



**GESTIÓN DE CALIDAD**  
**EN EL AMBITO**  
**DEL**  
**MINISTERIO DE HACIENDA Y**  
**ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y**  
**SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMIA Y**  
**APOYO A LA EMPRESA**  
**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y**  
**COMPETITIVIDAD**

**Ejercicio 2014**



## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	4
I. PLANTEAMIENTO DEL INFORME .....	6
1. CARACTERÍSTICAS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS .....	6
2. EL PARÁMETRO DE MEDICIÓN: LAS ACTIVIDADES DE MEJORA .....	9
3. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME .....	14
3.1 El método.....	14
3.2 El ámbito analizado .....	15
II. LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN 2014 .....	16
1. VALORACIÓN CUANTITATIVA DE RESULTADOS .....	16
2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA .....	23
2.1 Dirección.....	23
2.2 Organización.....	27
2.3 Planificación.....	33
2.4 Recursos Humanos .....	38
2.5 Recursos materiales e inmateriales .....	43
2.6 Recursos tecnológicos.....	50
2.7 Comunicaciones y relaciones externas.....	66
2.8 Relaciones con el ciudadano .....	75
2.9 Comunicación y relaciones internas.....	81
2.10 Procedimientos .....	85
II. (Bis) LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD EN 2014. SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMIA Y APOYO A LA EMPRESA .....	92
1. VALORACIÓN CUANTITATIVA DE RESULTADOS .....	92



2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA.....	98
2.1 Dirección.....	98
2.2 Organización.....	99
2.3 Planificación.....	101
2.4 Recursos Humanos .....	102
2.5 Recursos materiales e inmateriales .....	104
2.6 Recursos tecnológicos.....	105
2.7 Comunicaciones y relaciones externas .....	109
2.8 Relaciones con el ciudadano .....	110
2.9 Comunicación y relaciones internas.....	111
2.10 Procedimientos .....	112
III. RESUMEN DE ACTUACIONES ESTRUCTURADAS CONFORME AL ESQUEMA DEL MARCO GENERAL DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACION GENERAL DEL ESTADO .....	114
1. Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios .....	114
2. Programa de Cartas de Servicios .....	117
3. Programa de Quejas y Sugerencias 2014.....	120
IV. ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	124
V. SISTEMAS PROPIOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL MINISTERIO DE Y HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS .....	126
1. EL SIECE .....	126
2. EL Sistema de Indicadores de Gestión de la Subsecretaría .....	129
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	129



## INTRODUCCIÓN

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

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

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



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

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

El informe del año 2014 se ha elaborado respetando todo lo posible la estructura de los informes anteriores para facilitar el seguimiento de las series estadísticas, e incluyendo un capítulo en el que se valora la calidad desde la perspectiva diseñada en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración Pública. Así pues, tras explicar en el capítulo I las características del Ministerio Hacienda y Administraciones Públicas de cara a comprender el marco general en el que se desarrolla la calidad, en el capítulo II se hace un análisis detallado de las actividades de mejora realizadas en el año 2014, tanto desde el punto de vista cuantitativo como desde el punto de vista cualitativo, recogiendo asimismo las actuaciones más relevantes de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, del Ministerio de Economía y Competitividad. 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 2014 en materia de Administración electrónica. En el capítulo V, se analizan los sistemas propios de medición de la calidad en el Ministerio, y por último, en el capítulo VI se presentan las conclusiones del informe.

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



## I. PLANTEAMIENTO DEL INFORME

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

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

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

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

El primero de ellos establece:

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

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

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

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

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

...

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



#### Artículo 4 Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Esta considerable estructura administrativa que se contempla, tiene sentido por los clientes a los que presta servicios. Sin embargo, el concepto de cliente, clave en los modelos



de gestión de calidad orientados al cliente, tiene peculiaridades relevantes en el Ministerio Hacienda y Administraciones Públicas, por la propia naturaleza de sus funciones.

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

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

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

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

Por otra parte, hay que señalar que en el ámbito de la Administración económica también presenta importancia el concepto de cliente interno, que aparece fundamentalmente en el caso de órganos que se caracterizan, esencialmente, por prestar sus servicios a otra unidad administrativa. Como ejemplo de la utilización de este concepto, hay que destacar el enfoque realizado en la Carta de Servicios del Parque Móvil del Estado, basada en este concepto de cliente interno. Hay que recordar también, por último, que el tamaño de las unidades, muy heterogéneo, es un factor a valorar por el gestor en el momento de decidir el enfoque de su camino a la excelencia, sobre todo cuando las estructuras de apoyo y asesoramiento son relativamente numerosas.



Como ejemplo de este supuesto se puede mencionar la Dirección General del Catastro, que con cerca de 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, a 31 de diciembre de 2014, ascendía a 46.180, de los que 12.160 se encuentran en los servicios centrales y 34.020 en los territoriales:

<b>RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>			
Distribución estructural y territorial			
	<b>S.Centrales</b>	<b>S. periféricos</b>	<b>TOTAL</b>
Ministerio (sscc y Deh)	4.822	4.410	9.232
Delegaciones del Gobierno		6.531	6.531
OOAA	1.575	675	2.254
Entes públicos	5.763	22.400	28.163
<b>TOTAL</b>	<b>12.160</b>	<b>34.020</b>	<b>46.180</b>

Fuente: Boletín Estadístico de Recursos Humanos del MEH. *Diciembre 2014*.  
<http://intranet.minhac.aga/Trabajo/Carpetas/Paginas/default.aspx?RootFolder=%2FTrabajo%2FCarpeta%2FLists%2FDoc%20Trabajo%2FServicios%20y%20Coordinaci%C3%B3n%20Territorial%2FRRHH%2FBolet%C3%ADn%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 las diferentes centros directivos, organismos y unidades del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Este parámetro permite valorar la incidencia de dichas actividades en los resultados.

Los diferentes modelos de calidad que se utilizan para la realización de informes de impacto, difieren en cuanto que tienen objetivos distintos, y utilizan parámetros de medición que están en relación con los fines que persiguen. Por ese motivo, el enfoque del informe, al igual



que en anteriores ejercicios, se basa en la medición de las actividades de mejora realizadas en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas a lo largo de 2014. Este enfoque se apoya en el concepto de calidad como mejora continua, presente en la definición de calidad de los artículos 3 y 4 de la LOFAGE; en el principio de la TQM (total quality management) de que los organismos deben diseñar su propio sistema específico de mejora de la calidad y en las peculiaridades que presenta el concepto de cliente en la administración económica y, obviamente, en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

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

Las actividades de mejora realizadas en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas en 2014 se clasificaron de acuerdo con el desglose que figura en el cuadro que se muestra a continuación, que totaliza setenta y dos grupos de actividades de mejora agrupadas en torno a diez diferentes factores.

