la información, reseñar (6.7):*
 - *Se dan instrucciones al personal para que apague diariamente sus equipos y así permitir su actualización, con el fin de mejorar su seguridad, así como para que suspenda la sesión cuando no se encuentre en su puesto de trabajo.*
 - *La gestión documental de consultas, recursos administrativos y relaciones con los tribunales, tanto en materia de clases pasivas como de costes de personal, se realiza a través de la Base de datos CLARIN 1, basada en la aplicación Sharepoint 2010, que permite cumplir con rigor los requisitos de protección de datos de nivel alto.*
 - *Asimismo, la gestión unificada de las actuaciones de ordenación normativa, tanto en materia de clases pasivas como de costes de personal, se realiza con nueva Base de Datos (CLARIN 2), basada en la aplicación Sharepoint 2010, que sustituye a las anteriormente existentes de Knosys y Carpetillas.*
 - *Los accesos a los datos protegidos contenidos en el Sistema de Información ARIEL, de conformidad con Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, se auditan a través de las herramientas de auditoría que proporciona la propia base de datos Oracle.*

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- *Durante 2017, se sustituyeron parte de los equipos ofimáticos por otros con mejores prestaciones, se renovaron y actualizaron algunos servidores y se procedió a la canalización y mejora del cableado de diferentes equipos informáticos (6.1).*
 - *Se han realizado diversas mejoras de las aplicaciones de gestión, entre las que cabe citar (Epígrafe 6.2):*
 - *Desarrollo de la aplicación para el Registro del Inventario de entidades del sector público estatal autonómico y local (INVENTE)*
 - *Mejoras con nuevas funcionalidades de RAYOnet, sistema corporativo de registro departamental.*
 - *Mejoras en el portafirmas electrónico Docelweb, consolidando sus posibilidades de integración con el portafirmas SGAD.*

- *En relación con la aplicación de gestión de controles de fondos comunitarios para el periodo 2014-2020, integrada en AUDInet, se ha incorporado el muestreo para los controles de fondos agrícolas y se ha avanzado en la gestión de controles de fondos agrícolas, al propio tiempo que se ha incorporado la interfaz 2 para la carga de controles desde las CC.AA.*
- *Implementación de nuevas funcionalidades en CIBI*
- *Respecto al control financiero, en la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS) se han implantado los servicios web de consulta a la BDNS intermediados a través de la plataforma SCSP para inhabilitaciones, compatibilidad y concurrencia de subvenciones, entre otras; y, además, un servicio buscador de subvenciones para las CC.AA. y entidades locales que deseen utilizarlo en su respectivo portal de la transparencia.*
- *Mencionar, en cuanto a las actividades de mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios (6.3):*
 - *Rediseño, a nivel de prototipo, de la página principal del portal de la administración presupuestaria y del Portal de la IGAE.*
 - *Diseño y puesta en producción de la nueva página web para el Programa de Cooperación Transfronteriza España-Frontex Exterior (POCTEFEX)*
 - *Preparación de la sede electrónica de la Dirección General de Fondos Comunitarios para la publicación de procedimientos de incentivos regionales.*
 - *Nueva versión de INVENTE PUBLICACIÓN que posibilita la consulta, así como utilizar varios filtros en su realización.*
 - *Ha evolucionado CIGAE hacia un diseño “responsive” para el acceso a través de dispositivos móviles.*
 - *Adaptación y mejora del sistema SIGFE - Sistema Común de Funcionalidades de firma electrónica y de almacenamiento de documentación-, incorporando nuevas funcionalidades (6.4).*
- *En cuanto a BÁSICAL (aplicación para registro y tratamiento de datos, archivo y conservación de la información derivada de las operaciones que deben ser objeto de contabilización para las diferentes entidades locales, en que se estructura el modelo, garantizando la integridad y coherencia de la información), se ha implantado el nuevo servicio de hospedaje en la IGAE y se han migrado las entidades locales al servicio BÁSICAL centralizado (6.4).*

- *Ampliación de la comunicación entre SOROLLA2 y la plataforma de contratación del sector público, así como mejora y actualización de la primera (6.4).*
- *En cuanto a las actividades relacionadas con la mejora de los servicios prestados, cabe citar, entre otras (6.5):*
 - *Se han efectuado las adaptaciones necesarias del registro contable de facturas integrado en SIC'3, para la admisión de la nueva versión 3.2.2. del formato Facturae, publicada mediante Resolución de 24 de agosto de 2017 de las tres Secretarías de Estado competentes, y para la incorporación de nuevos datos por los cambios en la determinación del Periodo medio de pago (PMP) derivados de la modificación del Real Decreto 635/2014, de 25 de julio.*
 - *En 2017 se ha producido la renovación de la plataforma de virtualización de almacenamiento de máquinas virtuales VPLEX y el inicio de la integración de sistemas de información con el hardware (HSM) en producción*
 - *Migración de la plataforma de Nagios a la versión XI y el establecimiento de nuevos procedimientos y tareas para el grupo de operadores*
 - *Respecto al área de comunicaciones lo más destacado ha sido la migración de la plataforma de cortafuegos externos y de gestión, así como el inicio de la migración de los sistemas DNS integrándose en la plataforma DDI (DNS, DHCP, IPAM).*
 - *Ha finalizado la migración de portales y sedes electrónicas a Sharepoint 2013 y se han actualizado los servicios de Business Intelligence a la versión 2014.*
 - *En cuanto a los servicios Windows, se produjo la actualización de la plataforma de archivado de correo electrónico Enterprise Vault a su versión 12 y la actualización de la herramienta de monitorización SCOM a su versión 2016.*
- *En el apartado mejoras en la seguridad de la información, citar (6.7):*
 - *Mejoras en la seguridad perimetral e interior de la red informática*
 - *Cifrado de comunicaciones entre sedes*
 - *Cifrado de información de equipos portátiles*
 - *Realización de auditoría informática en la plataforma corporativa (portafirmas electrónico DocelWeb, y sistema corporativo de firma electrónica y de gestión de documentos electrónicos SGIFE)*
- *Incorporación de la Intervención General del Ministerio de Defensa y sus intervenciones delegadas a IRIS, sistema para el seguimiento de expedientes de gasto y de apoyo a la fiscalización previa (6.8).*

- *Se han producido avances en la migración de prestaciones específicas de INCOA para el sector público administrativo al sistema de consolidación y ajustes del sector público estatal (CYASPE) y se han incorporado las fundaciones a este último sistema (6.8).*

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

- *Se ha procedido a la contratación de la renovación de 2/3 de los ordenadores personales de toda la plantilla, quedando el otro tercio pendiente para el 2018 (6.1).*

- *A lo largo del año se diseñaron y aplicaron mejoras en las distintas aplicaciones de gestión utilizadas por la Mutualidad: SIGMA-Prestaciones; SIGMA-Nóminas; Facturación, y tarjeta sanitaria europea (6.2).*

- *En 2017 se ha comenzado el proceso de implantación de diversos aplicativos horizontales que provee la SGAD - portafirmas electrónico, notific@, GESISER, etc.- (6.2).*

- *En 2017 se ha comenzado también a trabajar en el diseño de una nueva página web de MUFACE, que podría ser implementada en 2018, así como en la mejora de la intranet (6.3).*

- *También se ha iniciado en 2017 el proyecto de provisión, a través de la sede, de 16 prestaciones, lo que ha implicado un análisis previo de cada procedimiento que tenderá a su simplificación. Actualmente hay una serie de trámites que los mutualistas pueden realizar a través de la sede electrónica de la Mutualidad, aunque la mayoría de prestaciones no se pueden tramitar en sede, o no de modo completo (6.4).*

- *Se está trabajando en la revisión del sistema de traducción de la página Web, que, hasta el momento, es un sistema de traducción automático y se ha podido comprobar que ofrece unas traducciones muy deficientes. Se va a pasar a un sistema de traducción mediante la herramienta PLATA, que será a continuación revisada por los Servicios Provinciales. Se van a traducir en primer lugar las páginas más utilizadas, así como los nuevos contenidos, pero no la totalidad de la página Web, ya que, como se ha indicado, se está trabajando en una nueva (6.5).*

Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)

- *A lo largo de 2017 se efectuó una renovación en los equipos informáticos existentes, puesto que se adquirieron cien ordenadores a través del sistema de contratación centralizada, por renovación del parque existente, y se sustituyeron servidores y unidades de almacenamiento (6.1).*

- *Se implementaron mejoras en la aplicación PVR.exe (puntos de venta con recargo) que ha permitido la reducción del número de horas de asistencia externa (6.2).*
- *Realización de tareas para la implantación de GEISER en el Comisionado (6.2)*
- *Se efectuaron los trámites necesarios para la licitación de la contratación que permitirá la renovación del Centro de Atención a Usuarios interno (6.6).*

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

- *Cambio de todos aquellos equipos ofimáticos cuya vida útil superó los cinco años, en cumplimiento del plan de renovación de estos equipos; se ha instalado un sistema que permite la impresión a color para moneda; y, además, se han adquirido diversos equipos para los sistemas de virtualización (6.1).*
- *En cuanto a las mejoras en las aplicaciones de gestión utilizadas, destacar las siguientes (6.2):*
 - *Realización de análisis funcional y pruebas correspondientes para el desarrollo e implantación de un sistema de gestión documental.*
 - *Desarrollo de una herramienta informática para la gestión de actuaciones por parte del Departamento Jurídico.*
 - *Ampliación del programa de gestión de la planificación ASPROVA (aplicación para dar soporte a la planificación de la producción) a nuevos productos.*
 - *Desarrollo en implantación de aplicación para la digitalización de albaranes de recepción de materias primas y auxiliares, y de entrega de productos terminados, asociando la imagen a los documentos del sistema corporativo SAP.*
 - *Contratación de plataforma de licitación electrónica de acuerdo con lo previsto en la Ley de Contratos del Sector Público (también 6.4.)*
 - *Implantación de la firma electrónica en hojas de ensayo y calibración de los técnicos del Laboratorio (también 10.3)*
 - *Implantación de un sistema de gestión de partes que mejora su control y gestión y evita el uso del papel. Con la informatización de este proceso también se mejoran enormemente los tiempos de gestión (también 10.3)*
 - *Desarrollo para la implementación de la aplicación PENTAHO (conjunto de programas para generar inteligencia empresarial).*

- Se llevó a cabo la tercera fase para la ampliación y mejora de la intranet, basada fundamentalmente en la incorporación de campañas publicitarias, posibilidad de efectuar encuestas, buzón del empleado, estadísticas, mejora de la selección, área específica para el Plan de Empresa y beneficios sociales ofrecidos a trabajadores por empresas externas (6.3).

- Estudio y desarrollo de las adaptaciones necesarias para mejorar el acceso de los ciudadanos, de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas, y con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del Sector Público (6.4).

- En cuanto a la mejora en el apoyo a los usuarios, reseñar las siguientes actuaciones (6.6):

- Mejora en el sistema de seguimiento de incidentes (ticketing) para crear, actualizar y resolver incidentes reportados por usuarios.
- Implantación de encuestas de satisfacción de usuarios.
- Se mantiene el uso del software automatizado de gestión de incidencias (internas y externas) para el Área de Soporte a Producción y Clientes de DIT (Numara Footprint).

- En cuanto a la seguridad de la información, se implementaron a lo largo del año las siguientes mejoras: el mantenimiento, revisión y actualización de los distintos perfiles de acceso a la información; el seguimiento del Plan Director de Seguridad de la Información; realización de auditorías de seguridad, que incluyeron test de intrusión, exigidas por la Ley de Firma Electrónica, según normativa europea (6.7).

Parque Móvil del Estado (PME)

- A lo largo del 2017 se ha seguido avanzando en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones. Se ha continuado el proceso, ya iniciado en 2014, para la modernización del parque tecnológico del organismo, adquiriendo estaciones de trabajo, portátiles y pantallas a través de las distintas compras agregadas abiertas por la Dirección General de Racionalización y Contratación Centralizada en el 2017 (epígrafe 6.1).

- Se han instalado nuevos servidores que han mejorado sustancialmente la operatividad y funcionalidad de las tareas del PME (6.1).

- Se continúa el importante impulso a la aplicación OPERA que funciona como un verdadero ERP – sistema de planificación de recursos-, que permite una gestión integrada con enormes posibilidades de cuadros de mando (6.2).

- En cuanto al desarrollo de nuevas aplicaciones e implantaciones en el organismo en el 2017 se han realizado grandes progresos en la modernización y digitalización de los procedimientos - (aplicación IVO, implantación de administración electrónica a través de GEISER, portafirmas, facturación electrónica, gestión automatizada de la movilidad oficial, GEOTAB...- (6.2 y 6.4).

- Implantación y consolidación de la aplicación para el inventario de vehículos oficiales (IVO), creado por la Disp. Adic. 10ª de la Ley 15/2014, de Racionalización del Sector Público (6.2).

- Se ha perfeccionado la página web del PME con el más moderno sistema "share point" que sirve de enlace a todo su personal. Además, se añadieron nuevas utilidades a la misma (6.3).

Secretaría General Técnica (SGT)

- Se adquirió para la Biblioteca Central del Ministerio un nuevo escáner cenital que permite la digitalización de obras de gran formato y, además, evita el deterioro de las mismas durante el proceso de escaneado (6.1).

- Para el seguimiento de los expedientes de derecho de acceso de transparencia y de las reclamaciones ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, se diseñó y activó sobre Excel un aplicativo que controla cada uno de los trámites y controles internos. Esta base de datos completa y mejora la información que ofrece la aplicación GESAT de tramitación de derecho de acceso (6.2).

- La Subdirección General de Coordinación de la Información Económico-financiera (SGCIEF), en cuanto a la aplicación MENCEI, que permite a los distintos centros transmitir a la Central de Información Económico-Financiera, a través de alertas automatizadas, remitidas desde la aplicación a los centros productores, se ha conseguido un incremento en el número de publicaciones agendadas en el calendario y en el cumplimiento de las fechas previstas en el mismo. En cuanto a la aplicación CIFRA, para la búsqueda avanzada de datos, en el ejercicio 2017 se ha incorporado la materia de seguimiento de información presupuestaria, incluyendo las fases de presupuestos, ejecución y liquidación para todos los subsectores de las Administraciones Públicas - Administración Central, Seguridad Social, Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales-, permitiendo obtener resultados homogéneos, comparables, en formatos reutilizables (6.2 y 6.4).

- En la Sede Electrónica Central, se han llevado a cabo modificaciones en GesFoge, aplicación para formulario, aumentando el tamaño de los datos que pueden adjuntarse al formulario (6.2).

- El Archivo Central del Ministerio-Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones (SGIDyP), continúa implementando mejoras en la base de datos del Registro de Entrada de documentos por transferencia. Además, se ha mejorado el espacio colaborativo de periferia, que ha pasado de contar de, aproximadamente, 60 miembros a más de 300. Aunque se trata de una función que ha pasado al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, el verdadero impulso se le dio desde este Departamento a lo largo del 2017. Esta plataforma es un lugar de colaboración e información. Desde el Archivo Central se publican todas las novedades que afectan a la Periferia sobre gestión documental, al tiempo que se moderan los debates y se coordinan los diferentes estudios que se elaboran en las distintas sedes. Con ello se solucionan muchos problemas comunes que tienen las sedes de Periferia, lo que repercute claramente en la eficiencia de la Administración (6.2).

- Desde el Servicio de Información Administrativa de la SGIDyP se ha actualizado y simplificado la herramienta informática de elaboración propia para recogida de datos sobre atención al ciudadano adaptándola a la nueva estructura del Ministerio, generándose informes de periodicidad mensual (6.2 y 6.4).

- En el ámbito de la Sede Electrónica Central, se ha llevado a cabo la revisión de las aplicaciones genéricas FOGI (formulario), CETEX (consulta del estado de tramitación) y NOTE (notificaciones electrónicas) a fin de actualizar las mismas a las nuevas leyes administrativas Ley 39/2015 y Ley 40/2015, ambas de fecha 1 de octubre, así como mejorar las utilidades e información proporcionada por dichas aplicaciones (6.2).

- El Archivo Central del Ministerio ha participado en el seguimiento y mejora de la aplicación de archivo electrónico definitivo ARCHIVE, proyecto de la SGAD – Secretaría General de Administración Digital-, incorporando como nuevas funcionalidades la formación de paquetes de información de difusión y la generación de relaciones de entrega. Asimismo, se ha implementado la puesta en servicio de estos paquetes de difusión mediante el protocolo de intercambio en la nube, desarrollado por la SGAD para el intercambio de documentos y expedientes conformes al Esquema Nacional de Interoperabilidad (6.2).

- En cuanto a las mejoras relacionadas con los vehículos de comunicación con los usuarios, cabe citar, entre todas las realizadas (6.3):

- La SGCIEF ha trabajado junto con la UGCR en el rediseño la agenda del portal del Ministerio que se cumplimenta a partir de la aplicación MENCEI permitiendo al ciudadano una navegación más sencilla, en un formato más amigable, facilitando

su consulta, permitiendo la aplicación de filtros por materias y/o administraciones, y la descarga de las consultas realizados en formatos Excel y csv.

- *Se han incorporado materias y variables nuevas al Banco de Datos de la Central de Información y se ha incrementado el número de mapas y gráficos que se pueden visualizar en el mismo. Este año se ha comenzado a dar visibilidad a todas las publicaciones realizadas en la central de información y en su banco de datos a través de las redes sociales (Twitter y Facebook) del Ministerio (también 7.3).*
- *En 2017 se han reformado los canales del portal. Se han suprimido los canales «Servicios» y «Publicaciones», redistribuyéndose sus contenidos entre los canales «Ministerio» y «Áreas Temáticas». Además, se han creado un nuevo canal: «Empleo Público», destinado a dar cobertura a todo lo relacionado con la Oferta Pública de Empleo y los procesos selectivos para cuerpos generales de la AGE, específicos del departamento, así como concursos de traslados y de méritos tanto de personal laboral y funcionario. Esto implica también la reducción de portales y la concentración de sus contenidos en un único punto de acceso web, para ello se han desarrollado las tareas necesarias para cerrar los portales web de la Secretaría de Estado de Función Pública (SEFP) y del Comisionado para el Mercado de Tabacos, concentrando sus contenidos en diversos canales del Portal MINHAFP.*
- *Canal áreas temáticas: como consecuencia de las tareas desarrolladas para integrar los contenidos del Portal de la SEFP en el Portal MINHAFP, se han ampliado los contenidos del sitio web de Función Pública, y han entrado en funcionamiento dos sitios web nuevos: Gobernanza y Compatibilidades, y Conflicto de Intereses. Además, se ha reorganizado por completo la interfaz del canal, con una presentación totalmente nueva, mucho más intuitiva para el ciudadano.*
- *Durante 2017 se ha continuado la colaboración con la SGTIC (Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones) 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.*
- *En el año 2017 se realizó por parte del Observatorio de Accesibilidad Web una iteración con nueva metodología para el cumplimiento de la normativa UNE 139803:2012, con el fin de comprobar el cumplimiento de los requerimientos que han de satisfacer los sitios web del Ministerio. Entre otros, se analizaron el Portal*

MINHAFP y la Sede Electrónica Central y se llevaron a cabo las actuaciones necesarias para el mantenimiento de los niveles de accesibilidad obligatorios.

- *En 2017 ha puesto en marcha el nuevo portal de la biblioteca en la intranet, con un doble objetivo: por una parte, facilitar la navegación y consulta y permitir un acceso más ágil y directo a los contenidos; por otra, unificar el acceso a los servicios de las bibliotecas centrales de Hacienda y de Administraciones Públicas en un mismo portal. Se ha reestructurado también el apartado correspondiente a bibliotecas en el portal del departamento, con objeto de mejorar el conocimiento de los usuarios de las principales bibliotecas existentes en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, y en especial, de los servicios de las bibliotecas centrales de Hacienda y Administraciones Públicas.*
- *En cuanto a las mejoras implementadas en relación con la mejora de los servicios prestados a lo largo de 2017, citar, a título de ejemplo, las siguientes (6.4):*
 - *En la librería virtual se ha implantado el pago con tarjeta de crédito a través de la pasarela de pago del banco autorizado. Supone una modernización en los canales de venta, así como un incremento de ventas y consultas. Además, han añadido nuevos accesos a publicaciones gratuitas y a suscripciones electrónicas, lo que permite poner a disposición del ciudadano mayor documentación de consulta.*
 - *Servicio Norm@doc, base de datos de normativa, disponible en Internet, de los Ministerios de Hacienda y Función Pública, y de Economía y Competitividad, hoy extintos, actualizada permanentemente y con acceso on line gratuito.*
 - *Se ha dotado de accesibilidad a las publicaciones electrónicas, para permitir su lectura a personas con discapacidad, con lo que se da cumplimiento a la normativa de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*
 - *Con motivo de la entrada en vigor de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la puesta en producción de la nueva versión de ACTUA se informa y coordina a los usuarios de esta aplicación a fin de que completen los datos obligatorios que exige la nueva normativa ya incorporados en la base de datos. Así mismo se realizan modificaciones en la nueva versión para recoger nuevas necesidades de usuarios, se incluye una nueva materia, se mejora el rendimiento de los informes Excel y la información existente en el Histórico.*
 - *La UGCR durante 2017, ha seguido incrementando la oferta de contenidos multilingüaje (lenguas cooficiales en el Reino de España e inglés como idioma*

comunitario). Durante el ejercicio se han traducido 15.574 palabras en el Portal, 4.540 en Sede Electrónica Central, y 17.927 en ACTUA (6.5).

- El Archivo Central del Ministerio ha trabajado en la migración de información remitida al Archivo en Access a la aplicación Albalá, en la que están centralizados los datos del Archivo (6.5).

- Como resultado del sistema de mejora de la calidad de contenidos efectuado en el Inventario de procedimientos administrativos (ACTUA), siguiendo un orden preestablecido, se han realizado de oficio una serie de controles sobre 69 puntos de control por actuación, que afectan a 37 de los 66 campos generales, alguno de ellos divididos en subcampos, existentes en la aplicación (6.8).