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



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



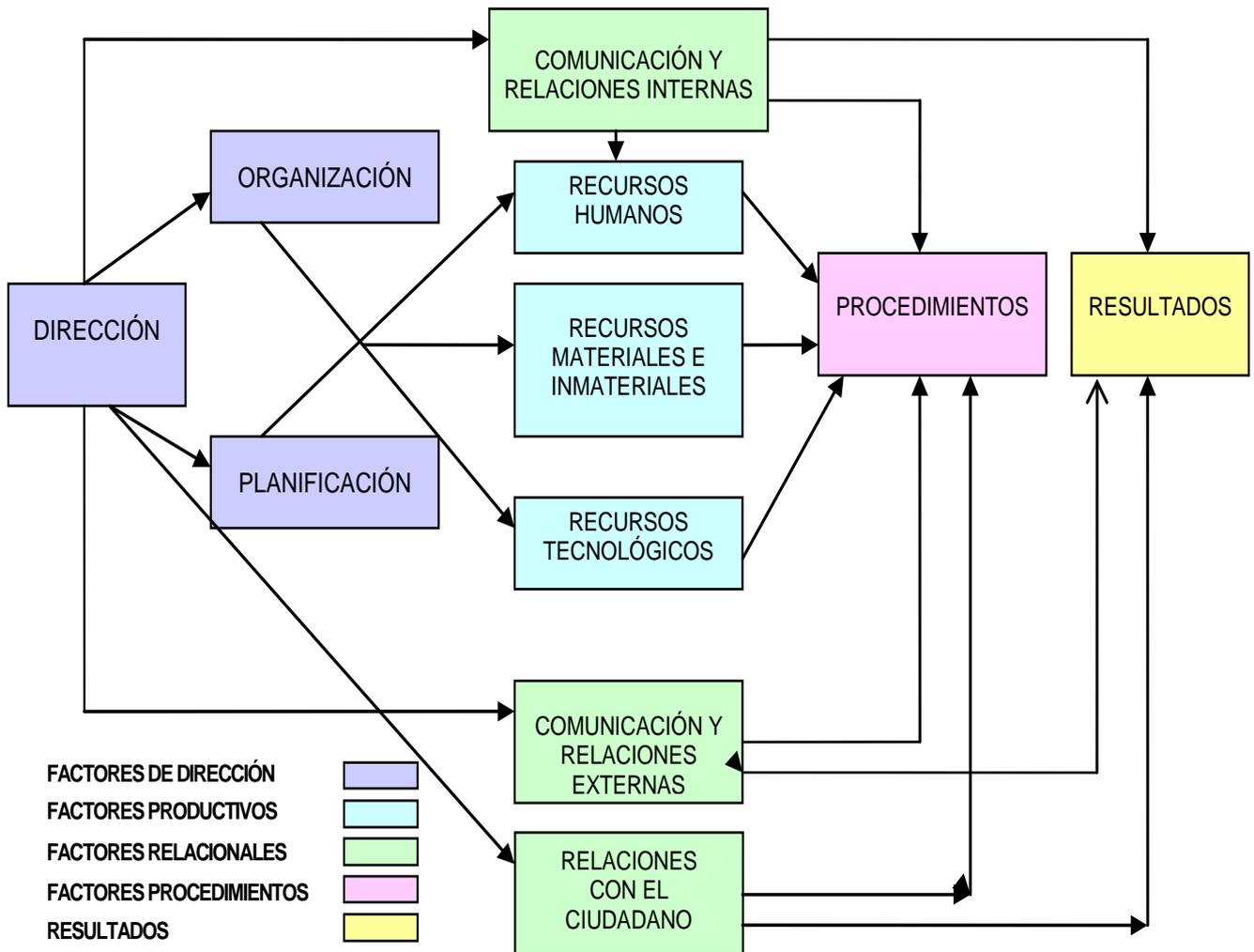
<b>FACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES DE MEJORA</b>
<b>7. COMUNICACIÓN Y RELACIONES EXTERNAS</b>	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.
	7.3. Otros.
<b>8. RELACIONES CON EL CIUDADANO</b>	8.1. Encuestas de medición de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

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



# SISTEMA DE MEDICIÓN DE ACTIVIDADES DE MEJORA

(SIMAM)





### 3. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACION DEL INFORME

#### 3.1. El método

Para la elaboración del informe se ha recabado de los diferentes órganos y organismos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y del Ministerio de Economía y Competitividad la información relativa a las actividades de mejora realizadas a lo largo del año 2014. Con carácter complementario, se solicitó la información necesaria para integrar los apartados del informe referentes a las Cartas de Servicios, quejas y sugerencias y evaluaciones de calidad conforme a las fichas ISAM de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas (AEVAL).

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

ACTIVIDAD	FECHA
1. Información previa	Marzo de 2015
2. Remisión de solicitud de información	Junio de 2015
3. Plazo para la recogida de información	Julio y Septiembre 2015
4. Redacción provisional del informe	Octubre 2015
5. Contraste del Informe	Octubre 2015
6. Redacción definitiva	Noviembre 2015

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

- Cuando una medida era repetitiva (por ejemplo, varias instalaciones de sistemas de gestión de colas en diferentes unidades o modificación de las instalaciones de atención al público en diversas unidades), tan sólo se computó una vez en el apartado de clasificación correspondiente.
- Por el contrario, si una actividad no tenía un efecto claro en ninguno de dichos conceptos, no fue objeto de cómputo o se computó en "otros".
- En el análisis de resultados, igual que en el año anterior, se buscó y anotó el efecto más directo, en aras de una mayor correlación entre las actividades de mejora y los resultados, dado el escaso número de las actividades que originan una pluralidad de efectos y que el estudio no tiene como objetivo profundizar en las segundas causas de los resultados.
- Se han recogido preferentemente las mejoras producidas en el año 2014.



### 3.2. Ámbito analizado en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

Los centros directivos, organismos y unidades del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que dieron respuesta a la encuesta en los años 2013 y 2014 son los que figuran en el cuadro que se muestra a continuación.

CENTROS DIRECTIVOS, ORGANISMOS Y UNIDADES		AÑOS	
		2013	2014
SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA	INSTITUTO DE ESTUDIOS FISCALES	1	1
	DG DEL CATASTRO	1	1
	TRIBUNAL ECONÓMICO ADMINISTRATIVO CENTRAL	1	1
	DG DE ORDENACIÓN DEL JUEGO	1	1
SECRETARÍA DE ESTADO DE PRESUPUESTOS Y GASTOS	DG DE PRESUPUESTOS	1	1
	DG DE COSTES DE PERSONAL Y PENSIONES PÚBLICAS	1	1
	INTERVENCION GENERAL DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO	1	
SECRETARÍA DE ESTADO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	DG DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA, PROCEDIMIENTOS E IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	1	
	DG DE COORDINACIÓN DE COMPETENCIAS CON LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y LAS ENTIDADES LOCALES	1	
	DG DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	1	1
	INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	1	1
	MUTUALIDAD DE FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CIVIL DEL ESTADO	1	1
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
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y COORDINACIÓN TERRITORIAL	1	
	DG DE RACIONALIZACIÓN Y CENTRALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN		1
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>	<b>15</b>

En lo que se refiere a los resultados obtenidos en la comparación interanual de los datos objeto de este informe, se ha de tener presente que aunque el informe se basa fundamentalmente en la comparativa entre los años 2013 y 2014, no existe una plena concordancia entre las unidades vinculadas al análisis en uno y otro ejercicio, debido a la incorporación del centro Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación y la ausencia de datos de la Intervención General de la Administración del Estado, Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica, la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales y la Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial.



## II. LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN 2014

### 1. VALORACION CUANTITATIVA DE RESULTADOS

De acuerdo con los datos disponibles, el número total de actividades de mejora llevadas a cabo durante el año 2014 en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas se elevó a 774 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 2014 supone un descenso respecto al año 2013.

	(A) AÑO 2013	(B) AÑO 2014	% B/A
<b>Total actuaciones</b>	1.132	774	-31,6

Además, poniendo en relación el total de actividades de mejora con el número de unidades incorporadas al análisis final en uno y otro ejercicio, que como se indica en el apartado anterior, en 2014 resultó un 31,6% inferior al año 2013, se aprecia una disminución interanual del 18,0% en el promedio de actuaciones realizadas por centro.

	(A) AÑO 2013	(B) AÑO 2014	% B/A
<b>Total centros</b>	18	15	-16,7
<b>Ratio nº actuaciones/nº centros</b>	62,9	51,6	-18,0

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

- El Factor 1 -“**Dirección**”- presenta un decremento global del 37,5% respecto a 2013, si bien, las actuaciones referidas al “fomento de la colaboración y el trabajo en equipo” ha supuesto un aumento del 16,7%, las actuaciones referidas a la “mejora en la implicación de los directivos en los procesos” y al “estímulo de la creatividad e innovación de los empleados” han descendido debido a que no se han desarrollado nuevas actuaciones para el año 2014.



FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2013 (A)	TOTAL 2014 (B)	% (B/A)
1. Dirección	1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos	13	7	-46,2
	1.2. Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.	16	7	-56,3
	1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.	18	21	16,7
	1.4. Otros.	9	0	-100,0
<b>Total Factor 1.</b>		<b>56</b>	<b>35</b>	<b>-37,5</b>

- El Factor 2 -“**Organización**”- presenta una disminución del 26,3% aunque debemos hacer dos puntualizaciones: 1) La actividad “fomento del funcionamiento de grupos de trabajo” ha disminuido un 21,6% y en el Factor 1 (Dirección) habíamos apuntado el aumento de la actividad “fomento de la colaboración y el trabajo en equipo”, esto puede explicarse por la incorporación alternativa a uno u otro factor según el criterio mantenido por el centro gestor dada la similitud de su contenido. 2) La disminución del 10,0% en las actividades relacionadas con el impulso de la política de calidad se explica por la priorización en el establecimiento de sistemas ligados a la planificación de actividades y tareas, actividad recogida en el factor 3, frente al desarrollo de indicadores de calidad ya elaborados en anteriores ejercicios.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2013 (A)	TOTAL 2014 (B)	% (B/A)
2. Organización	2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.	7	6	-14,3
	2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.	37	29	-21,6
	2.3. Impulso de la política de calidad.	10	9	-10,0
	2.4. Redistribución de medios.	21	15	-28,6
	2.5. Mejora de la normativa reguladora.	35	21	-40,0
	2.6. Otros.	8	7	-12,5
<b>Total Factor 2.</b>		<b>118</b>	<b>87</b>	<b>-26,3</b>

- En el Factor 3 -“**Planificación**”- con un incremento global del 11,1%, sobre las actuaciones desarrolladas en 2013, aumentan significativamente las actuaciones vinculadas con la “planificación de actividades y tareas”.



FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2013 (A)	TOTAL 2014 (B)	% (B/A)
3. Planificación	3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.	15	12	-20,0
	3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.	22	15	-31,8
	3.3. Planificación de actividades y tareas.	14	30	114,3
	3.4. Otros.	3	3	0,0
<b>Total Factor 3.</b>		<b>54</b>	<b>60</b>	<b>11,1</b>

- Las actuaciones relacionadas con el Factor 4 -“**Recursos Humanos**”- han disminuido un 29,5% con respecto a las desarrolladas en el ejercicio anterior. En general todas las actividades de mejora relacionadas con este factor han disminuido salvo las actividades de “Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado” y la “Evaluación del rendimiento”.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2013 (A)	TOTAL 2014 (B)	% (B/A)
4. Recursos Humanos	4.1. Mejora de la formación en general.	51	42	-17,6
	4.2. Adecuación de la formación al puesto.	26	11	-57,7
	4.3. Mejora en la selección.	8	8	0,0
	4.4. Fomento de la motivación.	10	9	-10,0
	4.5. Desarrollo de carreras profesionales.	6	3	-50,0
	4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.	1	1	0,0
	4.7. Evaluación del rendimiento.	4	4	0,0
	4.8. Otros.	6	1	-83,3
<b>Total Factor 4</b>		<b>112</b>	<b>79</b>	<b>-29,5</b>

- El Factor 5 -“**Recursos materiales e inmateriales**”- presenta una disminución global del número de actividades de mejora del 43,0% respecto a 2013, posiblemente debido a las restricciones presupuestarias. Las actividades relacionadas con la “Mejora de las instalaciones de atención al público”, “Mejora de los locales” y la “Actualización del inventario” son positivas, mientras que las mejoras en el “Consumo de consumibles” y el “Mantenimiento de edificios” se mantiene con respecto a las actividades del ejercicio 2013; el resto de actividades sufren un descenso.



FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2013 (A)	TOTAL 2014 (B)	% (B/A)
<b>5. Recursos Materiales e Inmateriales</b>	5.1. Mejora de los locales.	10	11	10,0
	5.2. Mejora de las instalaciones en general.	35	5	-85,7
	5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.	6	7	16,7
	5.4. Mejora del mobiliario.	7	3	-57,1
	5.5. Actualización del inventario.	5	6	20,0
	5.6. Mejora de los archivos.	14	8	-42,9
	5.7. Mejora del consumo de consumibles.	8	8	0,0
	5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.	10	8	-20,0
	5.9. Mejora del mantenimiento de edificios	4	4	0,0
	5.10. Mejora de la seguridad del edificio	26	7	-73,1
	5.11. Mejora de los accesos.	5	4	-20,0
	5.12. Otros.	12	10	-16,7
<b>Total Factor 5.</b>		<b>142</b>	<b>81</b>	<b>-43,0</b>

- Las actividades de mejora correspondientes al Factor 6 -“**Recursos tecnológicos**”- han disminuido globalmente un 46,9%. De este modo, únicamente aumentan ligeramente las medidas relacionadas con la “Mejora de las aplicaciones de gestión”. El resto de las actuaciones relacionadas con este factor se han visto afectadas sufriendo reducciones de entre el 34,5% y el 78,8% con respecto al ejercicio anterior y cambiando igualmente la tendencia positiva del año precedente.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2013 (A)	TOTAL 2014 (B)	% (B/A)
<b>6. Recursos Tecnológicos</b>	6.1. Mejora del hardware.	26	8	-69,2
	6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión.	61	62	1,6
	6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios.	55	22	-60,0
	6.4. Mejora en los servicios prestados.	62	26	-58,1
	6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones.	29	19	-34,5
	6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios.	33	7	-78,8
	6.7. Mejoras en la seguridad de la información.	31	13	-58,1
	6.8. Otras mejoras.	8	5	-37,5
<b>Total Factor 6.</b>		<b>305</b>	<b>162</b>	<b>-46,9</b>

- El Factor 7 -“**Comunicación y relaciones externas**”- sigue la tendencia negativa registrada el año anterior, proyectando un 18,1% negativo en el año 2014. Si bien hay que destacar



que las “Mejoras en otros” han aumentado en un 40% posiblemente debido a la clasificación de las actividades realizadas no susceptibles de recogerse en la clasificación señalada.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2013 (A)	TOTAL 2014 (B)	% (B/A)
7. Comunicación y Relaciones Externas	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.	62	60	-3,2
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.	38	19	-50,0
	7.3. Otros.	5	7	40,0
<b>Total Factor 7.</b>		<b>105</b>	<b>86</b>	<b>-18,1</b>

- Las actividades de mejora correspondientes al Factor 8 -“Relaciones con el ciudadano”- permanece invariable con respecto al año anterior.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2013 (A)	TOTAL 2014 (B)	% (B/A)
8. Relaciones Ciudadano	8.1. Encuestas de medición de expectativas.	3	3	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.	6	6	0,0
	8.4. Mejoras en la atención al público presencial.	4	2	-50,0
	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	2	0,0
	8.8. Mejoras en la información facilitada.	16	21	31,3
	8.9. Mejoras de la atención telefónica.	4	4	0,0
	8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.	5	6	20,0
	8.11. Otras mejoras	3	6	100,0
<b>Total Factor 8.</b>		<b>67</b>	<b>67</b>	<b>0,0</b>

- El Factor 9 -“Comunicaciones y relaciones internas”- experimenta una disminución del 30,0%. Mientras que las relacionadas con la “Mejora en los cauces de comunicación interna”, el “Acceso a información, gestión información relevante a interesados” y la “Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos” han disminuido, la “coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos” se ha mantenido invariable con respecto al año 2013.



FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2013 (A)	TOTAL 2014 (B)	% (B/A)
9. Comunicación y Relaciones Internas	9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.	21	18	-14,3
	9.2. Acceso a información, gestión información relevante a interesados.	21	11	-47,6
	9.3 Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos	5	3	-40,0
	9.4 Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos	3	3	0,0
	9.5 Otros.	0	0	
<b>Total Factor 9.</b>		<b>50</b>	<b>35</b>	<b>-30,0</b>

• Por último, las actividades de mejora que integran el Factor 10 -  
**“Procedimientos”**- experimentan un disminución global del 33,3%. El “establecimiento y mejora de manuales de procedimiento” ha experimentado un significativo aumento del 100,0%, así como las medidas referidas a la “reducción de procedimientos” con un aumento del 133,0% y las medidas relacionadas con la “utilización de quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos” que ha experimentado un incremento del 66,7%. El resto de las medidas de simplificación y agilización de trámites así como la informatización de procesos manualizados, mejora de manuales de procedimiento, etc. han experimentado un descenso que va desde el 20,0% en el “diseño de procesos innovadores” hasta el 70,0% en el “establecimiento y mejora de manuales de procedimiento”.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2013 (A)	TOTAL 2014 (B)	% (B/A)
10. Procedimientos	10.1. Medidas de simplificación de trámites.	22	17	-22,7
	10.2. Medidas de agilización en la tramitación.	18	11	-38,9
	10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.	24	18	-25,0
	10.4. Medidas de reducción de procedimientos.	3	7	133,3
	10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.	2	4	100,0
	10.6. Mejoras en el registro.	3	3	0,0
	10.7. Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento.	30	9	-70,0
	10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos.	3	5	66,7
	10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.	5	4	-20,0
	10.10. Definición mapas procesos para establecimiento sistema gestión procesos.	2	1	-50,0
	10.11. Otros.	11	3	-72,7
<b>Total Factor 10.</b>		<b>123</b>	<b>82</b>	<b>-33,3</b>



En el cuadro siguiente puede apreciarse el peso de cada una de las medidas de mejora en el conjunto de las desarrolladas y su evolución entre los años 2013 y 2014.