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- En 2017 se ha procedido a una renovación del equipamiento microinformático de la DGPE, cuya gestión corresponde a la Subdirección General de Coordinación de la Contratación Electrónica (SGCCE), adquiriéndose un total de: 174 ordenadores personales y sus correspondientes pantallas de visualización de datos, 19 ordenadores portátiles, 42 impresoras, 9 escáneres para digitalización de documentos y un plotter (6.1).

- Por otro lado, se han adquirido nuevos equipos destinados a las dos plataformas tecnológicas sobre las que operan las aplicaciones corporativas de la DGPE, tanto internas como externas, ubicadas en el CPD de José Abascal número 4 (JA4) y en un Centro de Servicios de Internet externo (CSI) en la modalidad de housing administrado. El equipamiento adquirido ha sido el siguiente: 4 servidores y 2 switches de interconexión para la infraestructura de virtualización de JA4, 2 switches de interconexión a la red SAN también en JA4, dos ampliaciones de discos para la cabina de almacenamiento de datos ubicada en el CSI, una de discos SSD con capacidad de 1600 GB (1,6 TB) y otra de discos convencionales con capacidad de 6000 GB (6.1).

- En el apartado de actividades relacionadas con las diferentes aplicaciones de gestión, citar, a título de ejemplo, las siguientes (6.3):

- En lo referente a la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), durante el año 2017, además de desarrollarse las tareas habituales de mantenimiento de la Plataforma y de soporte a los usuarios, se han realizado un total de 504 actuaciones de mantenimiento y apoyo, y se han desplegado 248 modificaciones en el aplicativo en producción.

- Se han diseñado y aplicado las modificaciones y ampliaciones que han permitido la consolidación de los nuevos servicios de licitación electrónica que la DGPE ofrece a los organismos públicos de todo el Sector Público (Estatal, Autonómico y Local) y

a los operadores económicos, con el fin último de que la licitación pueda realizarse íntegramente de forma electrónica (también 6.4).

- *A fin de coordinar el cumplimiento de las obligaciones de información y elaborar el informe previsto en el artículo 328.4 de la Ley de Contratos del Sector Público, la SGCCE ha desarrollado una aplicación informática (GOBERNANZA-CONTRATACION) para recopilar la información necesaria y facilitar su posterior tratamiento para confeccionar el primero de los informes requeridos por la Comisión Europea, referido al año 2017.*
- *Culminación de la modificación en el aplicativo para el tratamiento de los Expedientes de Abintestato, cuya primera fase está operativa desde 2014, con adecuado reflejo de la cuenta final del expediente, así como su adaptación a las modificaciones legales introducidas por la Ley 15/2015, de 2 de julio, de Jurisdicción Voluntaria.*
- *Con el fin de simplificar y aportar seguridad a la firma de documentos, en la Subdirección General de Empresas y Participaciones Estatales se ha implantado la aplicación Docel Web para la firma electrónica de los mismos.*
 - *Ante el incremento en la demanda de los servicios de Licitación Electrónica, se ha habilitado un Centro de Atención al Usuario específico para dichos servicios (6.6).*
 - *La implementación de una sonda del Sistema de Alerta Temprana del CCN-CERT para sus servicios publicados en Internet, permite que puedan detectarse diferentes tipos de incidentes de seguridad que, tras ser reportados a la SGCCE, son revisados (6.7).*
 - *La SGCCE está adscrita a la política de seguridad del MINHAFP y desarrolla una serie de actividades en este ámbito tales como: participación en el Grupo de Trabajo técnico de Seguridad de la Información del MINHAFP, configuración y utilización de herramientas de seguridad del CCN, análisis de riesgos de seguridad, así como revisión de informes de vulnerabilidades, antivirus, boletines CCN y actualizaciones de seguridad de los distintos fabricantes de hardware y software. Todas ellas redundan en una mejora en la seguridad de la información (6.7)*

Departamento de Servicios y Coordinación Territorial (DSCT)

- *En cuanto a la mejora en los equipos informáticos, señalar, a título de ejemplo, las siguientes actuaciones (6.1):*
 - *Actualización de la electrónica de acceso en el complejo de la calle Alcalá y en otras sedes de servicios centrales, continuando de forma progresiva los trabajos iniciados en 2014.*
 - *Evolución de la solución de Telefonía IP y despliegue de nuevos equipos en el entorno de la Subsecretaría en el complejo de Alcalá, y en la sede de Costanilla de los Desamparados.*
 - *Adaptación multimedia del aula de formación del complejo de Alcalá, con la incorporación de pantalla táctil interactiva. Dicha sala evolucionará posteriormente a un centro de videoconferencias.*
 - *Dotación de equipos de movilidad para la Junta de Contratación Centralizada: Se ha dotado a los miembros de la Junta de equipos Microsoft Surface, que reúnen tanto características de ordenadores portátiles como de tabletas táctiles, con posibilidades de conexión inalámbrica vía 4G y Wifi. De esta manera se avanza en el despliegue de soluciones de movilidad.*
 - *Evolución del proyecto de red inalámbrica corporativa, a través de la ampliación de puntos de acceso y redundancia de la plataforma.*
 - *Se ha procedido a la renovación tecnológica de parte del conjunto de la infraestructura de Sistemas con la que cuenta la S.G.T.I.C en sus dos Centros de Procesos de Datos –CPDs-. Dicha renovación supone un importante ahorro de costes al limitar el número de servidores “antiguos” para los que hay que prorrogar un mantenimiento o soporte extendido ante fallos. En concreto, se ha renovado en torno al 15% del conjunto de los servidores.*
 - *Implantación de los dos Firewall ForcePoint (Stonesoft) 3305 NGFW con interfaces de fibra óptica, lo que ha permitido multiplicar por diez la capacidad de los nuevos interfaces de fibra con respecto a los anteriores.*
- *En el apartado de actuaciones relacionadas con la mejora de las aplicaciones de gestión, se llevaron a cabo, entre otras, las siguientes (6.2):*
 - *En el aplicativo que gestiona las vacaciones se ha desarrollado un nuevo módulo para facilitar la previsión de vacaciones de cada área o servicio.*

- *ACTUA (Seguimiento de Procedimientos Administrativos de MINHAFP): Durante 2017 se ha puesto en producción la nueva versión de ACTUAV2, donde se han realizado diversos evolutivos que permiten aumentar las funcionalidades existentes, como, por ejemplo, el versionado de procedimientos administrativos y, la exportación a Excel.*
- *En la aplicación diseñada para la Subdirección General de Recursos, Reclamaciones y Relaciones con la Administración de Justicia, se efectuaron, entre otras mejoras, la incorporación del código DIR3 para los Tribunales, y el desarrollo y pruebas de la integración con el sistema de remisión de expedientes a la Administración de Justicia*
- *En la aplicación Electra, que permite gestión de los contratos basados en el acuerdo marco de suministro eléctrico de la AGE para facilitar su licitación por los centros y su gestión por D.G. de Racionalización y Centralización de la Contratación, se realizaron múltiples mejoras en la aplicación, como su adaptación para emplear códigos DIR3 y gestionarlos de forma masiva, la conexión con CONECTA, y el estudio de la conexión con AÚNA.*
- *Se realizaron múltiples mejoras en la aplicación MERCURIO, que permite la gestión del contrato centralizado de servicios postales, entre otras la puesta en marcha de Mercurio-Ganes, que permite la generación de los albaranes en la propia aplicación, facilitando así también su validación a todos los usuarios del contrato de servicios postales.*
- *Con respecto a ÁGORA, se ha concluido el desarrollo de la aplicación de gestión de los expedientes de contratación de la Junta de Contratación del Ministerio y se ha instalado en producción.*
- *En AUTORIZEX se han realizado evolutivos sobre la aplicación para mejorar la consulta y la gestión de los expedientes de autorización de excepciones a la contratación por la D.G. de Racionalización y Centralización de la Contratación.*
- *Se continúa con la implantación de la aplicación SOROLLA2 en las Delegaciones de Economía y Hacienda, para la tramitación electrónica de los diferentes expedientes que tramitan.*
- *Entre las actividades de mejora que han implicado una mejora en los servicios prestados, citar, a título de ejemplo (6.4):*
- *Como instrumento para el fomento de la participación en los procesos selectivos gestionados por el Departamento, se ha venido mejorando la información en la*

página web, incluyendo modelos de examen de convocatorias anteriores y calendarios estimativos de desarrollo de los procesos.

- *Intranet: en 2017 además de las tareas de mantenimiento habituales de la Intranet del departamento soportada mediante el gestor de contenidos de SharePoint, se han realizado mejoras en algunas de los sitios colaborativos, como el dedicado al Plan de Acción Departamental de Transformación Digital, o el que se emplea para el portal de Informes TIC, para gestionar la revisión y aprobación de contratos por parte de la Secretaría General de Administración Digital (SGAD)*
- *Se ha modificado también la aplicación que permite presentar recursos en la Sede, Tele-recursos, para permitir la firma mediante Autofirma.*
- *FOGE (Presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones que no cuenten con formulario normalizado): durante 2017 se realizaron mejoras en la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones que no cuenten con formulario normalizado encaminadas a adaptar los textos legales y a la mejora de la mantenibilidad interna de la aplicación. Se amplió el tamaño permitido para los ficheros aportados por los ciudadanos, hasta los 80 MB.*
- *REMITE (Registro Ministerial para la Tramitación Electrónica): durante 2017 se hicieron adaptaciones para permitir apuntes registrales con documentos diferentes al NIF/NIE.*
- *NOTE: durante 2017 se ha adaptado la aplicación a los cambios solicitados en las notificaciones por comparecencia en Sede, como los necesarios para permitir el uso de certificados de representante.*
- *Formulario de Becas y Libre designación: en 2017 se ha realizado el desarrollo de los formularios para la presentación en la Sede Electrónica de las solicitudes de becas de promoción interna y las solicitudes de las convocatorias de puestos de libre designación para la S.G. de Recursos Humanos.*
- *Se efectuaron mejoras en la plataforma de respaldo de la información –backup- mediante diferentes cambios tanto de arquitectura –configuración de appliances del fabricante Veritas como media servers- como de reorganización y racionalización de las diferentes políticas y medios implicados en el respaldo de la información. De esta forma, se han obtenidos ventajas en cuanto a una mayor rapidez, racionalidad y flexibilidad en el respaldo de la información (6.5 y 6.7).*

- Se efectúa la Coordinación del Grupo de Trabajo Técnico de Seguridad de la Información (GTTSI) del Departamento, y elaboración y revisión de normativa de seguridad (6.7).

2.7. Comunicaciones y relaciones externas

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- En el apartado de colaboración con otros organismos en materia de interés común, se han desarrollado multitud de acciones, tanto a nivel nacional como internacional. Cabe citar (7.1):

- Colaboración con el Consejero de Finanzas de Francia.
- En Alemania contactos y encuentros con diversas autoridades y organismos competentes en materias financieras y económicas.
- En Finlandia reuniones con el Consejero Económico y con el primer secretario de la embajada
- Reuniones con los Consejeros Económicos de las embajadas de Holanda y también del Reino Unido.
- Realización y/o participación en cursos y seminarios en distintas universidades, tanto españolas como extranjeras, a lo largo del año.
- Firmas de convenios y acuerdos de colaboración institucional con instituciones y organismos nacionales e internacionales, y diversas instituciones privadas.

Secretaría General de Financiación Autonómica y Local

- La firma del Convenio de Colaboración entre este Ministerio, el de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI), y FARMAINDUSTRIA, por el que se ha prolongado el convenio anteriormente existente, al que están adherido las Comunidades Autónomas; así como el funcionamiento de su Comisión de Seguimiento, suponen un hito importante en la colaboración de las distintas administraciones para la reducción del gasto farmacéutico (7.1).

- Lo mismo puede decirse del convenio suscrito entre este Ministerio y el MSSSI para el intercambio de información entre sus respectivas bases de datos, con el fin de mejorar la calidad y el detalle de la información sobre gasto sanitario y farmacéutico de las CCAA (7.1).

Datos Espaciales Europeos con el fin de conseguir la interoperabilidad de la información geográfica de los países miembros (7.1).

- También ha participado en el desarrollo y aplicación de Políticas Europeas relacionadas con la actividad catastral como ELS (European Location Service), Open EIS y GISCO – dentro de EUROSTAT, GISCO es responsable de satisfacer las necesidades de información geográfica de la Comisión Europea en 3 niveles: la Unión Europea, sus países miembros y sus regiones- (7.1).

- Participación en el grupo de trabajo "Contenidos Editoriales Web", liderados por la S.G. de Información Transparencia y Contenidos Web, de la SGT (7.3).

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- Se mantiene la colaboración con la Asociación Iberoamericana de Tribunales de Justicia Fiscal o Administrativa (AITFA) (epígrafe 7.1).

- Participación en la elaboración del Plan de Transformación digital, a través de representantes designados en los distintos grupos de trabajo (7.1).

-Colaboración con la S.G de Información, Documentación y Publicaciones para la elaboración de la Resolución de la Subsecretaría de 25 de abril de 2017, por la que se autoriza la eliminación de determinados documentos existentes en distintos archivos.

Secretaría General de Financiación Autonómica y Local (SGFAL)

- Firma de nuevo convenio de colaboración entre el MINHAC, el Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad (MSSI), y FARMAINDUSTRIA, prolongando la vigencia del suscrito anteriormente, que prevé también una Comisión de Seguimiento.

- Implementación de medidas para el pleno funcionamiento del convenio suscrito entre el MINHAC y el MSSI, para el intercambio de información entre sus bases de datos, a efectos de mejorar la calidad y el detalle de información sobre el gasto sanitario y farmacéutico de las CCAA.

Dirección General de Presupuestos (DGP)

-Participación, en el seno de la Unión Europea, en los siguientes grupos de trabajo: sobre el "output gap" y sobre "envejecimiento de la población y sostenibilidad" (7.1)

-Asistencia, en Bruselas, al Brussels Economic Forum 2017 y al Workshop del programa QUEST III.

-Colaboración con la S.G. de Aplicaciones de Presupuestos y Fondos Comunitarios (I.G.A.E) en el desarrollo de las aplicaciones informáticas de la D.G.

- Participación del personal de la D.G en la impartición de distintos cursos a diferentes colectivos de funcionarios (7.1 y 7.2).

-Asistencia a distintos seminarios, conferencias o eventos celebrados tanto en países europeos como iberoamericanos, así como organización de eventos a los que asistieron participantes extranjeros (7.1 y 7.2)

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

-Colaboración con Tribunales Económico Administrativos e IGAE para integrar en ARIEL la remisión de telemática de expedientes electrónicos al TEAC, junto con la reclamación económico-administrativa (7.1).

-Reuniones con el Ministerio de Defensa, a través de la Comisión Ejecutiva de la Comisión de Retribuciones Militares y con la Subdirección General de Personal del Ministerio de Defensa, órganos competentes 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).

-Se mantiene la colaboración con la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas para fijar la posición de la AGE respecto a la legislación autonómica que afecta a la normativa básica sobre los gastos de personal y oferta de empleo público, principalmente a través de la participación en la Comisión de Seguimiento de disposiciones y actos de las Comunidades Autónomas. Con ello se asegura el cumplimiento de los límites que fija la Ley de Presupuestos Generales del Estado al crecimiento salarial de los empleados públicos y de puestos de trabajo, lo que se considera de especial relevancia en la situación económica actual (7.1).

-Se mantiene una continua relación de colaboración con los distintos Tribunales y Juzgados y con las Abogacías del Estado y otros organismos (Comunidades Autónomas, otros Ministerios, etc.) en todo lo referente a informes, recursos, sentencias o requerimientos (7.1).

-Se mantiene la participación en reuniones de la Comisión Nacional de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud (7.1).

-Asesoramiento en materia de régimen retributivo del personal directivo y en la elaboración de las órdenes ministeriales que aprueban la clasificación de las entidades públicas, organismos públicos, agencias estatales, fundaciones y consorcios (7.1).

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- La colaboración con otros organismos en materias de interés común se resume en (epígrafe 7.1):

- Participación en la Comisión Permanente de la Comisión Ministerial de Administración Digital del Ministerio de Hacienda y Función Pública, y en el Comité de Dirección TIC de la AGE constituido de acuerdo con el Real decreto 806/2014, de 19 de septiembre*
- Participación en el grupo de trabajo para la elaboración y seguimiento del Plan de acción para la transformación digital (PATD) del Ministerio de Hacienda y Función Pública, creado mediante Resolución conjunta de 16 de enero de 2017 de las Secretarías de Estado de Hacienda, de Presupuestos y Gastos y de Función Pública y de la Subsecretaría, y coordinación en el ámbito de la Administración presupuestaria de las actuaciones acordadas en dicho ámbito.*
- Participación en la comisión técnica, en el foro nacional de factura electrónica y en el foro de factura electrónica entre Administraciones públicas y Asociaciones empresariales para impulso y seguimiento de la utilización de la factura electrónica en los términos y condiciones establecidos en la ley 25/2013 de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público y su normativa de desarrollo*
- Participación en el grupo de trabajo constituido para colaborar en la elaboración de una norma europea para el modelo de datos semánticos destinado a los elementos esenciales de una factura electrónica, y la lista de sintaxis admitidas, de acuerdo con la Directiva 2014/55/UE del Parlamento europeo y del Consejo de 16 de abril de 2014 relativa a la facturación electrónica en la contratación pública.*

- *Participación en el Grupo de trabajo de Coordinación Editorial de Entornos Web (GTCEEW) del Ministerio de Hacienda y Función Pública y coordinación de la aplicación de los criterios generales establecidos al ámbito del Portal y sedes electrónicas de la Administración presupuestaria.*

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- *Ha participado activamente en el grupo de trabajo sobre “política de gestión de los documentos electrónicos” constituido el 3 de octubre de 2017, con la finalidad de establecer el conjunto de criterios comunes asumidos por el Ministerio de Hacienda y Función Pública, así como documentar los mismos, en relación con la gestión de los documentos y expedientes producidos o custodiados por éste (7.1).*

- *En desarrollo del Plan de impulso, se ha conseguido una línea común de actuación con las dos mutualidades administrativas, ISFAS y MUGEJU, en proyectos clave como receta electrónica, integración del colectivo en la base de datos de aseguramiento público, asistencia rural o sostenibilidad del mutualismo (7.1).*

- *En cuanto a la actividad internacional, en 2017 se suscribió un memorándum de entendimiento con la Mutualidad General del Personal de las Administraciones Públicas de Marruecos (MGPAP), en el que se señalan como ámbitos de colaboración: la formación, el intercambio de información y comunicación de cara a garantizar la promoción del mutualismo; el diseño de productos que garanticen a los ciudadanos el acceso a la atención médica de calidad y a un costo moderado, el fortalecimiento de las capacidades técnicas de cada parte, y el apoyo a programas destinados al desarrollo y mejora de las prestaciones y sus procedimientos (7.1).*

- *A lo largo de 2017 se implementaron medidas que permitieron reforzar la presencia de la mutualidad en medios de comunicación especializados en salud (7.2).*

- *Se ha procurado su visibilización social a través de la recepción de reconocimientos institucionales a su labor como el Premio Diario Médico o diversos galardones concedidos a diferentes servicios provinciales (7.2).*

- *Participación en campañas organizadas por otros organismos en materia de salud, como la efectuada para la donación de sangre en Alicante (7.2).*

- *Durante 2017 se han iniciado los trabajos para el diseño de un nuevo logotipo para MUFACE, que suponga una modernización de la imagen corporativa del organismo en sintonía con las mejoras iniciadas en la gestión y el refuerzo de la difusión de las actuaciones del organismo (7.3).*

Comisionado para el Mercado de Tabacos

- Se produjo una estrecha colaboración con la Dirección General de la Guardia Civil (Servicio Fiscal) para la impartición conjunta de formación a su personal y también con diversos Ayuntamientos para la formación a Policías Municipales, en actividades relacionadas con el tabaco (7.1).

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

- Colaboración con el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo, dependiente de la Comunidad de Madrid, también con ASEPEYO, en la elaboración de informes de investigación sobre enfermedades profesionales en la FNMT-RCM (7.1)

- Colaboración con la Universidad Complutense de Madrid para la realización de prácticas a los estudiantes del Master en Prevención de Riesgos Laborales (7.1).

- Actividad continua de colaboración con la Dirección General de la Policía y con la Dirección General de la Guardia Civil para el mantenimiento de estándares relacionados con el DNI-e –biometría- (7.1).

- Reuniones con Banco Central Europeo, Banco de España, IMBISA (Imprenta de Billetes, S.A.), Banco de Irlanda y Bundesdruckerei (Alemania), por parte del Dpto. de Pre-impresión, para la fabricación de planchas de impresión de billetes Euro (7.1).

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

- Colaboración con TVE y Tele Madrid en materia de divulgación de la labor de reconstrucción de décimos de Lotería Nacional (7.2).

- Nuevo enfoque del material protocolario de Agendas y Calendarios, enfocado a promocionar nacional e internacionalmente las actividades y productos de la FNMT-RCM (7.2).

- Publicación bimensual de las Certificaciones electrónicas CERES, en blog en redes sociales e intranet (7.2).

- Colaboración con la coordinadora Trabajando en Positivo en su labor contra la discriminación de las personas con VIH en el ámbito laboral (7.2).

Secretaria General Técnica (SGT)

- La SGCIEF coordina el grupo formado por la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), Secretaría General

de Financiación Autonómica y Local (SGFAL) y la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE), para dar cumplimiento al convenio firmado entre el MINHAFP y la TGSS para el intercambio de información relativa a datos de empleo público (7.1).

- La UGCR es la coordinadora de la preparación y seguimiento de la ejecución del III Plan de Gobierno Abierto 2017-2019, en lo referente a los compromisos que el Ministerio tiene asumido en dicho Plan: de un total de 20 compromisos que tiene el Plan 11 son asumidos exclusivamente por el Ministerio de Hacienda y Función Pública y en otros cuatro compromisos comparte responsabilidad con otros Ministerios/Organismos (7.1).

- La SGCIEF es la unidad de enlace entre los distintos entes públicos (Departamentos ministeriales, Comunidades Autónomas, Corporaciones Locales) y la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal (AIReF) y, por tanto, coordina las peticiones de información de la AIReF, poniendo con carácter permanente información a su disposición para el ejercicio de sus funciones (7.1).

- La UGCR ha colaborado con la SGIDP y con SIA en relación al proyecto de adaptación de la gestión de expedientes electrónicos en lo relativo a la fase de Archivo. Resultado de ello, ha sido la creación de una nueva ficha independiente en la aplicación ACTUA denominada Gestión de Archivos (7.1).

- La UGCR ha colaborado en los contenidos del Portal de Transparencia y en su ampliación, con la inclusión de nuevos contenidos centralizados como las Relaciones de Puestos de Trabajo (7.1).

- La UGCR ha colaborado con la Inspección General en la preparación de varias ponencias del Plan de Acción de Transformación Digital del Departamento, en las actuaciones "2.1. /2.2." (Portales y sedes electrónicas), "5.1." Inicio e impulso de la tramitación: formularios electrónicos, "9.1". Implantación del DIR3 y "9.3" Reutilización de la Información del Sector Público (7.1).

- Desde el Archivo Central de Hacienda se han realizado labores de asesoramientos a otros ministerios, como el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital y el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, acerca de la implantación del archivo electrónico en los respectivos departamentos, manteniendo para tal fin reuniones con los equipos de trabajo multidisciplinares que se han formado en sendos departamentos ministeriales para tal fin. En igual sentido se ha trabajado con otros organismos como ADIF (7.1).

- El Archivo Central de Hacienda 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. Se ha propuesto y aprobado un proyecto de ampliación de SIA para adaptarlo a la gestión de expedientes electrónicos a lo largo de su ciclo de vida, que ahora se quiere mejorar y hacer extensivo o compatible con los sistemas de información de todas las administraciones públicas a través del Grupo de Trabajo del comité Sectorial de Documento electrónico (7.1).

- La Biblioteca Central del Ministerio ha procedido en 2017 a la exportación a su base de datos Millennium de más de trescientos registros correspondientes a los libros de esta biblioteca catalogados en 2016 por el Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Español, dependiente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (7.1).

- Durante 2017 la UGCR/SGITCW ha participado activamente colaborando en la redacción del borrador de proyecto de Real Decreto de reutilización de la información del sector público, e informado 33 expedientes normativos, 21 iniciativas parlamentarias y 8 pre-enmiendas relacionadas con las funciones que desarrolla la unidad: administración electrónica, transparencia y protección de datos (7.1).

- La UGCR 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 11 retransmisiones en directo de ruedas de prensa del Ministro y/o Secretarios de Estado (7.2).

- La UGCR es responsable de mantener las cuentas en Redes sociales que son titularidad directa del Ministerio, en coordinación con el gabinete de comunicación del Ministro (Community manager) y de la Coordinación de las cuentas abiertas por distintos órganos del Departamento con la Secretaría de Estado de Comunicaciones del Ministerio de la Presidencia, con la finalidad de vigilar y fomentar la presencia del Ministerio en los medios, así como testear las opiniones emitidas por los ciudadanos sobre las distintas publicaciones realizadas (7.2).

- El Centro de Publicaciones, como medio de difusión y publicidad, asistió a encuentros nacionales e internacionales y ferias del libro (7.3).

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- La Subdirección General de Coordinación de la Contratación Electrónica mantuvo una colaboración regular y fluida con la Comisión Ministerial de Administración Digital (CMAD) del MINHAC; con la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (SEAP),

en concreto con la Secretaría General de Administración Digital (SGAD); y con la Comisión de Estrategia TIC.

Departamento de Servicios y Coordinación Territorial (DSCT)

- *Participo en las sesiones celebradas por la Comisión Permanente de la Comisión Ministerial de Administración Digital (CMAD) y también en Comité de Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CDTIC) – 7.1).*
- *Efectuó la 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).*
- *Participación directa en los trabajos realizados para la fase de implantación del nuevo concurso centralizado de comunicaciones para la AGE para el ámbito del MINHFP (7.1)*
- *Llevo a cabo la coordinación del Grupo de Trabajo Técnico de Seguridad de la Información (GTTSI) del Departamento (7.1).*
- *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 2017 con la presencia del Ministerio en YouTube, Twitter, Facebook y Flickr (7.2).*
- *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 2017 se continuó dando soporte a la emisión en tiempo real de las comparencias señaladas del Ministro (7.2).*

2.8. Relaciones con el ciudadano

Dirección General del Catastro (DGC)

- *Se efectuaron un total de 46.871 encuestas de satisfacción de los usuarios de forma automática a través de la Línea Directa del Catastro (8.2).*
- *Se comenzaron los trabajos para la realización de encuestas de satisfacción a los usuarios que utilicen los distintos canales de comunicación que se le ofrecen (8.2).*

- *En 2017, y con objeto de mejorar la atención presencial, y proporcionar una atención más rápida y eficaz, se ha creado un grupo de trabajo para el estudio del impacto en el sistema de gestión de esperas de la implementación de la cita obligatoria, y se ha establecido una experiencia piloto en la Gerencia Regional del Catastro de Andalucía-Sevilla para valorar su posible implantación en el resto de Gerencias (8.4 y 10.9).*
- *El aumento de los canales digitales y electrónicos, supone una mejora en la atención no presencial a usuarios, lo que ha determinado que se registre una disminución en el número de personas que se desplazan a las distintas oficinas del Catastro (8.5).*
- *Las principales actividades de mejora en la atención al público no presencial se han efectuado en relación con la Línea Directa del Catastro, debiendo destacarse (8.5 y 8.9):*
 - *Ampliación del contenido de las Auditorías al personal que realiza el servicio, tanto en lo relacionado con el conocimiento sobre la regulación catastral como sobre la atención al ciudadano.*
 - *Refuerzo del personal dedicado a la atención de consultas por vía telemática, debido al notable incremento producido en las mismas, cercano al 50%.*
 - *Mejoras en la formación del personal, de las herramientas de consulta de datos y novedades legislativas que maneja, lo que ha permitido una respuesta más ágil y completa, sin necesidad de derivar a los usuarios a las Gerencias para su atención presencial.*
 - *La aplicación Business Intelligence genera informes que permiten la adopción de medidas para la mejora en la gestión de los tiempos de espera, habiéndose registrado un tiempo medio de espera en atención presencial en las Gerencias del Catastro de 12,8 minutos en 2017 (8.7).*
 - *Las mejoras implementadas en el Portal del Catastro y en la intranet corporativa redundaron en que los ciudadanos y los diferentes operadores económicos dispongan de un volumen de información mucho mayor, tanto sobre las actividades como sobre los procedimientos catastrales (8.8).*
- *En 2017 se han iniciado los trabajos necesarios para una posible revisión y mejora en la Carta de Servicios (8.10).*

Secretaría General de Financiación Autonómica y Local (SGFAL)

- *Publicación, por primera vez en 2017, y de forma periódica del informe siguiente: “Nota sobre la evolución de los saldos no financieros de las entidades locales en el periodo 2010-2016” (8.8).*

- *En el informe “Cierre del ejercicio 2016. Resultados por entidades locales (ayuntamientos y diputaciones provinciales) de régimen común. Datos a 20/02/2018” se ha introducido una nueva variable “Cumplimiento de la regla del gasto de acuerdo con la información facilitada por las entidades locales” (8.8).*

- *Al “Informe del Sector Público Local”, que publica con carácter trimestral la situación del Sector Público Local referida al último día de cada trimestre natural, se ha incorporado la relación de los entes activos existentes el último día de cada trimestre natural y la relación de entidades que a esa fecha han sido altas y bajas en el Sector Público Local desde 2013 (8.8).*

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

- *Se remitió a los nuevos pensionistas que llevan cobrando su pensión al menos seis meses, una encuesta sobre la calidad en la prestación del servicio, al objeto de conocer su opinión sobre el servicio recibido durante la percepción de la pensión. El envío de estas encuestas se efectúa dos veces al año, una en cada semestre. En el ejercicio 2017 se obtuvo un grado global de satisfacción de 3,94 sobre una puntuación de 5 - en 2016, 3,96- (8.2).*

- *Se publicó en el BOE del día 25 de octubre de 2016 la Resolución de 7 de octubre de 2016, de la Subsecretaría, por la que se actualiza la Carta de servicios de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas-Clases Pasivas para el periodo 2017-2020. La principal novedad destacable respecto de la versión anterior radica en que se ha introducido un nuevo compromiso de calidad, en relación con el servicio de información previa presencial que se empezó a prestar a principios de este año, con el consiguiente indicador de seguimiento (8.10).*

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

- *En 2017, durante las visitas rutinarias de inspección a los servicios provinciales, se realizaron encuestas para conocer las expectativas de los usuarios y poder realizar el análisis de la demanda, así como evaluar su satisfacción con respecto a los servicios que reciben (epígrafe 8.1).*

- *Instalación de un sistema de gestión de esperas en el Servicio Provincial de Cádiz (8.4).*
- *El Plan de Impulso, contiene un proyecto para la implantación de un gestor on-line sobre respuestas. Se trata de disponer de un sistema de consultas en tiempo real, que permita el acceso al mismo de quienes se definan como clientes en cada caso (Servicios Provinciales, Oficinas Delegadas, Servicio de Información al mutualista, etc), y en el que se encontrarán sistematizadas las respuestas a las consultas recibidas y gestionadas por los distintos servicios de la Mutualidad, de forma que, si ésta se corresponde con una cuestión ya planteada con anterioridad, puedan obtener la respuesta de forma directa e inmediata (8.5 y 8.8).*
- *Tareas para la revisión de las funcionalidades de la plataforma Salesforce, utilizada por la Oficina de Información al Mutualista, con la finalidad de poder prestar una mejor atención telefónica mediante diversos instrumentos, como la inclusión de una base de datos de preguntas frecuentes desarrollada por el departamento de Prestaciones Sanitarias que contenga una recopilación actualizada de las respuestas más solicitadas; además, se va a utilizar la plataforma para concentrar la totalidad de las respuestas, lo que conllevará un mayor control de calidad de las mismas (8.9).*

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

- *Conforme a los requisitos de la norma IQNet SR10 sobre responsabilidad social, anualmente se analizan las expectativas de los grupos de interés como clientes, proveedores y empleados a través de encuestas u otras herramientas (8.1).*
- *Conforme a los requisitos de la norma ISO 9001, se efectúan encuestas de satisfacción de clientes y se analizan anualmente sus resultados. Además, está disponible una encuesta en la página la web corporativa para evaluación de la calidad de dicha web, su estructura y calidad de los contenidos (8.2).*
- *En la web corporativa está disponible una encuesta para que sus usuarios puedan evaluar 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 los requisitos de la norma ISO 9001, 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).*

Secretaría General Técnica (SGT)

- *Encuesta de calidad "Ayúdanos a mejorar", con 114 cuestionarios cumplimentados por los ciudadanos, sobre el uso del portal y la facilidad para navegar, cuyos datos son explotados por la SGCIEF, con el fin de identificar las áreas de mejora en la Central de Información Económico-Financiera y para conocer de primera mano qué es lo que busca el ciudadano que accede a la misma (8.2).*
- *El Servicio de Información Administrativa puso a disposición de los usuarios presenciales una encuesta de calidad para medición de la satisfacción de los mismos (8.2).*
- *El Archivo Central del Ministerio ha redactado respuestas tipo a las consultas más frecuentes con objeto de agilizar y normalizar la resolución de las mismas cuando son planteadas por ciudadanos y otros organismos (8.5).*
- *Servicio de Información Administrativa, pones a disposición de los ciudadanos, 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).*
- *La SGCIEF incrementó el número de publicaciones disponibles para el ciudadano en la Central de Información, así como las materias, variables y formas de visualización de los datos que se ofrecen en el Banco de Datos (8.8).*
- *El Servicio de Información Administrativa elabora 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 y evaluar qué temas, competencia del Departamento, son más demandados o consultados (8.11).*

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 y fomento de la intranet como medio de difusión de información relevante para los trabajadores del Centro (epígrafe 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 (epígrafe 9.2).*

- *Participación de las instituciones y organismos destinatarios de los servicios del IEF en los Comités Permanentes de Formación y, por ende, en los objetivos de las distintas acciones formativas (9.3).*

Secretaría General de Financiación Autonómica y Local.

- *Comisiones de seguimiento establecidas en el ámbito del “Instrumento de Sostenibilidad del Gasto Sanitario y Farmacéutico”, y en el del “Convenio de colaboración entre el Ministerio de Hacienda y Función Pública; el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; y FARMAINDUSTRIA” (9.2 y 9.4)*

Dirección General del Catastro (DGC)

- *Fomento de la utilización de la herramienta Control de Gestión (Business Intelligence), disponible en la Intranet y a la que tienen acceso el Consejo de Dirección y los Gerentes, así como los empleados autorizados (9.1).*

- *La mejora y ampliación de las distintas aplicaciones efectuadas a lo largo de 20176 ha contribuido a mejorar tanto los cauces de comunicación interna, como el acceso y la gestión de la información (9.1 y 9.2).*

Secretaría General de Financiación Autonómica y Local (SGFAL)

- *Implementación de mejoras para la plena eficacia en el intercambio de información entre las bases de datos de este Ministerio y el de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para la monitorización del gasto sanitario y farmacéutico por las CCAA (9.2).*

- *Implementación de medidas para el pleno funcionamiento del convenio suscrito entre el MINHAC y el MSSI, para el intercambio de información entre sus bases de datos, a efectos de mejorar la calidad y el detalle de información sobre el gasto sanitario y farmacéutico de las CCAA (9.3 y 9.4).*

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

- *Actualización de los contenidos de la "Base de Datos de Ordenación Normativa CPLIS" y de las colecciones de publicaciones electrónicas de "Prestaciones Sociales", "Función Pública", "Derecho Administrativo" y "Códigos Legales" (9.2).*

- *Inclusión en la intranet del Ministerio de documentos considerados básicos en la legislación de costes de personal y sistema de clases pasivos, así como su actualización (9.2).*

- *Incorporación de las estadísticas de masa salarial y retribuciones en el portal de la DG, así como las resoluciones de modificación de los módulos de retribuciones de los funcionarios destinados en el extranjero (9.2).*

- *Incorporación al portal de la Dirección General de estadísticas sobre número de pensiones y pensionistas, desglosadas por colectivos, unidades de pago y tipo de pensiones, con vínculo en el Portal del Ministerio (9.2).*

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

- *Se ha reforzado el área de comunicación con la provisión de un puesto de asesor de comunicación que reforzará este ámbito (9.1).*

- *Como mejora en el campo de la comunicación interna, en el año 2017 han comenzado a realizarse visitas de la Dirección General de MUFACE a los distintos servicios provinciales con el objeto de conocer de primera mano su funcionamiento, necesidades y problemáticas, facilitando la comunicación directa entre los servicios provinciales y los servicios provinciales (9.1).*

- *Se han consolidado en 2017 las reuniones semestrales con los Directores Provinciales como cauce para la interlocución con los servicios periféricos y para la formación en el nuevo concierto sanitario (9.1).*

- *Se ha comenzado a elaborar y distribuir un resumen de prensa diario a los responsables de los servicios centrales y las direcciones provinciales con especial atención a la difusión de noticias relacionadas con el ámbito competencial sanitario de MUFACE (9.2).*

- *Desde 2017 se publican en la intranet las diferentes reuniones que ha tenido el Director General, así como las visitas a los SS PP (9.2).*

- *Se ha comenzado a hacer partícipes a los Directores provinciales de cuantas informaciones les sean de utilidad. Destaca, por ejemplo, la información que se les proporciona sobre los acuerdos y asuntos tratados en las reuniones del Consejo General (9.2).*

- *Consolidación de las reuniones del Comité de dirección de MUFACE (9.3).*

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

- *Las mejoras introducidas en la intranet, expuestas en el apartado correspondiente, medio de comunicación interno de la organización, suponen también una mejora en los*

cauces de comunicación, tanto entre trabajadores y la dirección, como entre aquéllos y sus representantes (9.1).

- Creación de la Comisión de Comunicación, presidida por el Director del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, con el fin de elaborar un plan de comunicación interna (9.1).

- Con el nuevo portal se producirá un aumento considerable de la información disponible y accesible con relación a la formación (historial formativo, cualificaciones de los distintos puestos, cursos transversales, manuales propiedad de la entidad, etc) – 9.2-

- Continúan las tareas para el desarrollo de procedimientos de Gestión del Conocimiento como parte del Sistema de Gestión de I+D+i (9.2).

- Celebración de reuniones mensuales de coordinación y seguimiento del Departamento Comercial con Planificación y Producción (9.3 y 9.4).

Parque Móvil del Estado (PME)

- Las mejoras implementadas en la intranet y en OPERA han redundado en una mejora de los cauces de comunicación interna del organismo y en el acceso a la información por parte de su personal (epígrafe 9.1 y 9.2).

Secretaría General Técnica (SGT)

- Algunas de las mejoras introducidas en la intranet sirven de cauce para fomentar su uso como herramienta web, fomentando el trabajo en equipo y la comunicación interna a través de los entornos colaborativos y foros creados al efecto (9.1).

- La Biblioteca Central del Ministerio ha mantenido su servicio mensual de difusión selectiva de la información mediante el envío del boletín mensual de sumarios de revistas. Este es enviado al personal del Ministerio con los sumarios de las nuevas revistas recibidas en Biblioteca (9.2).

- En el Servicio de Información Administrativa se ha continuado realizando el seguimiento de la adaptación de espacios destinados a la atención al público a la normativa de accesibilidad en los distintos Centro del Ministerio, poniendo los datos recabados a disposición de la Oficialía Mayor con el fin de que planifique las actuaciones necesarias para su adaptación (9.3).

- La UGCR ha mejorado la gestión de permisos a editores en los sitios web del Departamento (algo más de doscientos editores en total), implantando un control de calidad en los contenidos una vez que han sido publicados (9.4).

- Se han incorporado nuevos usuarios a ACTUA - Actuaciones Administrativas del Ministerio de Hacienda y Función Pública-, aplicación que tiene por objeto mantener la relación de actuaciones administrativas competencia del MINHAP para cumplir la normativa existente sobre Administración Electrónica, alcanzándose en 2017 los 215 editores (9.4).

Dirección General del Patrimonio del Estado (DGPE)

- Se han designado en 2017 responsables de coordinación con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Subdirección General de Recursos Humanos, con el fin de establecer un cauce de comunicación fluido que permita mejorar el cumplimiento de las obligaciones de prevención de riesgos laborales en relación con aquellos trabajadores que prestan sus servicios con carácter temporal en las distintas sedes de la DGPE, procedentes de empresas contratadas, ya sean públicas o privadas (9.1).

- La Secretaría General publica en MENCEI la Memoria de Actividades de la Dirección General del Patrimonio del Estado, así mismo la Plataforma de Contratación del Sector Público colabora con esta iniciativa, monitorizando de forma homogénea todas las publicaciones y datos estadísticos del Departamento Ministerial (9.2).

- La SGCCE está adscrita a la política de seguridad del MINHAFP y desarrolla una serie de actividades en este ámbito tales como: participación en el Grupo de Trabajo técnico de Seguridad de la Información del MINHAFP, configuración y utilización de herramientas de seguridad del CCN, análisis de riesgos de seguridad, así como revisión de informes de vulnerabilidades, antivirus, boletines CCN y actualizaciones de seguridad de los distintos fabricantes de hardware y software (9.3 y 9.4).

2.10. Procedimientos

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- Los desarrollos de la aplicación SAPI, ha permitido una mayor informatización y agilización en la gestión de los partes de incidencias de personal: asistencias y ausencias, bajas por enfermedad e incidencias varias. Lo mismo ocurre con la aplicación utilizada para la gestión de las ayudas de Acción Social (epígrafe 10.2 y 10.3).

- Los desarrollos efectuados en los medios telemáticos e informáticos en las diferentes declaraciones de carácter fiscal a las que viene obligado el Instituto ha determinado una mayor agilización en la tramitación de las mismas.

- *En 2017 se iniciaron las tareas para la implantación de GEISER en el Registro de Documentos (10.6).*

- *Actualización del manual de procedimientos elaborado por la Secretaría General para adaptarlo a las novedades normativas, a disposición de todos los empleados públicos del IEF en la intranet del organismo. En el año 2017 se han actualizado procedimientos en las siguientes áreas o servicios (epígrafe 10.7):*

- *Los relativos al Área de Informática: creación y modificación de Software, petición de material informático inventariable y atención al usuario.*
- *Área de Mantenimiento, Seguridad y servicios Generales: control de accesos, recepción de correspondencia y paquetería, tratamiento documental y documentación para cursos.*
- *En el Servicio de Asistencia Jurídica, la tramitación de convenios.*
- *Procedimientos de los servicios de biblioteca: solicitud de documentos para lectura en sala, solicitud de documentos para préstamo de la Biblioteca UNED, solicitud de documentos mediante llamada telefónica o correo electrónico y normas de acceso y uso de la Biblioteca.*
- *Servicio de habilitación y gestión de personal: viajes oficiales, ayudas de acción social, y cursos de formación continua y departamental*
- *Registro de solicitud y envío de los servicios postales.*
- *Servicios gestión financiera: solicitud de fotocopias por los alumnos.*

Dirección General del Catastro (DGC)

- *Realización de una prueba piloto para la remisión de los expedientes a los órganos Económico-administrativos en la Gerencia Regional de Valencia, para su posterior implementación en el resto de Gerencias. Esto ha permitido llevar a cabo un control de las incidencias detectadas y darles solución (10.1 y 10.2).*

- *Se incorpora en los documentos de requerimiento, audiencia y en aquellos que incorporan trámite de audiencia la posibilidad de presentar la documentación requerida o las alegaciones, en la Sede Electrónica del Catastro (10.1 y 10.2).*

- *Se continúa con la extensión del sistema de notificación mediante comparecencia electrónica – ya sea con clave concertada o mediante certificado electrónico- en la Sede Electrónica del Catastro. Así, se mantiene esta forma de notificación en los diversos procedimientos de valoración colectiva (10.1 y 10.2). En 2017, en procedimientos de*

valoración de Cataluña (Barcelona y Terrassa) se ha alcanzado un porcentaje de notificación electrónica del 18,74 %. Para el resto de procedimientos de valoración colectiva se alcanzó un porcentaje de notificación electrónica del 41,70 % y, en los procedimientos individualizados el 55,95%.