Factores	2013	%	2014	%
1. Dirección	56	4,95	35	4,52
2. Organización	118	10,42	87	11,24
3. Planificación	54	4,77	60	7,75
4. Recursos Humanos	112	9,89	79	10,21
5. Recursos materiales e inmateriales	142	12,54	81	10,47
6. Recursos tecnológicos	305	26,94	162	20,93
7. Comunicaciones y relaciones	105	9,28	86	11,11
8. Relaciones con el ciudadano	67	5,92	67	8,66
9. Comunicación y relaciones internas	50	4,42	35	4,52
10. Procedimientos	123	10,87	82	10,59
<b>Total</b>	<b>1.132</b>	<b>100</b>	<b>774</b>	<b>100</b>

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 41,6% de las llevadas a cabo en el año 2014, seguidas de las realizadas sobre factores relacionales con el 24,3%. 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 factores relacionales y procedimientos, en detrimento de los factores relacionados con los elementos productivos que han disminuido en 11,5 puntos porcentuales. Esta disminución resulta atribuible, en principio, a los costes que se encuentran asociados a este tipo de medidas y a las dificultades que encuentran su establecimiento en periodos de restricción presupuestaria.

Agrupación de factores	2013		2014	
	Actividades	%	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	228	17,9	182	23,5
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	559	53,1	322	41,6
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	222	21,1	188	24,3
4. Procedimientos (F10)	123	7,9	82	10,6
<b>Total</b>	<b>1.132</b>	<b>100</b>	<b>774</b>	<b>100</b>

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



MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS				
TIPO DE RESULTADO	2013	%	2014	%
<b>11.1. Resultados en la organización y el ciudadano.</b>	<b>1.044</b>	<b>85,93</b>	<b>810</b>	<b>81,24</b>
11.1.1. Mejoras en los sistemas de evaluación de resultados	35	2,88	23	2,31
11.1.2. Reducción de plazos	70	5,76	66	6,62
11.1.3. Mejoras en la satisfacción de los clientes	263	21,65	176	17,65
11.1.4. Mejoras en la satisfacción de los trabajadores	229	18,85	156	15,65
11.1.5. Mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento del personal	6	0,49	5	0,50
11.1.6. Mejoras generales de la calidad	261	21,48	212	21,26
11.1.7. Mejoras en la seguridad	66	5,43	39	3,91
11.1.8. Mejoras en la coordinación interna.	67	5,51	74	7,42
11.1.9. Ahorros de costes.	26	2,14	35	3,51
11.1.10. Otros.	21	1,73	24	2,41
<b>11.2. Mejoras en los resultados sociales y económicos.</b>	<b>171</b>	<b>14,07</b>	<b>187</b>	<b>18,76</b>
11.2.1. Mejoras en los resultados económicos	16	1,32	19	1,91
11.2.2. Mejoras en la igualdad de oportunidades	4	0,33	37	3,71
11.2.3. Mejoras en la igualdad de género	2	0,16	0	0,00
11.2.4. Mejoras medio ambientales	15	1,23	13	1,30
11.2.5. Mejoras en la colaboración interadministrativa	68	5,60	90	9,03
11.2.6. Mejoras generales en los resultados sociales	43	3,54	25	2,51
11.2.7. Otros	23	1,89	3	0,30
<b>11.3. Otras Mejoras</b>	<b>7</b>	<b>0,58</b>	<b>3</b>	<b>0,30</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.215</b>	<b>100</b>	<b>997</b>	<b>100</b>

Los resultados en la organización y en el ciudadano disminuyen su importancia relativa, 81,24% sobre el total, cambiando la tendencia positiva de años anteriores y aumentan ligeramente los resultados de carácter social y económico, hasta llegar al 18,76% en 2014 frente al 14,07% en 2013.

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

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

### **2.1. Dirección**

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

- *El Plan de objetivos 2014 de la Dirección General del Catastro y sus Gerencias Regionales, Territoriales y Subgerencias está integrado por 9 objetivos operativos y 20 indicadores. La mejora en la calidad de la actividad catastral, esto es, los requisitos de calidad enfocados al concepto de calidad de la base de datos catastral, figuran como objetivos en sí, que ponderan la consecución del resto de objetivos, y se refiere a aquellos aspectos de la gestión catastral cuya forma de*



*comportamiento afecte a los objetivos estratégicos, esto es, el incremento del grado de satisfacción de los clientes a través de los objetivos operativos de tiempos máximos de tramitación, reducción de la pendencia de expedientes y mejora en la calidad del cruce gráfico-alfanumérico. (1.1.)*

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

*- Durante el año 2014 se continuó la colaboración intensa entre Presidentes, Vocales y Ponentes de los distintos Tribunales para implementar la nueva base de datos de doctrina y criterios del Tribunal Económico-Administrativo Central (DYCTEAC), nueva herramienta tecnológica y de conocimiento de acceso a la información pública, a través de la web del Ministerio. (1.1, 1.2, y 1.3.)*

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

*- Más allá de los trabajos iniciados en 2013 para mejorar el conocimiento del negocio, y del trabajo realizado entre subdirecciones, con la implantación de una serie de reuniones de carácter semanal de perfil directivo, y una de carácter mensual de obligada asistencia para rangos iguales o superiores a jefe de servicio, en el ejercicio 2014 no se han realizado actuaciones reseñables asociadas a este ámbito (1.1, 1.2, y 1.3.)*

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

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

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

*Se desarrollaron como principales líneas de actuación:*

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

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

*- Se mantiene actualizada y a disposición del equipo directivo de la Dirección General la información incorporada al cuadro de mando. Un amplio repertorio de 32 bloques de información relacionados con las áreas de actividad de la Dirección General, distribuida en tres conjuntos: pensiones públicas, costes de personal e indicadores macroeconómicos. Cada uno de estos tres bloques incorpora las cifras e indicadores básicos sobre pensiones, retribuciones y empleo públicos, estructurados y concebidos para servir de información útil, actualizada, fiable y fácilmente accesible para servir de ayuda a la toma de decisiones. (1.3.)*



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

- A lo largo de 2014 no solo hay que poner de manifiesto la ya total integración del personal que desarrolla competencias en materia de Función Pública Local, sino que hay que destacar que se ha visto aumentado el volumen de las funciones y tareas de la Dirección General de la Función Pública al respecto a raíz de la aprobación de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local (en adelante LRSAL), que ha incrementado las competencias de esta Dirección General en la gestión de funcionarios de Administración Local con Habilitación de carácter nacional. (1.3.)

- Durante 2014 se ha seguido trabajando, por otra parte, en la aplicación de las diversas medidas previstas para los recursos humanos de la Administración en el marco del Informe CORA, como son el proceso de reasignación de efectivos y estudios sobre cargas de trabajo y movilidad interministerial. (1.3.)