- Las mejoras efectuadas en las diversas aplicaciones utilizadas por el Catastro, a las que se hacen referencia en los referentes epígrafes relativos al factor 6 “Recursos Tecnológicos”, han supuesto, en muchos de los casos, mejoras en la simplificación y/o agilización en la tramitación (10.1 y 10.2).

- Dentro de la experiencia de la Oficina Catastral sin papeles, el sistema instaurado de “expediente catastral digital enfocado a su disponibilidad” permite la digitalización de todo el papel que entra en los registros de las Gerencias, la incorporación a catálogo de información aportada en soporte digital, la firma y catalogación de documentos, y la incorporación de la documentación al expediente catastral como documento electrónico (10.3).

- Implantación en todas las Gerencias de la remisión electrónica de expedientes a los Tribunales Económico-Administrativos (10.3).

- Realización de trabajos necesarios para que pueda producirse, en 2018, la adecuación de los registros actuales a la nueva oficina de asistencia en materia de registros, en aplicación de lo previsto en la LPACAP (10.6).

- Tareas necesarias para la interconexión de los registros, a través de la implantación de GEISER como solución integral de registro para todas las unidades de la D.G del Catastro (10.6).

- En 2017, al compás de las acciones de mejora continua, se procedió a la actualización de los manuales de procedimientos ya elaborados (10.7).

- El perfeccionamiento de la aplicación informática para el tratamiento de la información, la homogeneización y unificación en la tramitación de las contestaciones, propuestas e informes que la Dirección General del Catastro y sus servicios territoriales, utilizada para la contestación directa al ciudadano o para la remisión a otra institución en respuesta a las quejas y sugerencias presentadas, permite extraer una información más estructurada, en aras de la detección de las causas de insatisfacción en los servicios prestados a los usuarios, y, por tanto, produce una mayor eficiencia en la detección de deficiencias y en la búsqueda de soluciones que perfeccionen los procedimientos establecidos (10.8).

- En 2017, se ha creado un grupo de trabajo para el estudio del impacto en el sistema de gestión de esperas de la implementación de la cita obligatoria, y se ha establecido una experiencia piloto en la Gerencia Regional del Catastro de Andalucía-Sevilla, para valorar su posible implantación en el resto de Gerencias (10.9).

- El mapa de procesos ha sido definido, en cierta medida, en el Plan de Objetivos 2017, puesto que en él se apuntan los procesos críticos de la organización que son sus objetivos operativos, y 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)

- Dentro de las actividades englobadas en el epígrafe 6.2, “Mejora de las aplicaciones de gestión”, dentro del factor 6, algunas de ellas han supuesto una agilización de la tramitación y la informatización de procesos (10.2 y 10.3):

- La implantación de la aplicación ASTREA, supone la sustitución de procesos manuales, tanto en la preparación de las ponencias, en el flujo de trabajo existente en torno a las mismas y en las salas de resolución de preparación de ponencias y de flujo de trabajo de las mismas, así como en las salas de resolución.

- El intercambio de expedientes con la D.G. del Catastro a través de medios electrónicos supone la supresión de papel en el flujo de expedientes, con el ahorro actuaciones que ello implica (copias y autenticación de documentos), y la simplificación de la actividad de remisión, por la automatización de envíos, recepciones y acuses de recibo.

Secretaría General de Financiación Autonómica y Local (SGFAL)

- La automatización en la recepción de los datos de presupuestos de las Comunidades Autónomas, de forma que éstas los remitieron en 2017 en formato de bases de datos, ha permitido que haya dejado de efectuarse su grabación, se hayan automatizado los procesos de envío y recepción, y agilizado la tramitación necesaria para el tráfico de la información (10.1, 10.2 y 10.3).

- En el Plan ministerial de simplificación administrativa y reducción de cargas, se contempla, una reducción de la información que deben suministrar aquellas entidades locales cuya población sea inferior a los 5.000 habitantes (10.1).

Dirección General de Presupuestos (DGP)

- *La implantación de la aplicación ERIKA WEB en 2016, ha redundado en una mayor agilización en la tramitación de permisos y licencias del personal que presta servicios en esa Dirección General (10.2).*

- *Gracias a la aplicación GEISER, la Dirección General se ha conectado como unidad tramitadora a los servicios de registro, lo que ha permitido avanzar en la supresión del movimiento de papel mediante la digitalización de la documentación presentada, así como simplificar el envío de documentación (10.2 y 10.6).*

Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (DGCPyPP)

- *Las mejoras efectuadas en las diversas aplicaciones utilizadas por el Catastro, a las que se hacen referencia en los referentes epígrafes relativos al factor 6 "Recursos Tecnológicos", han supuesto, en muchos de los casos, mejoras en la simplificación y/o agilización en la tramitación (10.1 y 10.2).*

- *Implantación de un sistema automatizado de remisión y gestión telemática del BOE para la publicación de los anuncios previstos en el artículo 44 de la LPACAP (10.3).*

- *Reprogramación de la conversión de expedientes en papel a expedientes electrónicos para su remisión electrónica al TEAC, junto con la correspondiente reclamación económico-administrativa para su integración en ARIEL - en coordinación con el TEAC y la IGAE- (10.3 y 10.2).*

- *Mejora en la aplicación Winfoca, para la realización de informes y consultas de la relación de puestos de trabajo del personal laboral en el exterior, así como para la obtención periódica de ficheros personalizados que sirven como fuente a otros procesos (10.3).*

- *Desarrollo de un nuevo sistema de obtención masiva de informes de retribuciones y de puestos a partir de las RRPPTT de personal funcionario y laboral, automatizándose la obtención de los "abanicos salariales", que son las estadísticas que sirven para el análisis de costes y determinación de retribuciones del personal funcionario (10.3).*

- *Implementación de medidas para la consolidación de la base de datos del Registro del Personal Directivo, que permite la realización de resúmenes estadísticos en relación con este personal (10.3).*

- *En virtud de lo dispuesto en la LPGE para 2017 (disposiciones adicionales decimoquinta a decimoséptima) el control de las contrataciones de personal, tanto fijo como*

temporal, del sector público estatal, que antes recaía sobre los respectivos departamentos ministeriales de adscripción, recae ahora en la DGCPyPP (10.5).

- En aplicación de la Orden HAP/1057/2013, de 10 de junio, por la que se determina la forma, alcance y efectos del procedimiento de autorización de la masa salarial, se ha procedido a la elaboración de los formularios correspondientes y al establecimiento de un procedimiento para la aprobación de las distintas masas salariales (10.7).

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- Las medidas relativas a la instalación de una aplicación para organizar tareas de soporte a incidencias del grupo de Integración de Sistemas, ya iniciadas en 2016, finalizaron en 2017 (10.2).

- A lo largo de 2017 se incrementó el número de unidades dependientes del SIR (Sistema de Interconexión de Registros), a través de la aplicación certificada RAYOnet. Así en el primer trimestre del año 2017 las intervenciones delegadas en el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, Ministerio de Justicia, Ministerio de Fomento y la Intervención Delegada de la Entidad Pública Empresarial Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) fueron las primeras implantaciones en el Sistema de Interconexión de Registros (SIR); en el segundo trimestre, la Oficina Nacional de Auditoría y sus cinco divisiones, fueron dadas de alta en RAYOnet, pasando a ser unidades dependientes de este registro junto con la Intervención delegada en la Agencia Española de Cooperación Internacional y la Intervención Delegada en la Secretaría General del Tesoro; por último, durante el tercer y cuarto trimestre del año 2017, se implantó RAYOnet en la Subdirección General de Organización, Planificación y Gestión de Recursos y en tres divisiones de la Oficina de Informática Presupuestaria (10.6).

Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

- Las mejoras implementadas en los aplicativos específicos de MUFACE (SIGMA-Prestaciones, SIGMA-Nóminas) redundaron en una mayor agilidad de los procedimientos respectivos (10.2).

- Las medidas adoptadas para la implantación y puesta en producción de los aplicativos horizontales suministrados por la SGAD, también tendrán como efecto, entre otros, una mayor celeridad en la tramitación y resolución de los distintos procedimientos (10.2).

- *A lo largo de 2017 se concluyó la conversión a expedientes electrónicos de los siguientes: el de nómina de pensiones del Fondo Especial, el de nómina por discapacidad del Fondo General y la Cuenta General de Prestaciones (10.3).*
- *El Registro de la mutualidad, una vez obtenido el certificado digital estándar X.509 para su personal, procedió a darse de alta en la Dirección Electrónica Habilitada, con el fin de poder gestionar todas las notificaciones administrativas que por esta vía se dirijan al Organismo (10.6).*
- *Creación de una nueva Unidad Tramitadora en GEISER dependiente del Registro General de MUFACE, denominada Registro Electrónico de MUFACE (10.6).*
- *Para la provisión de los procedimientos en sede, se está trabajando antes en el mapa de procesos existentes (10.10).*

Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)

- *Se produjo la eliminación, en los supuestos en los que no resulte imprescindible el mismo, del trámite de la propuesta de resolución en los procedimientos sancionadores, en aras de una mayor eficiencia en la tramitación de los respectivos procedimientos sancionadores, en virtud de lo dispuesto en el artículo 82.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).*
- *Se iniciaron las tareas para la digitalización e informatización del Registro, necesarias para la próxima implantación de GEISER (10.6).*
- *Por Resolución de la Presidencia de este Organismo, de 6 de julio de 2017, se ha aprobado los Principios básicos y compromisos de actuación en materia de prevención de riesgos laborales, y el Manual de Gestión de la prevención de riesgos laborales integrado por el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, así como por el Sistema de Gestión, con su anexo referido a los procedimientos que se adjuntan a dicha Resolución (10.7).*

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

- *Se ha efectuado, tras tareas de análisis y estudio previas, la implementación de medidas para una efectiva simplificación de los trámites internos en los procedimientos de contratación pública (10.1).*
- *Los resultados de los autocontroles de Calidad del Proceso de fabricación de moneda metálica, se anotan o se transfieren directamente al sistema informático, lo que redundará en una paulatina simplificación del proceso de fabricación (10.1).*

- *Se procedió al diseño e implantación de nuevos esquemas de gestión estructural (10.1).*
- *Los estudios y trabajos realizados para el diseño de las aplicaciones informáticas que han supuesto la informatización de procesos administrativos han supuesto, en algunos casos, la simplificación o acumulación de trámites administrativos (también 10.2.)*
- *Estudio y diseño de medidas y procesos para la implementación de los sistemas de contratación electrónica en el ámbito del sector público (Directiva 2014/204/UE, de 26 de febrero, y nueva Ley de Contratos del Sector Público) (10.3).*
- *Ha sido implantada la firma electrónica en hojas de ensayos y calibración de los técnicos de laboratorio (10.3).*
- *Informatización, tras el diseño del aplicativo correspondiente, del sistema de gestión de partes (10.3).*
- *Se procedió a la anulación de 30 procedimientos de Laboratorio que habían quedado obsoletos (10.4).*
- *Se iniciaron las tareas necesarias para la implantación de GEISER, con el fin de sustituir el sistema de registro actualmente implantado (10.6).*
- *Elaboración y publicación de un procedimiento de trabajo para la zona de carga y descarga en el almacén de Fielato (10.7).*
- *Adaptación de los procedimientos del Laboratorio en el programa Platón para la agilización en la consulta, revisión y trazabilidad por parte de otros departamentos (10.7).*
- *Creación y revisión de algunos de los diferentes procedimientos de los sistemas de gestión existentes en la entidad: producción, prevención, gestión ambiental, calidad, seguridad de la información, gestión I-D+i, responsabilidad social y gestión energética (10.7).*
- *Celebración de reuniones, coordinadas por el Departamento de Calidad, para el análisis de las encuestas efectuadas en las distintas líneas de negocios, con el fin de implantar, en su caso, las medidas de mejora derivadas de las mismas (10.8).*
- *Instauración de mecanismos de coordinación interdepartamental para el análisis de quejas y sugerencias presentadas, con el fin de darles respuestas y, en su caso, implementar las medidas correctivas necesarias (10.8).*
- *Establecimiento de mapa de procesos del laboratorio para evaluación de riesgos - ISO 9001- (10.10).*

- *Actualización de flujo-gramas y diagramas de corresponsabilidades en las instalaciones de nuevos procesos y maquinaria en el Departamento de Pre impresión (10.10).*

- *Se encuentra en desarrollo un procedimiento de homologación de proveedores y de materias primas a efectos de contratación pública y para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (10.11).*

- *Se encuentra en desarrollo la adaptación de procedimientos en base a lo requerido por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (10.11).*

- *Adaptación de los procedimientos administrativos tras la segregación de actividad derivada de la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de PGE para el año 2015 (10.11).*

Parque Móvil del Estado (PME)

- *A lo largo de 2017 se iniciaron las tareas necesarias para que pueda ser implantada la aplicación informática GEISER en el registro de entrada y salida de documentos (10.6).*

- *Se continúa, de manera permanente, con la revisión del manual de calidad y de los procedimientos descritos en él con el objetivo de adecuarlos a la realidad de la gestión del PME (10.7).*

Secretaría General Técnica (SGT)

- *A través de la aplicación ACTUA, la UGCR ha llevado a cabo tareas derivadas de los trabajos relativos a los planes de simplificación documental y la utilización de la plataforma de intermediación de datos (PID), como la coordinación y control de las unidades para asegurar el cumplimiento del plan de simplificación y el acceso a la plataforma. (epígrafe 10.1).*

- *La UGCR ha diseñado una hoja de cálculo en Excel semiautomatizado, en relación con las normas sobre transparencia, con el fin de completar el seguimiento de los expedientes de derecho de acceso, de las reclamaciones ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, y de los recursos contenciosos administrativos interpuestos (10.3).*

- *En virtud del RD 769/2017, de 28 de julio, la SGT asume las funciones de coordinación de las oficinas de asistencia en materia de registros (OAMR), habiendo puesto en marcha un plan de adaptación que consta de tres fases: determinar y valorar las*

necesidades de los equipos, formación de personal y definición de responsabilidades (10.6).

- El Archivo Central del Ministerio continua en la mejora de la base de datos de Registro de Entrada de documentos por transferencia procediendo a la denominación de los órganos superiores, centros directivos y unidades administrativas de acuerdo con el organigrama de cada período (10.6).

- El Archivo Central del Ministerio finalizó la encuesta de aplicaciones de gestión documental existentes en el Ministerio, cuyos resultados se han publicado en la "Política de Gestión de Documentos Electrónicos del MINHAP" (10.11).

Dirección General del Patrimonio del Estado (DGPE)

- La mejora en las aplicaciones que ya se encontraban en explotación, y la incorporación de otras nuevas a lo largo del año, comentadas en los epígrafes correspondientes del factor 6 "Recursos tecnológicos", son factores que han redundado en una agilización y un mayor control de los procedimientos a los que se aplican (10.2).

- Con el fin de simplificar y aportar seguridad a la firma de documentos, en la Subdirección General de Empresas y Participaciones Estatales se ha implantado la aplicación DocelWeb para la firma electrónica de los mismos (10.2 y 10.3).

- De acuerdo con lo previsto por La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en materia de registro electrónico, se iniciaron las gestiones necesarias para la implantación, en la Subdirección de Empresas y Participaciones Estatales, del aplicativo GEISER que afectará a la forma en la que las empresas del Grupo Patrimonio remiten y reciben la documentación en su relación con dicha Subdirección General. El registro de esta Subdirección ha quedado configurado como Unidad de Tramitación.

- En 2017 se iniciaron los trabajos para la implantación de GEISER en las empresas del Grupo Patrimonio.

Departamento de Servicios y Coordinación Territorial (DSCT)

- Subrayar las actuaciones desarrolladas en el marco del Plan de mejora de la implantación de las nuevas leyes administrativas en el ámbito de los recursos humanos, con especial atención a los procedimientos de concurrencia competitiva; repercutiendo así en líneas de mejora de la calidad de sus servicios como pueden ser la simplificación de trámites, la agilización en la tramitación o la informatización de procesos. Deben destacarse las siguientes actuaciones (10.1, 10.2 y 10.3):

- La implantación de mejoras procedimentales que incidan en la eliminación de cargas administrativas, mediante la implantación de diversos servicios de verificación y consulta de datos para la gestión de procesos selectivos y procedimientos en el marco de la Acción Social (consulta de datos de discapacidad y familia numerosa, consulta de datos de nacimiento, defunción y matrimonio...)
- La implantación de mejoras en los sistemas de seguimiento, mediante la utilización de herramientas como el Registro de Órganos de Representación al servicio de la A.G.E. o GEISER.
- La incorporación de servicios compartidos en el marco del Sistema Integrado de Gestión de Personal (reconocimiento de grado, de trienios, de servicios previos y comisiones de servicio de ámbito departamental).
- La inclusión de sistemas específicos de solicitud telemática en procedimientos de concurrencia competitiva que no contaban ya con aplicaciones propias y para los que tampoco existe un servicio compartido o aplicación desarrollada por la SGAD, como ha sido el caso del formulario para la solicitud de becas para el fomento de la promoción interna.
 - *Además, se iniciaron los trabajos para integrar la aplicación que gestiona la tramitación y concesión de Ayudas de Acción Social con la Plataforma de Intermediación de Datos de cara a que en la campaña de 2018 se pudieran obtener los datos intermediados de forma automática (10.3).*
 - *Consolidación del centro de incidencias de la Oficialía Mayor como unidad de apoyo al Registro General del Departamento (10.6).*

II. (BIS) LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD EN 2017

1. VALORACION CUANTITATIVA DE RESULTADOS

De acuerdo con los datos disponibles, el número total de actividades de mejora llevadas a cabo durante el año 2017 en el hoy extinto Ministerio de Economía, Industria y Competitividad (MEIC) se elevó a 375 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. Dicho número supone un considerable aumento, del 23%, con respecto al año anterior.

<i>M.E.I.C</i>	<i>(A) AÑO 2016</i>	<i>(B) AÑO 2017</i>	<i>% Δ B/A</i>
Total actuaciones	305	375	23,0

Además, poniendo en relación el total de actividades de mejora con el número de unidades incorporadas al análisis final, obtenemos la ratio del número de actuaciones por centro analizado, reflejándose también en este ámbito un incremento en el número de actuaciones del 28,4% con respecto al año anterior. Es de señalar, no obstante, que, aunque coincida el número de centros a los que se refiere el informe, no coincide la identidad de los mismos, puesto que la Comisión Nacional del Mercado de Valores se incluía en el informe del 2016, y no en éste, y la Dirección General de Política Económica, que no figuraba en el informe del año anterior, ha sido incluida en este del 2017.

<i>M.E.I.C</i>	<i>(A) AÑO 2016</i>	<i>(B) AÑO 2017</i>	<i>% Δ B/A</i>
Total centros	5	5	0,0
Ratio nº actuaciones/nº centros	58,4	75,0	28,4

Las actividades de mejora por factores se recogen en los cuadros siguientes:

- El Factor 1- “**Dirección**”-

Aumentan en dos las actividades, lo que representa un incremento del 12,5%, debiendo destacarse el incremento que se ha producido, del 28,5%, en las relacionadas con el “Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo”. Por el contrario, descienden en un 33,3” las relacionadas con el “Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados”. En cualquier caso, sería aconsejable, para ejercicios sucesivos, un aumento en las actividades de mejora incluidas en este factor.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)
1. Dirección	1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos	6	7
	1.2. Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.	3	2
	1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.	7	9
	1.4. Otros.	0	0
Total Factor 1.		16	18

- El Factor 2- “**Organización**”-

Se ha registrado un aumento del 30% en este factor con respecto al año 2016, aumento que se ha debido, en gran parte al “Impulso de la política de calidad”, cuyas actividades de mejora se incrementaron en un 125%, registrándose también un aumento en los cinco epígrafes restantes. Destacar, por último, que se mantiene dentro de este factor, una importante proporción de las actividades señaladas en el epígrafe 2.2 “Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo”, que, con 27 actividades, representan casi el 52% del total (el 65%, en 2016).

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)
2. Organización	2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.	4	4
	2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.	26	27
	2.3. Impulso de la política de calidad.	4	9
	2.4. Redistribución de medios.	1	3
	2.5. Mejora de la normativa reguladora.	4	7
	2.6. Otros.	1	2
Total Factor 2.		40	52

- El Factor 3 - “Planificación”-

Se mantiene prácticamente igual que el año anterior, registrándose una pequeña disminución del 5%, debiendo destacarse, específicamente con respecto a sus epígrafes, la disminución experimentada en el 4.3 “Otros”, en el que no se ha registrado ninguna actividad, frente a las 3 del año anterior.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)
3. Planificación	3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.	3	4
	3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.	5	5
	3.3. Planificación de actividades y tareas.	8	9
	3.4. Otros.	3	0
Total Factor 3.		19	18

- El Factor 4 - “Recursos Humanos”-

Aunque en este factor en su conjunto apenas exista variación con respecto al año 2016, se aprecia un importante aumento en las actividades de mejora relacionadas con la adecuación de la formación a los distintos puestos de trabajo, de un 80%, al pasar de 5 a 9. Descienden, en cambio, las relacionadas con la evaluación del rendimiento, epígrafe 4.7, ya que, de las dos registradas en 2016, se ha pasado a no existir ninguna en 2017, razón por la cual, en el informe del año siguiente habrá que seguir muy de cerca la evolución de este epígrafe.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)
4. Recursos Humanos	4.1. Mejora de la formación en general.	13	12
	4.2. Adecuación de la formación al puesto.	5	9
	4.3. Mejora en la selección.	2	3
	4.4. Fomento de la motivación.	1	1
	4.5. Desarrollo de carreras profesionales.	2	1
	4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.	0	0
	4.7. Evaluación del rendimiento.	2	0
	4.8. Otros.	2	0
Total Factor 4		27	26

- El Factor 5 - “Recursos materiales e inmateriales”-

Se registra un incremento global del 11,5% en este factor, con respecto al año anterior, debiendo destacarse, con respecto a los epígrafes específicos, los aumentos registrados en las actividades de “Mejora de las instalaciones en general”, de un 75%, y “Otros”, de un 200%. En cambio, decrecen las actividades en el ámbito de “Mejora de los archivos”, que pasan de 5, en 2016, a sólo 2 en 2017.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL	TOTAL
		2016	2017
		(A)	(B)
5. Recursos Materiales e Inmateriales	5.1. Mejora de los locales.	4	4
	5.2. Mejora de las instalaciones en general.	4	7
	5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.	0	0
	5.4. Mejora del mobiliario.	4	3
	5.5. Actualización del inventario.	1	2
	5.6. Mejora de los archivos.	5	2
	5.7. Mejora del consumo de consumibles.	3	4
	5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.	1	0
	5.9. Mejora del mantenimiento de edificios	1	1
	5.10. Mejora de la seguridad del edificio	2	2
	5.11. Mejora de los accesos.	0	1
	5.12. Otros.	1	3
Total Factor 5.		26	29

- El Factor 6 - “Recursos tecnológicos”-

Este factor presenta un considerable incremento global con respecto al año anterior, nada menos que un 46,2%, puesto que se han registrado un total de 117 actividades, frente a las 80 de 2016. Se registran importantes incrementos en la mayoría de los epígrafes, produciéndose un único decremento, aunque considerable, de un 57,1%, en el epígrafe relativo a “Mejora de las aplicaciones de gestión”. Destacar, por último, la importancia de las medidas de mejora registradas en el epígrafe 6.3 “Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios, que este año representan el 30,8% del total en este factor.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)
6. Recursos Tecnológicos	6.1. Mejora del hardware.	13	15
	6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión.	21	9
	6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios.	20	36
	6.4. Mejora en los servicios prestados.	10	19
	6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones.	7	16
	6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios.	0	5
	6.7. Mejoras en la seguridad de la información.	5	8
	6.8. Otras mejoras.	4	9
Total Factor 6.		80	117

- El Factor 7 - “**Comunicación y relaciones externas**”-

Se mantiene, dentro de este factor, el gran peso de las actividades relativas a su epígrafe 1, “Colaboración con otros organismos en materias de interés común”, que representan este año el 78,6 sobre el total (el 70,4% el año anterior), sin que se registren cambios significativos que puedan reseñarse en la distribución por epígrafes.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)
7. Comunicación y Relaciones Externas	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.	19	20
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.	5	4
	7.3. Otros.	3	4
Total Factor 7.		27	28

- El Factor 8 - “**Relaciones con el ciudadano**”-

Se registra una disminución global, del 35% (de 20 en 2016, se ha pasado a sólo 13 en el 2017), en las actividades registradas en este factor, debida, fundamentalmente, al descenso de las correspondientes al epígrafe 8.11 “Otras mejoras”, que pasan de 7, en 2016, a sólo una en el año 2017, sin que existan variaciones significativas en los diez restantes.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)
8. Relaciones Ciudadano	8.1. Encuestas de medición de expectativas.	1	1
	8.2. Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	2	2
	8.3. Medidas para la disminución de quejas y sugerencias.	1	1
	8.4. Mejoras en la atención al público presencial.	0	0
	8.5. Mejoras en la atención al público no presencial.	1	0
	8.6. Mejora en los sistemas de cita previa.	0	0
	8.7. Medidas para la disminución de los tiempos de espera.	1	0
	8.8. Mejoras en la información facilitada.	7	8
	8.9. Mejoras de la atención telefónica.	0	0
	8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.	0	0
	8.11. Otras mejoras	7	1
Total Factor 8.		20	13

- El Factor 9 - “**Comunicaciones y relaciones internas**”-

También se registra un decremento global, ligeramente superior al 23%, en este factor, que obedece, principalmente, al registrado en el epígrafe 9.1 “Mejora de los cauces de comunicación interna, 50% de decremento, puesto que paso de 8 actividades de mejora en 2016, a sólo 4 2017.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)
9. Comunicación y Relaciones Internas	9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.	8	4
	9.2. Acceso a información, gestión información relevante a interesados.	3	3
	9.3 Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos	1	1
	9.4 Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos	1	1
	9.5 Otros.	0	1
Total Factor 9.		13	10

- El Factor 10 - “**Procedimientos**”-

Este factor, en cambio, registra un importante incremento global, de casi el 83%, con respecto al año anterior, que se debe, fundamentalmente, al considerable aumento en las actividades registradas en el epígrafe 10.3, que han pasado de sólo 3 en 2016, a 42 en el 2017. Esto ha determinado, además, que haya aumentado considerablemente el peso del citado epígrafe dentro del factor, puesto que las citadas 42 actividades representan el 65,6% del total, frente al 8,6% del año anterior.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2016 (A)	TOTAL 2017 (B)
10. Procedimientos	10.1. Medidas de simplificación de trámites.	6	2
	10.2. Medidas de agilización en la tramitación.	3	4
	10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.	3	42
	10.4. Medidas de reducción de procedimientos.	1	2
	10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.	0	0
	10.6. Mejoras en el registro.	2	4
	10.7. Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento.	3	4
	10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos.	0	0
	10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.	6	5
	10.10. Definición mapas procesos para establecimiento sistema gestión procesos.	2	1
	10.11. Otros.	9	0
Total Factor 10.		35	64

En el cuadro siguiente puede apreciarse el peso de cada una de las medidas de mejora en el conjunto de las desarrolladas por los centros que han facilitado información para este análisis, apreciándose la gran importancia del factor 6 “Recursos tecnológicos”, en el que se circunscriben casi un tercio de las actividades de mejora registradas, produciéndose, además, un aumento de su porcentaje con respecto al total del año anterior.

Factores	2016	%	2017	%
1. Dirección	18	5,90	18	4,80
2. Organización	40	13,11	52	13,87
3. Planificación	19	6,23	18	4,80
4. Recursos Humanos	27	8,85	26	6,93
5. Recursos materiales e inmateriales	26	8,52	29	7,73
6. Recursos tecnológicos	80	26,23	117	31,20
7. Comunicaciones y relaciones	27	8,85	28	7,47
8. Relaciones con el ciudadano	20	6,56	13	3,47
9. Comunicación y relaciones internas	13	4,26	10	2,67
10. Procedimientos	35	11,48	64	17,07
Total	305	100	375	100

En la agrupación de factores se puede apreciar la importancia de las de actividades de mejora desarrolladas, según los distintos factores relacionados con la producción, con la dirección, con factores relacionales y con los procedimientos. En el siguiente cuadro se observa: por un lado, que, proporcionalmente, el mayor número de mejoras, casi un 46%, se produce en los factores relaciones con los elementos productivos, que mantiene su importancia relativa también este año, aumentándola incluso ligeramente; por otro, la disminución, tanto en término absolutos como relativos, registrado en las actividades de mejora que tienen que ver con los factores relacionales. También señalar, como dato positivo, que este año, a diferencia de lo que sucedió en el año anterior, se registra una evolución positiva en el factor procedimental, cuyas actividades aumentan, tanto en términos absolutos como relativos.

Agrupación de factores	2016		2017	
	Actividades	%	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	77	25,2	88	23,5
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	133	43,6	172	45,9
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	60	19,7	51	13,6
4. Procedimientos (F10)	35	11,5	64	17,1
Total	305	100	375	100

Cerramos este análisis comprobando, en el cuadro que figura a continuación, cómo han repercutido estas actividades de mejora en los resultados de la organización, en valores absolutos y relativos. Destaca, en primer lugar, que continúa la enorme proporción, superior al 90%, en el apartado “11.1. Resultados en la organización y el ciudadano”, la cual incluso se incrementa ligeramente en 2017 (256 resultados en 2017, frente a los 334 del 2016), dentro del cual, los resultados con una mayor proporción son los registrados en los epígrafes 11.1.3 “Mejoras en la satisfacción de los clientes” y 11.1.6 Mejoras generales de la calidad”, representando entre los dos casi el 45% del total del apartado (el 48,2 en 2016); por el contrario, reseñar la escasa repercusión de las mejoras registradas en los “sistemas de evaluación de resultados”, con sólo cuatro resultados (un 1,12% del apartado), y la ausencia de mejoras en “los sistemas de evaluación del rendimiento personal”, razón por la cual habrá que estar pendientes a su evolución a lo largo de 2018. No se registran variaciones considerables en cuanto al apartado 11.2 “Mejoras en los resultados económicos y sociales”, ni en cifras absolutas ni relativas, con respecto al año 2016.

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS				
TIPO DE RESULTADO	2016	%	2017	%
11.1. Resultados en la organización y el ciudadano.	256	92,09	334	93,82
11.1.1. Mejoras en los sistemas de evaluación de resultados	3	1,08	4	1,12
11.1.2. Reducción de plazos	16	5,76	54	15,17
11.1.3. Mejoras en la satisfacción de los clientes	62	22,30	82	23,03
11.1.4. Mejoras en la satisfacción de los trabajadores	47	16,91	62	17,42
11.1.5. Mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento del personal	2	0,72	0	0,00
11.1.6. Mejoras generales de la calidad	72	25,90	77	21,63
11.1.7. Mejoras en la seguridad	8	2,88	12	3,37
11.1.8. Mejoras en la coordinación interna.	38	13,67	34	9,55
11.1.9. Ahorros de costes.	6	2,16	6	1,69
11.1.10. Otros.	2	0,72	3	0,84
11.2. Mejoras en los resultados sociales y económicos.	22	7,91	22	6,18
11.2.1. Mejoras en los resultados económicos	0	0,00	0	0,00
11.2.2. Mejoras en la igualdad de oportunidades	1	0,36	0	0,00
11.2.3. Mejoras en la igualdad de género	1	0,36	0	0,00
11.2.4. Mejoras medio ambientales	0	0,00	2	0,56
11.2.5. Mejoras en la colaboración interadministrativa	20	7,19	20	5,62
11.2.6. Mejoras generales en los resultados sociales	0	0,00	0	0,00
11.2.7. Otros	0	0,00	0	0,00
11.3. Otras Mejoras	0	0,00	1	0,28

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

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- *Celebración de reuniones de coordinación semanales a nivel interno de cada subdirección, con el fin de detectar los objetivos y prioridades operativas, así como la detección y consenso ante posibles problemas de gestión del trabajo, presupuestaria o de recursos humanos (1.1).*

- *Reuniones semanales del Comité de Dirección de la SGTPF, también con carácter semanal (1.1)*

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- *Reuniones del Comité de Dirección, en las que participan con carácter ordinario la Directora General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional, los Subdirectores Generales y el Jefe de la Unidad de Apoyo, que se celebran, salvo casos excepcionales, con periodicidad semanal y sirven de preparación del Comité de Dirección de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa.*
- *Existen trece grupos de trabajo, liderado cada uno por un coordinador, en el que participan personal de las Subdirecciones de Análisis Macroeconómico y Coordinación Internacional (SGAMCI) y de Análisis Coyuntural y Previsiones Económicas (SGACPE). Estos grupos tienen encomendada, en unos casos, la misión de elaborar modelos de previsión de determinadas variables macroeconómicas y de simulaciones de impacto de medidas, y, en otros casos, de seguimiento y coordinación de Comités en los que España participa en la OCDE y en la Unión Europea (1.3 y 2.2).*
- *Celebración de reuniones periódicas entre las tres Subdirecciones Generales que componen la Subdirección General (1.3).*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *Celebración semanal de Comités de Dirección que mantienen a la Directora y a los Subdirectores informados de todos los procesos (1.1).*
- *Mantenimiento del buzón de sugerencias para que los empleados puedan depositar en él las que consideren oportunas, incluso de forma anónima (1.2).*
- *Especial atención a las propuestas recibidas por parte de los inspectores, agrupados en su inmensa mayoría en la Asociación de Inspectores de Seguros – APISE- (1.2).*
- *Se celebraron trece reuniones de la Comisión de Inspecciones en la que se analizaron las actuaciones de la inspección y se asesoró sobre criterios y normas a seguir en la práctica de inspecciones. Se trata de un foro de fomento de la actuación coordinada de toda la inspección, al que acuden todos los Inspectores del Área de Equipos de Inspección (1.3).*
- *Se han celebrado nueve reuniones del Comité de Seguimiento de Solvencia II, en el que participan los jefes de departamento, para la toma de decisiones en equipo y la coordinación y seguimiento del trabajo realizado (1.3).*

- Por otro lado, con el objeto de servir de soporte y apoyo a la inspección de cartera en sus distintos ámbitos, se han desarrollado por el cuerpo de funcionarios, programas de trabajo denominados ASIS y MARCCUS (1.3).

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- Los Subdirectores Generales han participado en los procesos de categorización de la información con fines de seguridad, tanto para el Esquema Nacional de Seguridad como respecto al European Statistical System IT Security Framework. Además, han realizado la supervisión de los trabajos de prevención respecto al ransomware WannaCry (1.1).

- Destacar, con respecto a la Comisión permanente del Consejo Superior de Estadística: presentación del proyecto piloto de evaluación dentro la Acción de mejora 10 del Peer Review, para discusión por los miembros de la Permanente (Reunión del 6 de junio de 2017), y presentación del informe-resumen de evaluación de la calidad según el proyecto presentado en Junio (Reunión del 28 de septiembre de 2017) – 1.3-.

- Proyectos transversales del INE, que contribuyen al sistema global de gestión y mejora de la calidad: Grupo de trabajo que coordina y gestiona la implantación de un sistema de metadatos comunes a todas las estadísticas el INE; Grupo de trabajo de Big data; Grupo de trabajo para la implantación del GSBPM (1.3).

- El Consejo de Dirección del INE continuó con las labores de mejora de la comunicación del INE, reforzando los cauces de comunicación horizontal, vertical y de diálogo en aras de identificar posibilidades de mejora de la institución, potenciando las estructuras existentes y en su caso creando nuevos grupos de trabajo con participación de los directores generales en asuntos estratégico y de relevancia para el INE (1.3).

2.2. Organización

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- Las diferentes subdirecciones generales han colaborado y coordinado diferentes grupos de trabajo, y órganos colegiados, entre otros (2.2):

- Dentro del Fondo de Reserva de la Seguridad Social (FRSS): Comisión Asesora y Comité de Gestión (también 7.1).
- Grupo de trabajo del Plan de Educación Financiera.
- Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias
- Comisión Rectora del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB).

- *Comisión de control sobre el cumplimiento del código de buenas prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual.*
 - *En el ámbito internacional, citar, entre otras actuaciones (2.2):*
- *Participación en grupos de trabajo y distintos foros en el seno del G20.*
- *Participación en Comités Bilaterales de gestión de los programas de conversión de deuda con varios países*
- *Participación en grupos internacionales especializados en blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y sanciones financieras internacionales.*
- *Participación en grupos de trabajo del Consejo de Estabilidad Financiera (Financial Stability Board -FSB-) y del Fondo Europeo de Estabilidad Financiera.*
- *Participación en los órganos del Mecanismo Europeo de Estabilidad (MED).*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *Durante 2017 se ha regulado por escrito la estructura de los comités y comisiones que existen en la DGSFP: Comité de Dirección, Comité Permanente de Supervisión, Comisión de Inspecciones, Comité de Seguimiento de Solvencia II, Comité Técnico de Consultas y Criterios y Comité de Seguridad. Se ha documentado el objeto, los integrantes y la organización de cada uno de estos órganos, y se ha puesto dicha información a disposición de todo el personal en la intranet 2.1).*
- *Se ha incorporado, como miembro del Comité de Dirección, al Coordinador-Jefe del Área de Informática, por la relevancia de sus funciones en la estructura directiva y operativa (2.1).*
- *El área de la Secretaría General ha pasado a depender directamente de la Unidad de Apoyo a la Dirección a través del Área de Organización y Gestión de Recursos (2.1).*
- *Dentro de la Junta consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones se han creado dos comisiones de trabajo: de innovación tecnológica y para el análisis del régimen jurídico de las mutualidades de previsión social (2.1).*
- *El fomento del trabajo en equipo y la colaboración se ve reflejado a través de la celebración de las Comisiones de Inspecciones en las que participan todos los Inspectores del Área de Equipos de Inspección (2.2).*
- *El procedimiento establecido para dar respuesta a consultas sobre supervisión de entidades aseguradoras y reaseguradoras recibidas en la Dirección General de Seguros y*

Fondos de Pensiones fomenta el funcionamiento de grupos de trabajo, ya que las propuestas respectivas son elaboradas por áreas o grupos de trabajo y, posteriormente, analizadas en el Comité Técnico de Consultas y Criterios que, a lo largo de 2017, ha celebrado numerosas reuniones (2.2).

- Con el objeto de recabar, directamente o a través de sus organizaciones representativas, la opinión de las personas y entidades potencialmente afectadas por las normas objeto de aprobación, se han abierto los trámites de consulta y audiencia pública, los cuales complementan la consulta ante la Junta Consultiva de Seguros, que ha ido desarrollando hasta el 2017 estas funciones de manera exclusiva, ya que es el cauce que se establece en la normativa de seguros, si bien, y como garantía y mejora se ha considerado ampliarlo con las dos vías anteriores. De esta forma se trata de garantizar que las decisiones políticas se preparen con los mejores conocimientos socioeconómicos posibles y de un modo abierto y transparente, con el respaldo de la participación amplia de grupos de interés que representen a todos los colectivos potencialmente afectados (2.3).

- Para asegurar el ejercicio de los principios de buena regulación, no basta con garantizar de modo adecuado la audiencia y participación de los ciudadanos en la elaboración de las normas, sino que también se hace preciso comprobar si han cumplido los objetivos perseguidos, cuál ha sido su impacto social y si el coste y cargas derivados de ellas estaba justificado y adecuadamente valorado. En este sentido, uno de los mecanismos de evaluación ex post son las recomendaciones de buenas prácticas. Tales recomendaciones son el resultado del acuerdo de los diversos colectivos que intervienen en la aplicación de una nueva normativa, con la participación, en ocasiones de la Administración (2.3).

- En estos puntos, la Ley 35/2015, de 22 de septiembre, de reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación ha sido pionera reproduciendo esa voluntad evaluativa de las políticas públicas y su normativa mediante la creación en la disposición adicional primera de una Comisión de Seguimiento del Sistema de Valoración con el objeto de analizar su puesta en marcha, sus repercusiones jurídicas y económicas y el sistema de actualización previsto en dicha norma. La Comisión de Seguimiento, presenta sugerencias de buenas prácticas aprobadas por el Pleno de la Comisión. Durante el 2017 se procedió a desarrollar dichas guías a través de los acuerdos de 14 de septiembre y 27 de noviembre adoptados por dicha Comisión (2.3).

- Ante una situación de incremento de trabajo por las nuevas obligaciones derivadas de Solvencia II y nuevas actividades como la supervisión de conductas y prácticas en el mercado de incógnito, sin el correspondiente incremento de personal, durante el 2017 se

ha continuado con la redistribución de efectivos conforme a la intensidad de trabajo en cada área (2.4).

- Real Decreto 583/2017, de 12 de junio, por el que se modifica el Plan de contabilidad de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y normas sobre la formulación de las cuentas anuales consolidadas de los grupos de entidades aseguradoras y reaseguradoras, aprobado por el Real Decreto 1317/2008, de 24 de julio (2.5).

- Orden EIC/556/2017, de 14 de junio, por la que se aprueban los modelos anuales de información cuantitativa a efectos estadísticos y contables, a remitir por las entidades aseguradoras y reaseguradoras en régimen general de solvencia; los modelos de información cuantitativa, a efectos de supervisión, estadísticos y contables, a remitir por las entidades aseguradoras y reaseguradoras en régimen especial de solvencia; los modelos de información cuantitativa, a efectos de supervisión, estadísticos y contables, sobre inversiones y decesos a remitir por las entidades aseguradoras y reaseguradoras en régimen general de solvencia; y los modelos de información cuantitativa a efectos estadísticos y contables, a remitir por los grupos de entidades aseguradoras y reaseguradoras (2.5).

- Orden EIC/2017, de 26 de julio, por la que se dictan las normas relativas al funcionamiento de la Oficina Española de Aseguradores de Automóviles (OFESAUTO), que supone una completa puesta al día de las normas que regulan el funcionamiento de OFESAUTO, asociación sin ánimo de lucro integrada por todas las entidades aseguradoras habilitadas para operar en el seguro obligatorio de automóviles, y por el Consorcio de Compensación de Seguros del Ministerio de Economía y Competitividad en su condición de Fondo de Garantía de dicho seguro obligatorio. La actual norma reguladora del funcionamiento de OFESAUTO databa de 1987 y respondía al momento en que la anterior norma de 1965 requería de una actualización como consecuencia de la adhesión de España a las entonces Comunidad Económica Europea. En los últimos años la legislación ha atribuido a OFESAUTO nuevas funciones no previstas en 1987 y el propio sector asegurador ha encomendado a dicha asociación nuevos cometidos, reforzándose de este modo el nivel de protección de las víctimas del tráfico rodado internacional y contribuyéndose a la mejor ordenación del seguro español del automóvil (2.5).

- Resolución de 21 de noviembre de 2017, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que hace suyas y se publican las Directrices de la Autoridad Europea de Seguros y Fondos de Pensiones de Jubilación sobre la facilitación de un diálogo efectivo entre las autoridades competentes que supervisan las empresas de seguros y los auditores legales y las sociedades de auditoría que efectúan la auditoría legal de tales empresas. La Autoridad Europea de Seguros y Fondos de Pensiones de Jubilación

emitió el 2 de febrero de 2017 las Directrices sobre la facilitación de un diálogo efectivo entre las autoridades competentes que supervisan las empresas de seguros y los auditores legales y las sociedades de auditoría que efectúan la auditoría legal de tales empresas (2.5).