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

- Ha de destacarse la concesión durante 2014 de una “beca INAP-Fullbright de formación y perfeccionamiento profesional en los Estados Unidos de América”. (1.1.)

- Desarrollo de los proyectos —iniciados en 2012 e implantados en 2013— “Banco de Innovación en las Administraciones Públicas”, “Banco de Conocimientos del INAP” y “Red Social Profesional del INAP”. (1.2.)

- Desarrollo de la nueva colección editorial “Inap Inserta” y las “Jornadas Inap Inserta”. Inap Inserta forma parte de la estrategia global del INAP “Inap Innova” y se dirige a generar conocimiento transformador que ayude a la integración social de las personas con discapacidad tanto en el empleo público como en la sociedad en general. (1.2.)

- Finalmente, hay que citar un año más la “formación específica para directivos públicos” ofrecida por el INAP. A este respecto, se pueden mencionar las 50 actividades de formación de corta duración ofrecidas a este colectivo durante 2014, las dos ediciones del Curso de Liderazgo Público, el Máster en Comunicación Pública, el Curso Superior en Gestión de la Innovación y, especialmente, el “Máster Universitario en Liderazgo y Dirección Pública” (título oficial ofrecido por el INAP en colaboración con la Universidad Internacional Menéndez Pelayo [UIMP] y que en 2015 se verá acompañado de dos nuevos másteres oficiales: el Máster Universitario en Urbanismo y Estudios Territoriales y el Máster Universitario en Comunicación de la Administración Pública) y los 12 “itinerarios formativos”, 9 dirigidos a personal de la Administración local española y 3 a empleados públicos iberoamericanos (los itinerarios formativos son un conjunto de acciones formativas que pretenden profesionalizar las diversas labores que desarrollan los empleados públicos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, propiciar la cohesión social y una democracia de alta calidad). (1.3.)

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

- En 2014 se convocó el Premio de Pintura BBVA para mutualistas y empleados de MUFACE, tanto activos como jubilados. Destinado a premiar la adquisición de las tres obras seleccionadas. Los premios conllevan una dotación económica. (1.2.)



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

- Durante el año 2014 se han celebrado 10 reuniones convocadas por el Presidente/Vicepresidente del Organismo con un índice de las materias a tratar. (1.3.)
- Se ha seguido trabajando en el proceso de elaboración del Manual de Calidad con la aprobación de nuevos procedimientos en el Grupo de Planificación creado al efecto. (1.3.)
- Asimismo, en el Manual de Funciones se contempla la existencia de diversos órganos colegiados para tratar los siguientes asuntos: sobre el Portal web, Seguridad de la Información y temas informáticos. (1.3.)

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

- En el informe del año 2013 se mencionó como compromiso de la Dirección el despliegue del certificado AP; en el año 2014 se inició la asignación de dicho certificado a todos los trabajadores de la FNMT, integrándose en el chip de la tarjeta individual de cada persona, de manera que la misma tarjeta resulte de utilidad tanto para el acceso al centro de trabajo como a las diferentes aplicaciones informáticas internas con las que se trabaje, y al Portal Laboral como medio de comunicación y de gestión de funcionalidades. Asimismo, permite la firma digital. (1.1.)
- A través del Sistema de Sugerencias, en el año 2014 se reconocieron 12 premios como reconocimiento a las propuestas de mejora presentadas por los trabajadores, mereciendo una de ellas la consideración de "mención especial" por su relevancia, al generar para la empresa un ahorro superior a los 60.000 euros anuales. El reconocimiento a dicha sugerencia consistió en: premio en metálico, carta de reconocimiento por parte de la Dirección y publicación en el Portal Laboral. (1.2.)

### **Parque Móvil del Estado (PME)**

- Se aprueba por Resolución 15/2014 de la Dirección General del Parque Móvil del Estado la constitución de su Comité de Dirección cuyas funciones favorecen la implicación de los directivos del Organismo. (1.1.)
- Por Resolución 26/2014 de la Dirección General del Parque Móvil del Estado se aprueba 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. (1.3.)

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

- 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.)
- 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. (1.3.)



## **Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (DGRCC)**

– En el ámbito de esta Dirección General se han institucionalizado reuniones semanales del Comité de Dirección, con presencia de la Directora General y los Subdirectores Generales y Unidad de Apoyo, al objeto de asegurar la correcta coordinación de este Centro directivo. (1.3.)

### **2.2. Organización**

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

– Reuniones periódicas del Director General con responsables de las distintas áreas Formación, Investigación y Gestión. (2.1.)

– Coordinación de los grupos de trabajo y de las tres áreas básicas de actividad (Investigación, Formación y Gestión de Recursos), que impulsa y verifica el cumplimiento de plazos y compromisos. Así como distintas y variadas reuniones periódicas para mejorar el funcionamiento, el comportamiento medioambiental y el fomento de los grupos de trabajo. (2.2.)

– Redistribución de efectivos en función de las solicitudes presentadas tanto por los trabajadores como por los responsables de las distintas Unidades y estudio pormenorizado de las funciones correspondientes a cada uno de los puestos de trabajo que conforman la relación de puestos de trabajo (RPT). (2.4.)

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

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

– Los grupos de trabajo que durante el año 2014 han realizado algunas aportaciones de mejoras han sido los siguientes: (epígrafe 2.2.)

○ Manual de detección de incidencias y Plan de Regularización Catastral: En 2014 se ha iniciado un segundo ciclo hasta 2017, cuando se volverá a cerrar el Plan al completar la observación de la totalidad del territorio, que se simultánea con el Plan de Regularización catastral, al que apoya en la detección de omisiones en las declaraciones, y que conlleva la actualización del manual de detección de incidencias y el seguimiento preciso del Plan de Regularización.

○ Foros catastrales: en el año 2014 se ha celebrado un debate sobre “jurado de expropiación forzosa” (Foro de valoración e Inspección) y varios debates sobre digitalización, archivo y escáneres dentro del Foro Digitaliza (módulo de DOC-e que permite la digitalización en soporte papel generando copias electrónicas auténticas).

○ Grupo de trabajo Notarios y Registradores: Fedatarios públicos. Este grupo de trabajo mantiene el impulso recibido en los últimos años, para mejorar las diversas acciones puestas en marcha en relación con la información que proporcionan notarios y registradores.