- Circular 1/2017, de 22 de febrero, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se fija el contenido del informe especial de revisión sobre la situación financiera y de solvencia, individual y de grupos, y el responsable de su elaboración. Tiene por objeto desarrollar y completar la regulación relativa a la obligación de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y a los grupos de entidades aseguradoras y reaseguradoras, de publicar con carácter anual, un informe sobre su situación financiera y de solvencia, establecida en los artículos 80 a 82, y 144, de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (2.5).

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- Fue aprobado el acuerdo de Procedimiento para la Actualización de la lista de Otras Autoridades Estadísticas Nacionales (ONA), por la Comisión Interministerial de Estadística (2.1).

- En el seno del INE se crearon a lo largo de 2017 varios grupos de trabajo (2.2):
- Grupo de Trabajo para la coordinación de directorios y datos económicos básicos y de síntesis.
- Grupo de Trabajo para analizar la situación y posibles líneas de actuación en relación a los procesos selectivos en los Cuerpos de Diplomados en Estadística del Estado y Superior de Estadísticos del Estado.
- Grupo de Trabajo sobre las proyecciones de población del INE.
- Grupo de trabajo sobre el proyecto de reglamento del procedimiento sancionador estadístico.
- Comité de Tecnología y Seguridad.

- El INE procedió a contratar los servicios que permitan tener una Oficina de Calidad que vele por el aseguramiento de un mínimo nivel de calidad en los desarrollos de las aplicaciones informáticas que soporten los principales sistemas de información que se creen y mantengan en el INE (2.3).

- Como consecuencia del ejercicio del peer review (PR de ahora en adelante) existen una serie de acciones de mejora a implantar en el INE por diferentes unidades. Se ha

gestionado el seguimiento de la implantación, y se informa periódicamente a Eurostat sobre el cumplimiento de los calendarios de dichas acciones. Se ha elaborado el Informe anual de la revisión por pares - peer review-. Además, dentro de las acciones comprometidas por el INE en el último PR (acción de mejora 10) el INE ha puesto en marcha un procedimiento diseñado para evaluar las estadísticas del INE a través del Consejo Superior de Estadística (2.3).

- Durante el año 2017 han continuado los trabajos de evaluación y mejora del sistema de gestión de la calidad en el INE (iniciados en 2010) pudiendo destacarse como novedad la incorporación en el barómetro de calidad de un conjunto de nuevos indicadores para todas las estadísticas del INE (2.3).

- Participación en grupos de trabajo en el seno de EUROSTAT para la elaboración de nuevos Reglamentos en materias de estadística (2.5)

2.3. Planificación

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- Elaboración de cuadros de trabajo con los proyectos generales y TIC de cada una de las subdirecciones generales, con inclusión de fechas e hitos para su seguimiento. Seguimiento de los indicadores de gestión definidos (3.1, 3.2 y 33).

- Elaboración y seguimiento del plan de identificación temprana de necesidades informáticas. (3.3).

- Planificaciones de tareas con personas con Microsoft Team Foundation Server (3.3.)

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- La Subdirección General de Instituciones Financieras Multilaterales (SGIFM) monitorizó con detalle los cuatro objetivos e indicadores de seguimiento establecidos en los Presupuestos Generales del Estado para 2017: 1) Número de aportaciones a instituciones, 2) Número de elaboración y consultas de proyectos de fondos de asistencia técnica, 3) Número de asistencias e informaciones a empresas sobre proyectos y 4) Número de asistencias a conferencias y asambleas multilaterales (3.1 y 3.2).

- La SGIFM ha efectuado una planificación anual de las aportaciones financieras a instituciones financieras multilaterales (3.3).

2.4. Recursos Humanos

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- Al igual que el año anterior, los cursos impartidos se han centrado en materias económico-financieras e informáticas. Así, por ejemplo: “Resolución de entidades de crédito: Conceptos básicos y análisis de supuestos”; “Requerimientos de capital y liquidez de las entidades de crédito (solvencia)”; “Curso sobre contabilidad nacional y contabilidad pública”; “Infraestructuras de Mercados Financieros”; “Flujos de capital y reserva”; “Curso introductorio a SIR y utilización de GEISER”; etc (4.1 y 4.2).

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- En conjunto, el personal de cada una de las tres subdirecciones generales, asistió a diferentes cursos de formación, tanto de carácter general, como específicos para el mejor desempeño de sus puestos de trabajo (4.1 y 4.2).

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- Se han organizado diferentes cursos de formación dirigidos al personal que presta servicios en el centro, en colaboración con el Instituto de Estudios Fiscales y con la Subdirección de Formación del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. Dichos cursos tratan de responder a la necesidad de permanente actualización de conocimientos en diferentes áreas: Herramientas informáticas, actualización normativa, e idiomas (4.1).

- También se han impartido cursos más estrechamente relacionados con las funciones de la Dirección General: sobre seguros, sobre aspectos técnicos de la supervisión y sobre aplicaciones informáticas específicas del sector asegurados (4.2).

- Potenciación de las entrevistas a los empleados públicos interesados en ocupar los diferentes puestos vacantes ofertados por la Dirección General (4.3)

- Intervención de especialista en las entrevistas celebradas para cubrir una plaza de auxiliar (4.3).

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- En el año 2.017 se revisaron y actualizaron los cursos de formación on line ofertados, potenciándose la formación por esta vía. Así, el INE impartió un curso de formación on line en gestión de la calidad en la Estadística Oficial, dentro de la programación del CEDDET: aula virtual (4.1).

- *Impartición del curso de formación “Seminario de Padrón del INE: Procedimientos de Gestión y Coordinación”, dentro del programa de actividades de la Escuela de Estadística de las Administraciones Públicas (4.1).*

- *Parte de su personal ha asistido a los siguientes cursos de formación en gestión de la calidad dentro del Programa Europeo de Formación Estadística (ESTP): “Worrking together. The ESS Vision portfolio”, celebrado del 6 al 7 de marzo en Luxemburgo, y “Advanced course on Quality Reporting”, celebrado el 15 y 16 de noviembre en Luxemburgo (4.1).*

- *Elaboración de un plan de formación para todo el personal que trabaja en la producción estadística, que comprenda todas las fases del proceso de producción de acuerdo con la metodología GSBPM y en el que se expongan las metodologías estándares y las herramientas para su implementación. Dicho plan se orientará hacia los nuevos perfiles profesionales (4.2).*

- *Se han desarrollado cursos de Presentaciones para mejorar esta faceta en los profesionales estadísticos (4.2)*

- *Se han iniciado cursos de análisis multivalente para formar a los profesionales de Sistema Estadístico Nacional en estas técnicas (4.2).*

- *El Consejo de Dirección continuó con la revisión paulatina de los procesos de oposición y de sus respectivos temarios para ingresar en el Cuerpo Superior de Estadísticos del Estado y en el Cuerpo de Diplomados en Estadística del Estado (4.3).*

- *La distribución de la cantidad disponible en concepto de productividad por objetivos se ha orientado a premiar a los funcionarios que han demostrado una especial motivación y que ha redundado en el logro o mejora de los objetivos previstos (4.4).*

- *Se incentiva la carrera profesional de los empleados públicos mediante la promoción a puestos de mayor nivel de aquellos empleados que denotan un especial rendimiento, así como mediante la oferta de puestos que mejorar las características de los inicialmente asignados a los empleados que superan procesos de promoción interna y horizontal en cuanto están disponibles (4.5).*

Dirección General de Política Económica (DGPEC)

- *Impartición del curso “Unidad de Mercado”, organizado por la Subdirección General de Unidad de Mercado, e impartido a través del Área de Formación de Recursos Humanos, al que asistieron empleados públicos de otras Unidades, además de los propios de la Dirección General (4.2).*

2.5. Recursos materiales e inmateriales

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- *Se continúan implementando medidas para el control de los trabajos de impresión, y el consumo de material de oficina y telefónico (5.7).*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *Esta prevista la realización de obras de mejora en la sede del organismo, que, mientras tanto, ha sido trasladada a dos edificios diferentes (5.1 y 5.2).*

- *Instalación de contenedores de documentación confidencial en cada planta para facilitar la destrucción de documentos, garantizándose en todo momento la perfecta destrucción de la documentación de carácter confidencial y la protección de datos (5.2).*

- *En la sección de Reprografía se han adquirido cuchillas nuevas para mejorar el servicio de la encuadernadora, en ejecución del programa de Prevención de Riesgos Laborales (5.2).*

- *Adquisición de humidificadores y reposapiés para la mejora de las condiciones laborales de los empleados públicos (5.2).*

- *Dos funcionarios de la Secretaría General han asistido al curso programado por la intervención General de la Administración del Estado, para adaptarse al nuevo programa de inventario de todas la Administración Pública (5.5).*

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- *En el año 2017 se ha continuado el expediente de la obra para la futura sede de la Delegación del INE en Lugo que comenzaron en septiembre de 2015. A 31 de diciembre aún quedan pendientes algunos trabajos exigidos por el Ayuntamiento de Lugo para la expedición de la correspondiente licencia de funcionamiento (5.1 y 5.2)*

- *Se han terminado las obras de la nueva Delegación del INE en Guadalajara, comenzadas en septiembre de 2016, tratándose de una reforma total en un edificio propiedad de MUFACE (5.1 y 5.2.)*

- *Se ha efectuado una permuta de inmuebles que afecta a la sede de la Delegación Provincial del INE en Barcelona, lo que permite agrupar en el mismo edificio dos locales que prestarán el servicio conjuntamente (5.1).*

- *En la sede principal de los servicios centrales se han mejorado las instalaciones tanto en seguridad como en otros aspectos, con el fin de obtener la licencia de funcionamiento a emitir por el Ayuntamiento de Madrid. (5.2 y 5.10).*
- *Se han sustituido 12 equipos multifunción dentro del plan de racionalización de equipos de impresión iniciado a finales de 2014 y para modernizar la unidad de reprografía (5.2).*
- *En 2017 se invirtieron 129.473,32 euros en renovar mobiliario de diversas Delegaciones, y 63.564,19 euros en las dependencias de Servicios Centrales (5.4).*
- *El INE forma parte del Grupo de Trabajo de Documento, Expediente y Archivo Electrónico del CDTIC, habiendo participado en la II Conferencia sobre Interoperabilidad y Archivo Electrónico, junto con diversos órganos de la AGE, Administración autonómica, Administraciones extranjeras y empresas privadas (5.6).*
- *Sigue la implantación progresiva del software que permitirá un mayor control de las impresiones realizadas (5.7).*
- *Se ha mejorado la señalización para la accesibilidad de personas discapacitadas, tanto pertenecientes al INE como ajenas al mismo (5.11).*

2.6. Recursos Tecnológicos

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- *Se continuó con la renovación de parte de la infraestructura informática: Microinformática (Pcs y monitores), y disco de almacenamiento y respaldo (epígrafe 6.1).*
- *Se continúa el desarrollo de sistemas de información con arquitectura cuatro capas (epígrafe 6.2).*
- *Se continuaron implementando mejoras los diseños de la web y de la sede electrónica, principalmente, para su adaptación a entornos móviles y para facilitar el uso y accesibilidad por parte del ciudadano (6.3).*
- *Realización de tareas para la implantación de herramientas informáticas comunes de la A.G.E., como GEISER y NOTIFIC@ (6.4).*
- *Implantación de un nuevo sistema de información integrado de deuda y tesorería (6.4 y 9.2).*

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- *Se ha instaurado la firma electrónica en todos los expedientes de índole presupuestaria, que ahora se gestionan a través del programa informático Sorolla y la aplicación de firmas Docelweb (6.2).*
- *Se ha sustituido el sistema de registro ROAD por el sistema GEISER (6.2).*
- *Se llevaron a cabo tareas de mantenimiento y actualización en la página web dedicadas a las Instituciones Financieras Internacionales (6.3).*
- *Introducción de mejoras en la Base de Datos de Series Temporales (BDSICE), utilizada tanto por usuarios internos como externos y referida a la economía nacional e internacional (6.4).*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *Adquisición de Equipamiento de Electrónica de Red para cubrir las necesidades de comunicaciones de las nuevas sedes de la DGSFP; así como adquisición de equipos de seguridad perimetral (6.1)*
- *Adquisición de Plataforma de Gestión Integral de Copias de Respaldo y de Hardware para Solución de Virtualización ESXi (6.1).*
- *Solicitud de exenciones intra-grupo (EMIR). Nueva funcionalidad para el intercambio de documentación mediante FTPS con organismos de control financiero (CNMV, Banco de España, integrado con SGE2). Incluye: Conectividad al servidor FTP mediante SSL, recogida de documentación del directorio de entrada y envío de documentación a través del directorio de salida (6.2)*
- *Desarrollo de un nuevo expediente para la tramitación de las solicitudes intra-grupos (recoge los campos necesarios para la tramitación de la solicitud e incluye, al menos, una plantilla de salida para incluir en el proceso automático de envío de documentación por FTP) (6.2).*
- *Adaptación del formulario de gestión de incidencias a formato SEG2 para tratar diferentes tipos de incidencias: relacionadas con el sistema de gestión de expedientes (SGE), relacionadas con la publicación de contenidos en la Web (portal o sede), o con la asignación de permisos a expedientes (6.2).*
- *En las diferentes Subdirecciones se han implementado nuevos trámites o procedimientos telemáticos (6.3):*

1) Subdirección General de Seguros y Regulación:

- *Comunicación de reglamento para la defensa del cliente; designación de titular del servicio de atención al cliente y/o defensor*
- *Asuntos Generales*
- *Consultas de empresas y organizaciones*
- *Contestación a requerimientos o comunicaciones generales de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones*
- *Denuncias*
 - 2) *Subdirección General de Solvencia*
 - *Solicitud de exclusión del ámbito de supervisión de grupo*
 - *Autorización del reembolso o rescate de pasivos subordinados desembolsados*
 - 3) *Subdirección General de Ordenación y Mediación de Seguros*
 - *Inscripción de agencias de suscripción*
 - *Solicitud para operar en derecho de establecimiento y en régimen de libre prestación de servicios*
 - *Solicitud de cancelación de la inscripción en el registro de mediadores de seguros y corredores de reaseguros (salvo agentes exclusivos)*
 - *Creación por entidades aseguradoras españolas de sociedades dominadas extranjeras, adquisición de dominante en sociedad extranjera o establecimiento de sucursales en países no miembros de la Unión Europea*
 - *Disolución de entidad aseguradora*
 - *Modificación de datos registrales*
 - *Comunicación de contratos de distribución de productos de seguro a través de las redes de las entidades aseguradoras*
 - *Inscripción de titulares de funciones fundamentales de grupos*
 - *Nombramiento de altos cargos en grupos de entidades aseguradoras*
 - 4) *Subdirección General de Planes y Fondos de Pensiones*
 - *Actividad transfronteriza de Fondos de Pensiones de empleo*
 - *Comunicación de fusión de varias depositarias*
 - *Comunicación titular del Servicio de Atención al Cliente de la entidad gestora de fondos de pensiones pura*
 - *Comunicación de alta/baja y modificación de datos de promotores de planes*
 - *Modificación en planes de pensiones: de Bases técnicas, de Especificaciones y de otros datos.*
 - *Desarrollo de nuevas funcionalidades de las notificaciones por medios electrónico.*

- *Mejoras en el aplicativo de captura Solvencia II a efectos: de Supervisión (Ecb y RE); estadísticos y contables, de estabilidad financiera y sucursales de terceros países (6.4).*
- *Desarrollo evolutivo de las herramientas de generación de aplicaciones de captura para su adaptación a las nuevas taxonomías XRL publicadas por el EIOPA (Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación) y a los requerimientos de la propia DG (6.5).*
- *Evolución de expedientes del SGE por la entrada en vigor de la Ley 39/2015 y a petición de las SG afectadas:*
 - *Expediente Denuncias Área de Control de Prácticas de Mercado*
 - *Expediente Denuncias Área de Análisis de Canales de Distribución*
 - *Expediente Autorización del reembolso o rescate de pasivos subordinados desembolsados*
 - *Expediente de Tramitación de Planes de recuperación y de Planes de financiación a corto plazo en Situaciones de Deterioro Financiero.*
 - *Expediente de Comunicación de Situaciones de Deterioro Financiero*
 - *Desarrollos evolutivos de los expedientes de la Subdirección de Inspección en lo relativo a tareas y Plan de Inspección (6.5).*
- *Filtro en buscadores para control visualización expediente con cierre por error. Desde los buscadores de expedientes de todas las áreas del SGE2 se podrá seleccionar la posibilidad de incluir o excluir, en el resultado de las búsquedas, aquellos que se cerraron con motivo de cierre por error (6.6).*
- *Datos de formulario telemático. Todos los datos recogidos en los formularios de envíos telemáticos de consultas y reclamaciones de Fondos serán traspasados al expediente que se de apertura. El traspaso de datos se realizará automáticamente (6.6).*
- *Generación de avisos y alarmas: para Para todas las entradas recibidas a través de los procedimientos telemáticos para Fondos de Pensiones, puestos a disposición en la Sede Electrónica, se solicita la generación de avisos y alarmas que identifiquen los expedientes abiertos a la misma persona objeto de la entrada recibida. Esto permitirá reconocer si el escrito presentado ha dado lugar a la apertura de otro expediente (porque se haya presentado dos veces), o bien está relacionado con un expediente ya abierto en la Subdirección o en cualquier de otra. Las entradas telemáticas correspondientes a Fondos generarán un aviso o alerta a los usuarios que las reciban en sus tareas pendientes (6.6).*

- Se solicita la funcionalidad de firma electrónica desde el menú contextual de las tramitaciones externas. Las tramitaciones generadas podrán firmarse electrónicamente por el tramitador después de generar el documento. El documento se convertirá a PDF y se firmará electrónicamente con el certificado electrónico de administración pública incluido en la tarjeta criptográfica del tramitador. Los avisos de firma del Subdirector se remitirán al usuario del expediente. Los avisos de rechazo de documentos enviados a la firma se remitirán al usuario que haya enviado el documento a la firma (6.6).

- Trabajos de Renovación 2017 de la ISO 27001:2013 (6.7):
- Revisión del Plan Director de Seguridad para el alcance del SGSI en 2017 y elaboración de propuesta 2018, actualizando, impulsando y dirigiendo su total implantación, cumpliendo la gestión de riesgos.
- Actualización del documento de aplicabilidad de controles de seguridad.
- Actualización y verificación de la correcta ubicación de toda la documentación del SGSI, acorde al documento de aplicabilidad (SOA).
- Migración de los sistemas actuales (hardware y software) hacia un único entorno tecnológico basado en arquitectura X86-64 y Windows Server 2008 R2, que permita estandarizar los procesos, disminuya los costes desarrollo, mantenimiento y actualización de los sistemas y los costes de formación del personal (6.8).
- Migración de las aplicaciones de la DGSFP a los nuevos sistemas (arquitectura X86-64 y Windows Server 2008 R2) garantizando que los niveles de servicio y facilidad de administración y operación, proporcionados en la nueva plataforma sean idénticos, o mejores, a aquellos con los que actualmente se desempeñan los aplicativos en las plataformas vigentes, tanto en los entornos de Producción como en el entorno Preproducción (6.8).

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- Actuaciones destacadas en la mejora del hardware (Epígrafe 6.1):
- Se ha empezado la sustitución del sistema de backup con un servidor en cada CPD por un sistema basado en dos "appliances" con réplica a nivel de disco entre los dos CPDs. (6.7.)
- Se han adquirido accesorios de telefonía para la infraestructura que permite integrar los teléfonos con la aplicación IRIA (CTI) y con Grabador de llamadas.
- Se han adquirido 65 impresoras láser para sustituir a impresoras antiguas, así como 1.100 ordenadores personales.

- *Se han adquirido 19 conmutadores para la sustitución de equipos antiguos en las redes locales de las Delegaciones Provinciales.*
- *Se han adquirido 2 conmutadores para el Centro de Proceso de Datos del INE en Servicios Centrales para sustituir equipos antiguos.*
- *Se ha adquirido un equipo para dotar a los Servicios Centrales del INE de una segunda sala de videoconferencia.*
- *Se han adquirido 8 puntos de acceso Wifi para los Servicios Centrales del INE.*
- *Se han adquirido 2 servidores para poder dar una respuesta rápida a problemas en alguna Delegación Provincial con los servidores de Censo electoral.*
 - *Mejoras destacadas en las aplicaciones de gestión (6.2):*
- *Pruebas en la nueva aplicación del censo electoral centralizado. Los servicios centrales de la Oficina del censo Electoral, en colaboración con ocho delegaciones provinciales, han desarrollado pruebas amplias de la nueva aplicación de censo electoral centralizada en desarrollo, que han abarcado la totalidad de los módulos que contiene.*
- *Creación del Servicio de Verificación de Datos de Municipio (SVDM), para atender las solicitudes de información sobre la antigüedad de residencia de un habitante en una Comunidad o en el Territorio Nacional, o la relación de todos los municipios en los que ha figurado inscrito en la Base de Datos de Padrón continuo que gestiona el INE.*
- *En el año 2017 se han realizado las actuaciones precisas para la puesta en marcha de la aplicación de registro GEISER en enero de 2018 en el organismo, conforme a los requisitos de interoperabilidad establecidos para la Administración General del Estado (también 10.6).*
- *Ampliación del ámbito geográfico en los aplicativos del Servicio de Verificación de Datos de Residencia (SVDR) y SECOPA (Servicio de Consulta de Datos Padronales), de forma que puedan proporcionarse datos a nivel de isla.*
 - *Con respecto a las mejoras destacadas en los vehículos de comunicación con los usuarios (6.3):*
- *Ofrecimiento a los hogares colaboradores de la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares (TIC-H), para que puedan cumplimentar el cuestionario por Internet.*
- *Inclusión de Organismos no colaboradores en el Modelo de Direcciones de la Administración General del Estado.*

- *Creación del servicio web WebwssecopaM. para SeCoPa (Servicio de consulta de datos padronales), para proporcionar información del padrón vía web.*
- *Revisión de las pautas de accesibilidad en el desarrollo de contenidos que han permitido lograr una alta calificación en estos estándares según las evaluaciones realizadas por el Observatorio de Accesibilidad del Ministerio de Hacienda y Función Pública.*
- *Mejoras en la eficiencia de los procesos de carga de información en INEbase*
- *Nuevas funcionalidades en la aplicación de consulta de datos estadísticos, que mejoran la representación de variables jerárquicas y la personalización de las tablas estadísticas por parte de los usuarios.*
- *Publicación de nuevas categorías de datos según el estándar de difusión de datos DSBB, aprobado por el FMI, permitiendo realizar su descarga en SDMX y consultar sus metadatos asociados.*
- *Ampliación de las funciones del servicio web JSON para la explotación automática de la información estadística a través de URL dirigida a impulsar la estrategia de datos abiertos del INE.*
- *Mejoras en la página web del Consejo Superior de Estadística: Se da mayor visibilidad al enlace web del Consejo Superior de Estadística y de los otros órganos estadísticos colegiados, CIME y CITE.*
 - *Con respecto a las mejoras en los servicios prestados, destacar las siguientes medidas de entre todas las adoptadas en 2017 (6.4):*
- *Nuevo Sistema de información demográfica para la difusión de la Estadística del Padrón Continuo. Este aplicativo permitirá al usuario obtener sus tablas de datos a medida a nivel de CCAA, provincia y municipio, y desagregados según las variables disponibles en la Estadística del Padrón Continuo.*
- *Pre-cumplimentación de Cuestionarios en IRIA-CAWI en la Estadística Estructural de Empresas. Al entrar a cumplimentar el cuestionario por internet se informa a las empresas de la posibilidad de que se pre-cumplimente, si el informante así lo desea, con las variables comunes al Impuesto de Sociedades pudiendo modificar los datos y rellenando sólo las variables restantes.*
- *Difusión de los resultados del gasto turístico de los excursionistas no residentes en España, al publicarse los resultados definitivos de EGATUR del año 2016, en agosto de 2017.*

- *Diseño e implementación por primera vez del plan de revisión de la información de FRONTUR-EGATUR y su paso a carácter definitivo en función del calendario de disponibilidad de la información de la Encuesta de Ocupación*
- *Ampliación de la información publicada en INEbase de la Encuesta de Turismo de Residentes, resultado de la explotación de un módulo sobre los hábitos anuales de viaje de los residentes.*
 - *Destacar, entre las distintas actividades de mejora en la calidad de las aplicaciones, las siguientes:*
- *Simplificación de los procesos de la Encuesta de Turismo de Residentes (ETR) permitiendo que la unidad promotora genere los micro datos de su encuesta, ficheros depurados, finales y productos de difusión sin la intervención de la SGTIC.*
- *La Encuesta de Población Activa (EPA) ha incorporado la recogida personal (CAPI) y telefónica (CATI) integrada con sistemas automatizados de emisión y grabación de llamadas, al igual que la Encuesta Industrial de Productos, pero en este caso para los canales de recogida por internet (CAWI) y postal (CORREO).*
- *Ampliación de las funcionalidades en la aplicación MNP-Web que gestiona la Estadística del MNP y la Estadística de Causas de Muerte: Se han desarrollado nuevas funcionalidades en la aplicación MNP-Web que mejora sustancialmente el proceso y la transmisión de información entre CCAA y el INE.*
- *Mejoras en el sistema de recogida multicanal IRIA: realizando un mantenimiento evolutivo y perfectivo de las funcionalidades ya existentes y realizando diversos desarrollos adicionales.*
- *Mejoras en diversas aplicaciones de tratamiento centralizado de entorno host, como las de Movimiento Natural de Población (MNP), Encuesta de Morbilidad Hospitalaria (EMH) y Encuesta de Población Activa (EPA): Se han realizado adaptaciones funcionales por necesidades de los usuarios.*
- *Mejoras funcionales en la aplicación genérica de tratamiento centralizado en entorno PC (ATINE), tales como permitir la depuración a través de DIA y la retención de registros para inspección. Mejoras en la usabilidad de la aplicación.*
- *Migración de la recogida de encuestas económicas a IriaDataCollection, aplicación de gestión de la recogida sobre bases de datos centrales. Esta plataforma, entre otras ventajas, es un estándar de recogida que puede adaptarse a las diferentes encuestas, produciendo sinergias y ganando en eficiencia con respecto al trabajo de los entrevistadores.*

- *Migración de la recogida de la EPA (Encuesta de Población Activa) a IriaDatasCollection.*

-En cuanto a las actividades de mejora en relación con la seguridad de la información, reseñar (6.7):

- *Se han implantado las medidas preventivas contra la difusión de los ransomware WannaCry y Petya.*
- *Se están elaborando nuevas normas y procedimientos que deben regir dentro del Instituto para cubrir todos los puntos de control del Esquema Nacional de Seguridad y del Marco de Seguridad de Tecnologías de la Información del Espacio Estadístico Europeo (ESS IT Security Framework). Se han actualizado las normas ya aprobadas (Política, Normas de uso de equipos y de navegación por internet) para cubrir nuevas necesidades legislativas.*
- *Se ha dado formación a todos los responsables del INE de cómo deben hacer la categorización de los sistemas de información del INE, tanto para cumplir el ENS como el marco europeo.*
- *Se han dado cursos de concienciación en seguridad de la información a todo el personal nuevo que se ha incorporado al INE.*
- *Incorporación de nuevos efectivos a la unidad de Seguridad, Estrategia, Calidad y Administración de la SGTIC (Subdirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) del INE, que refuerzan el servicio prestado para la seguridad, para la administración interna, y que permitirán prestar el servicio de la Oficina de Calidad Informática.*

-Con respecto a otras actividades de mejora en el ámbito de los recursos tecnológicos, citar a título de ejemplo (6.8):

- *Como parte del proyecto para la implementación del concepto estadístico “empresa”, se ha desarrollado una metodología y una herramienta informática para delimitar de forma automática los grupos de empresas.*
- *Integración de la Encuesta Industrial de Empresas, Encuesta Anual de Comercio y Encuesta Anual de Servicios. En 2016 se comenzó con la integración de la Encuesta Industrial de Empresas, Encuesta Anual de Comercio y Encuesta Anual de Servicios en la operación Estadística Estructural de Empresas. La integración del cuestionario se realizó en 2 etapas finalizando en 2017.*

- *Desarrollo de nueva funcionalidad en IDA_Padrón que permite la validación on-line de los ficheros que envían los ayuntamientos, lo que simplifica las tareas de los Ayuntamientos, Secretarías y Diputaciones.*
- *Migración a Java de las distintas aplicaciones de gestión para la coordinación padronal (proyecto en fase de implantación).*
- *Migración a Java del aplicativo IDA-Padrón con la misma framework que el resto de aplicaciones de gestión padronal (proyecto en fase de implantación).*
- *Migración a Java de las aplicaciones de consultas de datos padronales para usuarios de encuestas del INE: EDEM, EECO, COTER, con el mismo framework que el resto de aplicaciones de gestión padronal (proyecto en fase de implantación).*
- *Migración a Java, con nuevas funcionalidades, de la aplicación SI_DIRCE (Sistema de Información del DIRCE)*
- *Se ha cambiado el software que da soporte al ajuste de calendario y estacional. Se pasa del programa Tramo-Seats a Jdemetra+, herramienta estándar desarrollada y soportada por el Sistema Estadístico Europeo (siendo este, por tanto, un caso de reutilización de herramientas estándar).*

2.7. Comunicaciones y relaciones externas

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- *Refuerzo de las campañas de comunicación en Internet, en portales generalistas y financieros (epígrafe 7.2).*
- *Encuesta de calidad del Informe Semanal de Mercados Financieros y evolución del informe en base a sus resultados (epígrafe 7.3).*

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- *Se ha trabajado con la AEAT para mejorar la cobertura y la calidad de la variable cifra de negocio para el Directorio Central de Empresas. En este mismo sentido, se ha mejorado la cobertura de la variable incorporando por primera vez datos de cifra de negocio de empresas ubicadas en los territorios forales de Bizkaia y Gipuzkoa gracias a una colaboración establecida con las dos Diputaciones Forales de esas dos provincias (7.1)*
- *Entre otras tareas de colaboración con otros organismos en materias de interés común, señalar, a título de ejemplo (7.1):*

- *Colaboración con el Centro Criptológico Nacional en la comunicación y gestión de incidentes de seguridad.*
- *Colaboración con los Ministerios, de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, y de Fomento, y con el Banco de España en la realización de diseños muestrales para las encuestas de su responsabilidad.*
- *Colaboración con institutos de estadística de las comunidades autónomas en la realización de incrementos muestrales integrados y/o coordinados con las muestras nacionales.*
- *Acuerdo con el Instituto Carlos III para el envío al INE de los directorios de empresas que puedan realizar I+D y que estén relacionados con este organismo para la mejora del DIRID Continuación de los trabajos con representantes de los Institutos de Medicina Legal y del Ministerio de Justicia, con el fin de mejorar la calidad y cobertura de las defunciones con intervención judicial en la Estadística de Causas de Muerte.*
- *Colaboración con el Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA) en la elaboración de indicadores para el seguimiento de la estrategia en materia de economía circular.*
- *Participación en el grupo de expertos creado con motivo de la realización de la próxima Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia, de la Encuesta de Inserción Laboral de Titulados Universitarios 2018 y de la Encuesta de Transición Educativa-Formativa e Inserción Laboral 2018*
 - *En cuanto a la colaboración con entidades extranjeras, señalar, entre otras (7.1):*
- *Participación en la reunión del Grupo de Expertos de la Comisión Europea para las Elecciones al Parlamento Europeo de 2019. Consecuencia de los acuerdos de esta reunión se realizaron pruebas de la nueva herramienta para el intercambio seguro de datos de electores y candidatos entre los Estados Miembros.*
- *Colaboración con Eurostat en el Inventario de Sistemas de gestión de la calidad y riesgos a través del Steering Committee QUAL.*
- *Colaboración en la revisión del Código de Prácticas del Reino Unido. Se ha colaborado con la Oficina Nacional de Estadística del Reino Unido en la revisión del Código de Buenas Prácticas de dicho país.*
 - *Reportajes en la revista MasINE: En el año 2017 se publicaron en la revista digital del INE diferentes reportajes de interés acerca de la actividad institucional del INE y relacionados con las estadísticas que produce el Instituto (7.2).*

- *Elaboración de una Guía práctica sobre notas de prensa y presentación de la misma al Consejo de Dirección (7.2).*
- *Comparecencia del Presidente del INE en el Congreso de los Diputados, ante la Comisión de Seguimiento y Evaluación de los Acuerdos del Pacto de Toledo (7.3).*

2.8. Relaciones con el ciudadano

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- *La Subdirección General de Análisis Coyuntural y Previsiones Económicas llevó a cabo una mejora en la Base de Datos de Series Temporales (BDSICE), utilizada tanto por usuarios internos como externos y referida a la economía nacional e internacional. El acceso a la misma se realiza a través del servicio web del Ministerio, respondiendo en tiempo real a las numerosas consultas formuladas por instituciones públicas y privadas (8.4).*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *A través del call center se realizan, de forma automática, encuestas de medición de expectativas y de satisfacción de los usuarios en relación con las llamadas recibidas sobre cualquier tipo de actividad de la D.G (epígrafes 8.1 y 8.2).*
- *Con fecha de 7 de noviembre de 2017, se dictó una Resolución por la que la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones encomendó a la empresa de Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., S.M.E., M.P. la asistencia técnica de apoyo a la tramitación de las reclamaciones tramitadas en el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (8.3).*
- *Se han implantado un nuevo sistema de presentación de información derivado de la normativa de Solvencia II (8.8 y 9.5).*
- *Orden EIC/556/2017, de 14 de junio, por la que se aprueban los modelos anuales de información cuantitativa a efectos estadísticos y contables, a remitir por las entidades aseguradoras y reaseguradoras en régimen general de solvencia; los modelos de información cuantitativa, a efectos de supervisión, estadísticos y contables, a remitir por las entidades aseguradoras y reaseguradoras en régimen especial de solvencia; los modelos de información cuantitativa, a efectos de supervisión, estadísticos y contables, sobre inversiones y decesos a remitir por las entidades aseguradoras y reaseguradoras en régimen general de solvencia; y los modelos de información cuantitativa a efectos estadísticos y contables, a remitir por los grupos de entidades aseguradoras y*

reaseguradoras. Facilita la puesta a disposición de las entidades y grupos obligados de todos los modelos a través un mismo sitio web, lo que les permite cumplir sus obligaciones de información en un solo envío periódico por medios telemáticos evitando también la proliferación de envíos (8.8).

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- *Ampliación de los Ficheros de Microdatos de la Estadística del Padrón Continuo: A raíz de unas peticiones de usuarios sobre los microdatos de esta estadística, se ha decidido colgar en la web del INE para que estén a disposición de todos los usuarios, los ficheros de microdatos anonimizados de los años 2008, 2009 y 2010 completando así los ya existentes (8.8)*

- *En 2017 se ha obtenido información de la Dirección General de los Registros y del Notariado sobre escrituras públicas de separaciones matrimoniales y divorcios y ha sido incorporada a la Estadística de Nulidades, Separaciones y Divorcios publicada en 2017 (8.8 y 7.1).*

- *En 2017 se ha ampliado la información de la Estadística de Causas de Muerte, tanto en las tablas de resultados como en el fichero de micro datos, con datos sobre las causas múltiples de defunción, en respuesta a la demanda recurrente de los usuarios (8.8).*

- *Con objeto de mantener las exigencias de secreto estadístico sin perjudicar las necesidades de la demanda de investigación, se utiliza un procedimiento de preparación de microdatos para acceso a los mismos mediante “secure places” in situ, en locales del INE, mediante convenios con los investigadores en la Estadística de Defunciones según la Causa de Muerte (8.11).*

2.9. Comunicación y relaciones internas

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera.

- *Reunión semanal del comité de Dirección, medidas para el entorno colaborativo de trabajo con la puesta en común de información y documentos de trabajo y reuniones periódicas del nuevo comité de riesgos financieros (epígrafe 9.1).*

- *Elaboración de cuadros de trabajo con los proyectos generales y TIC de cada Subdirección, con inclusión de fechas e hitos para su seguimiento. Seguimiento de los indicadores de gestión definidos (9.3 y 9.4).*

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- *La combinación de grupos de trabajo y mayor frecuencia en las reuniones de Comité de Dirección y de reuniones de coordinación en las Subdirecciones han permitido mejorar la comunicación de forma sistemática. (epígrafe 9.1.)*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *Existe con una cuenta de secretaría general que facilita la comunicación de diversos acontecimientos: normativa publicada en el BOE, comunicaciones internas para mejorar los servicios o notificar algún cambio relevante en la estructura del personal, etc. Además, todos los trabajadores pueden dirigirse a esa cuenta para cualquier consulta o problema sobre sus contenidos, siendo atendidos por tres personas (9.1).*

2.10. Procedimientos

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- *Implantación de mejoras en el sistema automatizado de gestión documental (10.2).*
- *Puesta en funcionamiento de firma electrónica con código seguro de verificación, notificaciones electrónicas y control de estados de tramitación (10.3).*

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- *Se ha introducido la firma electrónica en la tramitación de todos los expedientes de contenido presupuestario, que son firmados a través de las plataformas Docelweb y Sorolla (10.3).*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *La Orden EIC/556/2017, de 14 de junio, por la que se aprueban los modelos anuales de información cuantitativa a efectos estadísticos y contables, a remitir por las entidades aseguradoras y reaseguradoras, permite a estas últimas cumplir sus obligaciones de información en un solo envío periódico por medios telemáticos evitando así la proliferación de envíos (10.1).*

- *Varias de las actividades ya comentadas en los epígrafes 6.2 y 6.5 has redundado en la agilización de la tramitación en aquellos procedimientos sobre los que han recaído (10.2).*

- *Desarrollo los procedimientos electrónicos de la Subdirección General de Inspección, Grupo de Apoyo Técnico (GAT) (6.3):*

- Asuntos generales
- Autorización método estadístico
 - Desarrollo varios procedimientos electrónicos de la Subdirección General de Ordenación – Análisis Estratégico (6.3), entre otros:
 - Nuevo/Ampliación Ramo (Resto entidades y PS)
 - Juzgado
 - Cuadro de Coaseguro
 - Cesión de cartera
 - Consulta/Reclamación
 - Nueva/Modificación Documentación Contractual y Técnica
 - Envío Publicidad
 - Escisión y Fusión
 - Línea de Seguros Agrarios y Plan de Seguros Agrarios
 - Nueva Entidad (Resto Entidades y PS)
 - Nueva/Modificación Norma de Peritación
 - Plan de Seguros Agrarios
 - Reaseguro del Consorcio de Compensación de Seguros
 - Seguimiento Programa Actividades
 - Subvenciones
 - Modificaciones de Participaciones de Capital
 - Desarrollo del procedimiento electrónico “Expediente 10 ter Autorizaciones”, en el ámbito de los procedimientos de solvencia (6.3).
- Desarrollo de procedimientos electrónicos de la Subdirección General de Ordenación y Mediación en Seguros, entre los que cabe citar (6.3)
 - Solicitud de mediadores exclusivos
 - Solicitud de cancelación de mediador de seguros exclusivo
 - Transformación de mediador de seguros exclusivos persona física (PF)
 - Transformación de mediador de seguros exclusivos persona jurídica (AJ)
 - Transformación de mediador de seguros exclusivos persona jurídica (OV)
 - Transformación de mediador de seguros exclusivos persona jurídica (PJ)
 - Modificación de mediador de seguros exclusivo
 - Devolución de tasas de mediadores exclusivos
 - Fusión, transformación, escisión o cesión de mediadores exclusivos
 - Asuntos generales de mediadores exclusivos
 - Denuncias

Instituto Nacional de Estadística (INE)

-Inclusión de formularios PRO@ para el alta de personal interno. Mediante este formulario, se puede acelerar el alta de personal sin tener que esperar a la finalización de los trámites administrativos. Además, permite una comunicación inmediata con el resto de servicios, como por ejemplo el LDAP, dirección de correo electrónico, preparación de los puestos de trabajo (10.1).

-De acuerdo a la Ley 39/2015 se ha continuado con la implantación de la Administración Electrónica y la integración con los servicios comunes de la AGE, como GEISER, CI@ve, Portafirmas y Notific@ (10.2).

-Mejora del proceso de tramitación de los expedientes de contratación mediante la sustitución de los documentos en papel y su firma manuscrita por los documentos en formato digital y firma electrónica de los mismo

-En las aplicaciones de EGATUR y de ETR se ha empezado a incorporar la fase de modelización del gasto para realizar una ejecución automática de esta fase de la producción.

-En las encuestas de demanda turística, se han implementado scripts para la ejecución automática de tareas sistemáticas como la subida de ficheros al repositorio de intercambio de información con las oficinas de estadística de las comunidades autónomas o el almacenamiento de ficheros de salida de las aplicaciones de gestión.

-Como novedad en la Encuesta sobre el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y del Comercio Electrónico en las Empresas (ETICCE) en el año 2017 se incluyó la recogida de la muestra ampliada de Aragón en el repositorio de IRIA, lo que permitió que el servicio promotor se hiciera cargo de la recogida de los ficheros del repositorio y posterior trabajo sobre ellos, liberando de este trabajo a la unidad de campo (10.3).

-Implantación de GEISER tanto en los servicios centrales como en las delegaciones provinciales (10.6).

-Elaboración de los manuales de procedimientos operativos de seguridad de la información (10.7).

- Actualización de los Documentos de adhesión al sistema IDA_Padrón para incorporar el modelo de Declaración individual de responsabilidad en Materia de Secreto Profesional respecto al acceso a la base padronal del INE a través de IDA-Padrón (10.7).

-En relación con la documentación de los procesos, se ha elaborado y aprobado el Acuerdo de Procedimiento para la Actualización de la lista de Otras Autoridades Estadísticas Nacionales (ONA), por la CIME y el Acuerdo de Procedimiento de Dictamen, por el CSE (10.7).

-Realización de una prueba piloto sobre la Encuesta de Discapacidades. Una vez determinada la idoneidad de los cuestionarios probados en los estudios cualitativos, se diseñó una prueba piloto en campo para comprobar la comparabilidad de los datos proporcionados por la recogida multicanal. El último trimestre de 2017 se realizó la primera fase de la prueba, con un cuestionario reducido (preguntas filtro) por Internet y encuesta telefónica, mediante el cual se trata de detectar las personas con discapacidad que residen en una muestra de 6.000 hogares (10.9).

-En los próximos años, debido a una revisión de la reglamentación europea, se va a producir un cambio sustancial en la Encuesta de Condiciones de Vida, operación que se viene desarrollando mediante recogida presencial asistida por ordenador (CAPI). Uno de los mayores cambios es el aumento significativo de la muestra efectiva para hacer frente a los requisitos de precisión que va a establecer la nueva reglamentación. Para poder seguir desarrollando la recogida de la encuesta con la misma calidad que hasta ahora, y contando con el mismo personal de recogida, se diseñó una prueba piloto que evaluara el impacto del uso de métodos mixtos de recogida (cuestionario web -CAWI-, entrevista telefónica -CATI-, entrevista presencial asistida por ordenador -CAPI-) sobre los resultados de la encuesta. En 2017 se ha probado la nueva metodología en una muestra de hogares que participan por primera vez en esta encuesta (10.9).

-En relación con la Cuenta de Bienes y Servicios Ambientales, recogidas en el Reglamento (UE) 69/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2011, se han elaborado las cuentas para los años 2014 y 2015 con carácter voluntario y como ejercicio piloto (10.9).

-Estudio piloto para evaluar la viabilidad de implantar en la producción el proceso de calibrado de la información de la Encuesta de Trismo de Residentes a la Encuesta de Ocupación Hostelera, integrando distintos períodos de referencia en función del área geográfica considerada.

Se ha desarrollado un procedimiento para el tratamiento de las bases de datos provenientes de cadenas de supermercados, para su aplicación en el IPC (Scanner Data).

- En la Encuesta de Turismo de Residentes se ha construido una aplicación de explotación mensual de la encuesta que permite la ejecución automática de la mayor parte de las fases del proceso de producción (10.3).