○ Se ha creado algún nuevo grupo para trabajar en diversos asuntos: Plan de Objetivos 2015; identificación con CI@ve; estudio de suelos urbanizables para su incorporación por procedimiento simplificado; coeficientes y nuevo cálculo de la base liquidable.



- *En 2014, los requisitos de calidad en el Plan de Objetivos, enfocados al concepto de calidad de la base de datos catastral, figuran como objetivo en sí, que pondera la consecución del resto de objetivos, y se refiere a aquellos aspectos de la Gestión Catastral cuya forma de cumplimiento afecte a los objetivos estratégicos. (2.3.)*
  - o *Reducir tiempos de tramitación.*
  - o *Reducir pendencia global de expedientes.*
  - o *Calidad y máximo grado del cruce gráfico-alfanumérico.*
- *Se ha procedido a la digitalización de toda la información de entrada y generación de los informes, resoluciones y acuerdos, como documentos electrónicos. Además, se ha reforzado la capacidad de almacenamiento horizontal mediante la incorporación de dos nuevas plataformas de almacenamiento masivo que permite incrementar tanto el almacenamiento de diversos documentos como de correo electrónico, actualmente pendientes de centralización. (2.4.)*
- *Ha finalizado el proyecto de centralización de servidores de ficheros y espacio de almacenamiento, y también de servidores de dominio. (2.4.)*
- *Por último, se han potenciado los servidores Windows que soportan el acceso externo a aplicaciones corporativas (CITRIX) y también a la Sede Electrónica. (2.4.)*
- *Se han aprobado diversas iniciativas normativas a propuesta de la Dirección General del Catastro, en orden a la consecución de objetivos estratégicos. (2.5.)*
- *Cabe mencionar también el R.D 1077/2014, de 19 de diciembre, por el que se regula el sistema de información geográfica de parcelas agrícolas derivadas de la política Agraria Común (PAC), y el R.D 472/2014, de 13 de junio, en el que se advierte de la importancia de la información de los valores catastrales para la determinación de umbrales de renta y patrimonio familiar para las cuantías de becas y ayudas al estudio. (2.5.)*
- *Simplificación y mejora del procedimiento sancionador en el Catastro. (2.6.)*
- *Se ha procedido al inicio de un proceso de mantenimiento permanente de mapas, mediante la depuración periódica con carácter anual de esa información, orientada a la mejora y perfeccionamiento de los mapas, en orden a la obtención de zonas que sirvan para el valor de referencia. (2.6.)*
- *Además, se ha creado la Unidad de Auditoría Interna, dependiente de la Secretaría General del Catastro, pero sin carácter orgánico, para prestar apoyo en la detección de irregularidades en el acceso y manejo de la información catastral. Esta Unidad tiene como objetivo facilitar a los Gerentes regionales y territoriales del Catastro las herramientas necesarias para realizar un control efectivo de las Bases de Datos catastrales (acceso a datos protegidos y tramitación de expedientes catastrales). (2.6.)*

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

- *Durante 2014 finalizaron prácticamente los trabajos previos para la mejora de las aplicaciones informáticas de gestión de ponencias de resolución y de realización de sesiones de Salas de los Tribunales sin papel, habiéndose desarrollado dichos trabajos a través de grupos con personal de toda la organización, tanto de perfil técnico-informático como jurídico, con el desarrollo*



*de procesos de comunicación y conformación de criterios tanto a través de foros informáticos como presenciales con los Tribunales, central y regionales. (2.2.)*

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

*- Publicación de la Orden HAP/1369/2014, de 25 de julio, por la que se aprueba la reglamentación básica de las apuestas cruzadas, y se modifican distintas órdenes ministeriales por las que se aprueba la reglamentación básica de determinados juegos, y con la publicación del pliego de bases que rigen la convocatoria de licencias generales, Orden HAP/1995/2014, de 29 de octubre. (2.5.)*

*- Se iniciaron los trabajos necesarios para la elaboración del Real Decreto de comunicaciones comerciales de las actividades de juego y juego responsable. Trabajos que concluyeron en abril de 2015 con la presentación a información pública del mismo. (2.5.)*

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

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

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

*- La Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2013 añadió en el registro de personal directivo del sector público estatal al personal que tenga tal condición de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 451/2012, de los entes públicos, y de las entidades públicas empresariales. En enero de 2014 la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas procedió a comunicar a las Subsecretarías de los Departamentos ministeriales el formulario de recogida de datos, previamente confeccionado, y las necesarias instrucciones para llevar a cabo el pertinente procedimiento. A partir de ese momento se comenzó a recibir la correspondiente información, la cual fue analizada y volcada en la base de datos que sustenta el Registro de Personal Directivo. En 2014 se ha recibido información de prácticamente todas las entidades afectadas por la normativa vigente en esta materia. (2.1.)*

*- Durante 2014 no se autorizaron convocatorias de puestos o plazas vacantes de personal laboral de las entidades públicas empresariales y entes del sector público estatal salvo en casos excepcionales y para cubrir necesidades urgentes e inaplazables. (2.4.)*

*- La existencia de bolsas de puestos de trabajo vacantes ha permitido atender, prácticamente en su totalidad, a las necesidades de creación de puestos de trabajo para los funcionarios de nuevo ingreso, que han superado los correspondientes procesos selectivos derivados de la Oferta de Empleo Público, por lo que no ha sido necesario dar de alta puestos de trabajo nuevos para facilitar la toma de posesión de los aspirantes que superaron las respectivas pruebas selectivas. (2.4.)*

*- De acuerdo con los criterios de austeridad establecidos para la Administración General del Estado por el Gobierno, como en años anteriores, uno de los objetivos fundamentales para el ejercicio de 2014, ha sido la minoración de los impactos que sobre los costes de personal pudieran derivarse de las actuaciones de la Comisión Ejecutiva de Comisión Interministerial de Retribuciones (CECIR). (2.4.)*