- *En las Encuestas de Turismo de Ocupación en Alojamientos Turísticos se ha llevado a cabo, a lo largo del año 2017, la automatización del procedimiento para la realización de peticiones a medida, concretamente de la Encuesta de Ocupación Hotelera, mediante el desarrollo de una aplicación, de nombre SIPAM (10.3).*

- *En relación con la documentación de los procesos de producción de operaciones estadísticas, desde el Departamento de Metodología se ha elaborado y puesto a disposición de todas las unidades del INE, material para elaborarla siguiendo el estándar del INE, se ha dado formación en pequeños grupos a las unidades involucradas en su elaboración y se han atendido todas las consultas metodológicas recibidas (10.7).*

- *En relación con las clasificaciones se han actualizado las aplicaciones informáticas de consulta de las principales clasificaciones estadísticas (CNAE, CON, CNED, etc.). Estas consultas son tanto de unidades del INE como de organismos estadísticos y de otros externos al Sistema Estadístico Nacional (10.7).*

- *El INE participa en proyectos del Sistema Estadístico Europeo (10.8).*

- *Mejoras de la calidad del Directorio Central de Empresas (DIRCE): Se ha diseñado la metodología para la delineación de las empresas de los grupos españoles mediante un algoritmo automático con dos versiones, una, simplificada, para grupos pequeños o simples y otra, más elaborada, para grupos grandes y complejos (10.8).*

- *Se han realizado pruebas piloto sobre la utilización de motores de búsqueda y extracción automática de información de páginas web para su utilización en el IPC - web scrapping- (10.8).*

- *En 2017 se realizará una piloto para estudiar la recogida por métodos mixtos en la Encuesta de Condiciones de Vida. En 2016 se realizaron pruebas cualitativas para comprobar si la cumplimentación web de cuestionario podía constituir un canal válido de recogida (10.8).*

- *Se han realizado actividades de diferente naturaleza para la creación de un repositorio de microdatos finales (10.9).*

Comisión Nacional del Mercado de valores (CNMC)

- *En lo que se refiere a las mejoras en el funcionamiento de la CNMV, durante 2017 se cumplió el 77 % de los 13 objetivos que el organismo se había propuesto. Únicamente quedaron sin cumplir tres objetivos. En concreto, no se ha completado el correspondiente a la revisión crítica de los manuales de actuación internos de la CNMV ni la revisión crítica de las guías de la CNMV, como consecuencia del retraso en el*

cumplimiento del objetivo relativo a la revisión crítica de los procedimientos internos de funcionamiento de la CNMV. No obstante, lo anterior, de forma paralela a la elaboración de los procedimientos, se han ido revisando aspectos de la operativa interna de la institución, que se plasmarán en los manuales y guías y que redundarán en una mejora a corto plazo de la eficiencia de la CNMV. Las tareas realizadas en 2017 han permitido identificar y eliminar trámites innecesarios para así agilizar el funcionamiento de la institución, y poder prestar un mejor servicio a los inversores y a los participantes del mercado (epígrafe 10.1).

- *Nuevo sistema de registro que permite la interoperabilidad con el resto de registros de la AGE, a la vez que facilita la distribución electrónica de la documentación recibida (epígrafe 10.6).*

- *Se ha avanzado en la revisión crítica completa de todos los procedimientos, tarea ésta que no se pudo completar en 2016 (epígrafe 10.7).*

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, como son la Dirección General del Catastro, la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, o la Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado

2. PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS

Durante el año 2017 en el Ministerio de Hacienda y Función Pública el número de Cartas de Servicio prácticamente se mantuvo estable en las cifras del año anterior, ascendiendo a 16 su número entre las Convencionales y las electrónicas.

Anualmente se ha venido informando a la extinta 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.

3. PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2017

La actividad relativa a la tramitación y al seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas en el Departamento tiene como norma base el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, que en su capítulo IV regula el Programa de quejas y sugerencias. De otra parte, continuó vigente durante el año 2016 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.

Durante el año 2017, en el Ministerio de Hacienda y Función Pública, actualmente de Hacienda se presentaron un total de 270 quejas y sugerencias, con la siguiente distribución:

	Servicios centrales
Quejas	183
Sugerencias	87
TOTAL	270

En los servicios centrales se tramitaron, además, 28 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 FOGUE (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 cinco últimos ejercicios de las quejas, sugerencias y denuncias de los servicios centrales:

Año	Quejas (A)	Sugerencias (B)	Total	Denuncias (C)	A+B+C
2013	217	66	283		304
2014	94	61	155		201
2015	120	62	182		216
2016	166	103	269	19	288
2017	183	87	270	28	298

Como puede apreciarse, el número total de las quejas y sugerencias tramitadas en 2017 fue algo superior al del año 2016 en cuanto a valores absolutos.

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

QUEJAS	183
Web	147
Correo electrónico	11
Papel	25
SUGERENCIAS	87
Web	84
Correo electrónico	2
Papel	1
DENUNCIAS	28
Web	3
Correo electrónico	3
Papel	22

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 “Calidad del Servicio” (46,63%). 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.

CAUSAS	NÚMERO	% SOBRE TOTAL
Accesibilidad a los puntos de información	4	2,19
Calidad de la información	20	10,93
Trato a los ciudadanos	41	22,40
Calidad del servicio	89	48,63
Instalaciones	1	0,55
Otras causas	28	15,30
TOTAL	183	100,00

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 antes de 20 días representan un 42,08%, y una parte del 11,48, resulta del todo imposible contestarlas por falta de requisitos formales. No obstante, se ha analizado el procedimiento para incrementar el número de las quejas cuya respuesta se emita dentro del plazo previsto de 20 días, ya durante el ejercicio 2018

Quejas	Nº	%
Número de quejas contestadas dentro de plazo (20 días)	77	42,08
Número de quejas contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	19	10,38
Número de quejas contestadas fuera de plazo: más de 40 días	13	7,10
Número quejas no contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta firma electrónica...)	21	11,48

Quejas	Nº	%
Número quejas no contestadas por versar por motivos ajenos a la competencia del Departamento Ministerial	4	2,19
Número de quejas no contestadas por otros motivos	49	26,78
Total quejas recibidas	183	100,00

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.

SUGERENCIAS

CAUSAS	NÚMERO	% SOBRE EL TOTAL
Accesibilidad a los puntos de información	12	13,79
Calidad de la información	8	9,20
Trato a los ciudadanos	18	20,69
Calidad del servicio	23	26,44
Instalaciones	0	0,00
Otras causas	26	29,89
TOTAL	87	100,00

La mayor parte de las sugerencias recibidas no se pudieron contestar en el plazo de 20 días (64,37%) por falta de requisitos formales.

SUGERENCIAS	Nº	%
Número de sugerencias contestadas dentro de plazo (20 días)	19	21,84
Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	2	2,30
Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: más de 40 días	1	1,15

SUGERENCIAS	Nº	%
Número sugerencias no contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta firma electrónica...)	56	64,37
Número sugerencias no contestadas por versar por motivos ajenos a la competencia del Departamento Ministerial	0	0,00
Número de sugerencias no contestadas por otros motivos	9	10,34
Total sugerencias recibidas	87	100,00

En resumen, partiendo de los datos anteriormente expuestos, se puede afirmar que el sistema de quejas y sugerencias del Ministerio de Hacienda y Función Pública funcionó en el año 2017 de manera correcta, si bien tiene como objetivo mejorar su eficiencia, incrementado el porcentaje de contestación dentro del plazo de 20 días.

IV. ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

1. IMPULSO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La Inspección General tiene una actuación creciente en materia de administración digital. Dicha actuación se desenvuelve en tres ámbitos principales:

- Tareas de impulso de la administración digital, a las que se va a dedicar el presente apartado.
- Cambios en el enfoque y los objetivos de la actividad inspectora inducidos por la administración digital, lo que ha motivado tanto la transformación de los ámbitos a controlar como la ampliación del objeto de la actividad inspectora.
- Transformación de las herramientas de control como consecuencia de los avances en materia de administración digital.

La función de impulso, organización y coordinación de áreas funcionales sin órgano especializado que, tradicionalmente, se atribuye a la Inspección General, ha cobrado especial relevancia en el ámbito de la administración digital, como se deduce de las actuaciones que se recogen a continuación.

Dicha actuación se encuentra recogida expresamente en el Real Decreto 1113/2018, de 7 de septiembre, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda, que atribuye a la Inspección General el apoyo a la Subsecretaría para el impulso y la coordinación en materia de administración electrónica en el ministerio.

2. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN EN ÁMBITOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

La actuación de impulso de la administración digital a cargo de la Inspección General se vio favorecida inicialmente por las actuaciones de inspección realizadas en diversos ámbitos, que incluían determinadas plataformas horizontales de administración digital, como es el caso del Sistema de Interconexión de Registros (SIR), Plataforma de Intermediación de Datos (PID), Registro Electrónico de Apoderamientos (REA), etc.

A lo largo del año 2017 se han organizado diferentes reuniones con objeto de evaluar la situación actual de la administración digital en el ministerio, en el marco de las ponencias analizadas y aprobadas por el Grupo de Trabajo para la elaboración del Plan de acción para la transformación digital en el Ministerio de Hacienda y Función Pública. Al menos un representante de la Inspección General ha participado en cada una de las reuniones.

3. [PARTICIPACIÓN EN LA COMISIÓN MINISTERIAL DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL \(CMAD\)](#)

De acuerdo con lo previsto en la Orden HAP/444/2015, de 13 de marzo, por la que se crea la Comisión Ministerial de Administración Digital del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y se regula su composición y funciones, el titular de la Inspección General del Ministerio de Hacienda y Función Pública ejerce la Vicepresidencia del Pleno de la Comisión y la Presidencia de la Comisión Permanente.

La activa participación de la Inspección General en la CMAD ha servido para consolidar su papel de impulso de la administración digital, que es una de las funciones atribuidas a la CMAD.

4. [PLANES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA](#)

En el ejercicio de las funciones de impulso de la administración digital, la Inspección General ha venido coordinando los planes y acciones departamentales en la materia.

El Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, sobre organización e instrumentos operativos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, introdujo la figura de la Comisión Ministerial de Administración Digital en cada departamento, y estableció entre sus funciones la de elaborar el Plan de acción del departamento para la transformación digital, en desarrollo de los criterios establecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (actualmente Secretaría General de Administración Digital (SGAD)) atendiendo a la Estrategia TIC de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, aprobada por el Consejo de Ministros.

La resolución de 16 de enero de 2017, conjunta de los tres Secretarios de Estado y del Subsecretario, creó el Grupo de trabajo para la elaboración del Plan de acción para la transformación digital en el Ministerio de Hacienda y Función Pública (MINHAFFP). El objetivo del Plan de acción no se limitaba a dar cumplimiento, en el ámbito del MINHAFFP, a las leyes 39/2015 y 40/2015, sino que también alcanzaba al impulso de la implantación en el ministerio de la Estrategia TIC 2015-2020 y de cualquier otro plan de reforma o transformación que se establezca en materia de administración digital y, en general, a conseguir un desarrollo acelerado y armónico de la administración digital en el departamento. Además, debía incluir entre otros factores la evaluación de la situación actual de la administración digital en el ministerio y el estudio sistemático de las necesidades e insuficiencias de todo orden existentes.

El Grupo de Trabajo es presidido por un inspector de servicios.

La metodología de trabajo del Plan de acción se ha basado en la previa delimitación de 10 áreas de trabajo y 36 sub-áreas que, atendiendo a las distintas fases de las actuaciones administrativas, se encontraban orientadas a cumplir el objetivo final de la transformación digital de los procedimientos y servicios del MINHAFFP

Con posterioridad a la aprobación del Plan, y conforme a sus directrices, se ha procedido al seguimiento continuo de su ejecución. El Grupo de Trabajo informa mensualmente a la CMAD sobre las acciones realizadas y los resultados obtenidos. La herramienta utilizada para el seguimiento ha sido diseñada por la Inspección general.

5. PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO SOBRE ADMINISTRACIÓN DIGITAL.

En el ejercicio de las funciones de impulso de la administración digital, la Inspección General ha tenido una participación activa y creciente en una multiplicidad de grupos interministeriales relativos a la administración digital.

En este sentido, cabe aludir, en primer lugar, al Comité Ejecutivo de la Comisión de Estrategia TIC, que es el órgano responsable de la aprobación de los Planes de Acción Departamentales, y entre sus miembros se encuentra el titular de la Inspección General del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Asimismo, debe destacarse la participación de la Inspección General en el Grupo de trabajo para la ejecución de la estrategia TIC y en el Grupo de trabajo técnico sobre la estrategia para el mercado único digital.

En el ámbito del MINHAFFP, la Inspección General ha desempeñado un papel activo en la constitución del Grupo de Trabajo Técnico de Seguridad de la Información (GTTSI), así como en la posterior revisión de las directrices de seguridad de la información del MINHAP.

6. COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE ESTADO DE FUNCIÓN PÚBLICA

Representantes de la Inspección General han mantenido una multiplicidad de reuniones y contactos a lo largo del año con la Secretaría General de Administración Digital (SGAD) y con la Dirección General de Gobernanza Pública (DGGP), con el fin de coordinar de forma más eficiente una multiplicidad de cuestiones de interés, especialmente en el ámbito de los servicios comunes. Esta relación ha sido de particular importancia dada la significación relativa de los servicios electrónicos del MINHAFFP en el conjunto de la administración electrónica de la Administración General del Estado.

7. [GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS](#)

La Inspección General ha participado en las reuniones del Grupo de Trabajo de Coordinación de Archivos (GTCA) y del Grupo de trabajo de política de gestión de documentos electrónicos. La actividad se ha centrado en el análisis de las ponencias incluidas en el grupo 6, Gestión documental y archivos, del Plan de acción departamental. Se ha programado el diseño de la estructura de las guías de aplicación de la Política de gestión de documento electrónico del ministerio, y se han formado grupos de trabajo para su elaboración.

8. [PORTAL DE INTERNET DEL MINISTERIO HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, INTRANET DEPARTAMENTAL Y DESARROLLO DE LAS SEDES ELECTRÓNICAS](#)

La Inspección General viene realizando de forma continuada actuaciones de coordinación con la Subdirección General de Información de Transparencia y Contenidos Web, 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.

9. [FORMACIÓN EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA](#)

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

10. [SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA](#)

La Inspección General ha continuado colaborando con la Unidad de Gestión de Contenidos en Red, de la Secretaría General Técnica, en cuestiones relacionadas con el sistema ministerial sobre procedimientos administrativos (aplicación ACTUA) y su relación con el Sistema de Información Administrativa (SIA).

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

El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas 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. Fue 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.

SIECE es un sistema de información para evaluar de forma continua la gestión de las DEH, a las que se viene aplicando desde 1993. Entre las unidades territoriales incluidas en la actualidad cabe mencionar la Intervención y Contabilidad, Patrimonio del Estado, Clases Pasivas, Coordinación con las Haciendas Territoriales, Tesorería y Servicios Generales, Gerencias del Catastro, Servicios técnico-facultativos de las gerencias del catastro y Delegaciones del Instituto Nacional de Estadística.

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

Como características del sistema hay que señalar:

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

- Los diversos informes periódicos existentes inicialmente, 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 los diversos centros directivos y buscando que el sistema recoja con la mayor exactitud la realidad de la gestión de las DEH.

En el año 2017 se ha seguido realizando un esfuerzo especial de actualización del Sistema de Índices de Eficiencia (SIECE), buscando que el mismo recoja con mayor exactitud la realidad de la gestión y refleje los cambios de actividad, de tal modo que en tesorería entró en vigor un nuevo estado informativo con una nueva catalogación y valoración de tareas; asimismo en clases pasivas, servicios generales e intervención se realizaron también en 2017 modificaciones en los estados informativos incluyendo nuevas tareas, eliminando otras y modificando la valoración de varios epígrafes. Por último, se ha producido durante el ejercicio la modificación de la valoración de algunas tareas en gerencias del catastro que no expresaban adecuadamente las circunstancias de la tramitación.

Además, como consecuencia de la medida CORA 0.00.001.0 Implantación del sistema de medición de la productividad/eficiencia, se ha colaborado en la extensión a unidades de otros ministerios del Sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia (SIECE) de la Inspección General. Las unidades con las que se colaboró en su implantación son las Delegaciones de Gobierno y Subdelegaciones del Gobierno, Gerencias Territoriales de Justicia, Delegaciones de Defensa, Servicio Público de Empleo (SEPE) direcciones provinciales y Demarcaciones y Servicios Periféricos de Costas. Durante 2017 el desarrollo y utilización de la aplicación ha continuado en las Delegaciones de Gobierno y Subdelegaciones del Gobierno, Servicios Periféricos de Costas y Servicio Público de Empleo (SEPE), no habiendo continuado en las Delegaciones de Defensa y Gerencias Territoriales de Justicia

2. EL SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE LA SUBSECRETARÍA

Este sistema 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 supone la clasificación en cuatro grupos: indicadores de actividad, indicadores de gestión, indicadores de calidad e indicadores de adaptación a las nuevas tecnologías.

Los 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 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 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 una disminución del 17,4% respecto al año 2016. Pero atendiendo al menos número de centros que se han incorporado al informe, de la relación de estos datos se concluye que se ha producido un aumento real de 15,4% en las actividades realizadas.
2. Por lo que se refiere al Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, cuya serie de actividades de mejora, de forma independiente iniciamos en el ejercicio 2014, se ha producido un aumento de un 23% en el año 2017. El incremento de actuaciones por centro directivo es de un 28,4%.
3. De las actividades de mejora relacionadas con la Dirección, Factor 1 de los diez analizados en este informe, respecto a la mejora en la implicación de los directivos en los procesos, al estímulo de la creatividad e innovación de los empleados y el fomento de la colaboración y el trabajo en equipo, han aumentado en un 15,4% y disminuido en un 42,9% y 30,4% respectivamente.
4. En las actividades para la mejora de Organización, Factor 2, se percibe una disminución global del 32,1% respecto al año 2016. Atendiendo a la materia sobre la que versa esencialmente este informe, hay que hacer una mención específica al aumento en las realizadas para el impulso de la política de calidad en un 7,7 %.
5. Las actuaciones relacionadas con la Planificación en general, Factor 3, han supuesto un incremento del 22,9% respecto al año 2016.
6. Respecto a las de Recursos Humanos, Factor 4, se han reducido en un 27,7%, interrumpiendo así la senda del crecimiento habitual en las actividades de mejora.
7. Las mejoras en recursos materiales y tecnológicos, Factor 5, han supuesto en líneas generales una disminución del 8% respecto al año 2016. Hay que mencionar el incremento en el número de actuaciones de mejora de los archivos.
8. Sobre el Factor 6, relativo a los recursos tecnológicos, las actividades se han reducido en un 18,8%, destacando como positivo el incremento en las relacionadas con la mejora del hardware y en la calidad de las aplicaciones en relación al año anterior.

9. Han disminuido un 23.1% las actuaciones para mejorar la comunicación externa en el ámbito de la comunicación institucional, Factor 7.
10. En el factor 8, relaciones con los ciudadanos, con carácter general se ha reducido el número de actuaciones en casi un 28,2%, si bien se ha incrementado las destinadas a la atención al público presencial.
11. Las actuaciones para la comunicación y relaciones internas que se integran en el factor 9, se han visto incrementadas en la mayoría de sus conceptos, dando lugar en líneas generales a una disminución del 5,4 % con respecto al año 2016.
12. Sobre los Procedimientos, factor 10 de los que se estudian en este ámbito, la disminución global es de un 8,5 %, y solo cabe mencionar el incremento en aquellas medidas destinadas a determinar y unificar responsabilidades.
13. Respecto a las Cartas de Servicio, la actividad fundamental se realizó mediante la actualización de nueve Cartas.
14. Sobre el programa de quejas y sugerencias que también se analiza en el presente Informe, podemos concluir que el sistema del Ministerio de Hacienda y Función Pública funcionó en el año 2017 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, caben posibilidades de mejora tratando de rebajar el número de quejas que se contestan en un plazo entre 20 y 40 días.
15. Como sucede en ejercicios anteriores, 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.
16. Se continúa produciendo igualmente una ausencia de planificación global y estratégica en las actividades de mejora. Apenas si 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.
17. En la agrupación de factores del siguiente cuadro, se puede apreciar la importancia de las actividades de mejora desarrolladas sobre factores relacionados con los elementos productivos, que suponen un 48,5 % de las llevadas a cabo en el año

2017, seguidas de las realizadas sobre factores relacionados con la dirección con el 21,5 %. En lo que se refiere a la evolución interanual, se constata una mejora en la participación de los factores relacionados con la dirección y con los procedimientos.

Agrupación de factores	2016		2017	
	Actividades	%	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	257	20,9	218	21,5
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	603	49,1	492	48,5
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	261	21,3	207	20,4
4. Procedimientos (F10)	106	8,6	97	9,6
Total	1.227	100	1.014	100

A la vista de las anteriores observaciones, se pueden hacer las siguientes

RECOMENDACIONES:

1. Al margen de lo regulado en el RD951/2005, de 29 de julio, sobre los programas de calidad, es necesario que los centros directivos del Ministerio de Hacienda y Función Pública, actualmente Ministerio de Hacienda, continúen realizando actividades de mejora, con independencia de que las mismas no respondan estrictamente a dichos programas.
2. Para ello, resultaría necesario además que por parte de los mismos se haga una planificación adecuada de dichas actividades, toda vez que ello podría suponer un mayor beneficio en las correspondientes organizaciones, incidiendo favorablemente en los procesos, los ciudadanos y la propia administración. A ella se podría llegar siguiendo los criterios del tan mencionado RD951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado
3. Se requiere mantener el impulso por parte de la Inspección General del MINHAC, 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, dar mayor difusión al actual Informe, e incrementar la formación en la materia, sin obviar la creación de un grupo de trabajo



que permita integrar representantes de diversos centros directivos para alcanzar una mayor motivación e implicación en la materia.

Madrid, 30 de octubre de 2018

MMP/IG/MINHAC