- Durante el año 2014 se aprobaron 2.304 modificaciones de relaciones y catálogos de puestos de trabajo de personal funcionario, de las que 538 fueron resoluciones de la CECIR y 1.766 fueron tramitadas por el procedimiento de desconcentración de competencias. (2.4.)
- En cuanto a las relaciones y catálogos de puestos de personal laboral, durante el año 2014, se han aprobado un total de 648 expedientes, de los cuales 164 se han elevado a la CECIR y 484 se han resuelto por el procedimiento de desconcentración. (2.4.)
- Durante el año 2014, la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas ha participado, junto con la Dirección General de la Función Pública y los departamentos que cuentan con personal en el exterior, en la revisión de los catálogos de puestos de trabajo para la racionalización de las retribuciones, habiéndose resuelto por parte de la CECIR las propuestas de los departamentos ministeriales ajustadas a criterios de mayor eficacia y eficiencia de los recursos disponibles. (2.4.)
- La Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas ha desarrollado un procedimiento para la emisión del correspondiente informe para la contratación de personal en las sociedades mercantiles estatales. (2.4.)
- Mediante Acuerdo de 13 de febrero de 2014 de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, se procedió a regular el funcionamiento de la Comisión de Seguimiento de la Negociación Colectiva de las empresas públicas, con la finalidad de disponer de información, hacer un seguimiento y autorizar las principales decisiones con trascendencia económica y social vinculadas con la negociación colectiva así como los acuerdos colectivos de empresa. (2.4.)
- La participación en la elaboración de normas se ha concretado en 2014 en la adopción de medidas destinadas a la armonización de regímenes de protección social, agilizar la gestión de los procedimientos y aclarar determinadas cuestiones que se han planteado en la práctica en materia de Clases Pasivas, materializadas en distintos preceptos de la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015. (2.5.)
- Por otro lado, en el Real Decreto 1103/2014, de 26 de diciembre, sobre revalorización y complementos de pensiones para el año 2015 y otras normas en materia de Clases Pasivas, junto al desarrollo en materia de Clases Pasivas de las previsiones contempladas en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2015, se han incorporado otros preceptos destinados a proseguir la armonización con el régimen de la Seguridad Social, en lo referente a la acreditación de la vivencia exigidos a los pensionistas residentes en el extranjero, así como a agilizar los procedimientos de Clases Pasivas en materia de reintegros de percepciones indebidas, mediante la modificación de determinados preceptos del Real Decreto 1134/1997, de 11 de julio. (2.5.)
- Elaboración del proyecto de Orden del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas por la que se fija el sistema de compensación por gastos en concepto de dietas, desplazamientos y demás análogos para los máximos responsables y directivos del sector público estatal con contratos mercantiles o de alta dirección. (2.5.)
- La entrada en vigor de la citada Orden el 1 de enero de 2013, generó la necesidad de desarrollar un sistema de información que permitiese la captura, explotación y análisis de los datos relativos al personal de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales con el detalle y periodicidad previstos. El sistema implementado con esta finalidad es el SIMAT (Sistema de



*Información de masas y efectivos de las Administraciones Territoriales), que recoge datos presupuestarios y económico-financieros para permitir conocer los efectivos, masas salariales y masas salariales medias. (2.6.)*

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

*- Durante el año 2014 se han cumplimentado y remitido por la Dirección General de la Función Pública los siguientes cuestionarios en el ámbito de la Red EUPAN: sobre la reforma estructural de las Administraciones Públicas; sobre simplificación administrativa; sobre selección de personal directivo y sobre la gestión por competencias en las Administraciones Públicas. (2.2.)*

*- En cuanto al marco del Diálogo Social Informal se ha remitido, en 2014, por la Dirección General de la Función Pública información relativa a “los derechos de información y consulta” y a “las diferencias retributivas por género”, siendo significativa la participación en el estudio sobre la Calidad del Servicio Público en Servicios dirigidos a personas en situaciones de vulnerabilidad para valorar la implementación del Acuerdo Marco Europeo EUPAE/TUNED, firmado el 12 de diciembre de 2012. (2.2.)*

*- En lo relativo al ámbito de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) la Dirección General de la Función Pública participa en el Grupo de Gestión de Recursos Humanos. En este sentido, colabora en el suministro de información para estudios y publicaciones periódicas de esta Organización Internacional, como es el caso de la publicación “Government at a Glance”, y a lo largo de 2014 ha participado en estudios sobre innovación en la gestión de recursos humanos o en la gestión de personal en el marco de las políticas de austeridad en un contexto de crisis económica. (2.2.)*

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

*- Hay que mencionar la “encuesta para el análisis de las necesidades de investigación en las administraciones públicas y su alineación con las líneas prioritarias del INAP durante los próximos años”. Este cuestionario, se remitió a más de 200 organismos públicos y privados de investigación nacionales e internacionales. (2.1.)*

*- Asimismo, se debe destacar el “catálogo de competencias transversales de la Administración General del Estado” elaborado por el INAP en el segundo semestre de 2014. Este catálogo, referido a los puestos de trabajo de los niveles 14 a 24 de la Administración General del Estado, completa el redactado en años anteriores para los niveles 26 a 30. (2.1.)*

*- La constitución de un nuevo grupo de investigación para estudios y análisis multidisciplinares, integrado por expertos de universidades, fundaciones y otras instituciones públicas y privadas, sin olvidar la publicación del libro elaborado por el grupo de investigación multidisciplinar del INAP. (2.2.)*

*- El INAP aprobó por Resolución de 27 de octubre de 2014 su “Sistema Interno de Garantía de Calidad” con el fin de garantizar la calidad de la formación que el organismo proporciona con carácter general y, en particular, el máster o másteres universitarios que ofrece. (2.3.)*



- La "formación transversal en materia de idiomas, de ofimática y de preparación para la promoción interna", a cargo del INAP por mandato de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA). (2.4.)

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

- La Inspección General de MUFACE elabora anualmente y remite a la Secretaría de Estado para las Administraciones Públicas el denominado "Informe conjunto de seguimiento de los Programas de Calidad 2014". En él se recogen y analizan las actuaciones llevadas a cabo en materia de calidad. (2.3.)

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

- Se elaboró y difundió entre el personal afectado un documento interno base al objeto de estructurar el procedimiento de convocatoria y celebración (incluyendo la elaboración y distribución previa de un orden del día de cada convocatoria y un Acta posterior con las conclusiones) de reuniones internas de coordinación en el Área de Inspección del Mercado del Comisionado con carácter periódico (trimestral). (2.2.)

- En 2014 se ha procedimentado el conjunto de servicios prestados por el Comisionado para el Mercado de Tabacos conforme a los requerimientos de la norma de calidad UNE EN ISO 9001:2008 (2.3.)

- El 10 de septiembre de 2014 se publica en el Boletín Oficial del Estado el Real Decreto 748/2014, de 5 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1199/1999, de 9 de julio, por el que se desarrolla la Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del Mercado de Tabacos y Normativa Tributaria, y se regula el estatuto concesional de la red de expendedurías de tabaco y timbre. Esto ha supuesto una mejora en el régimen jurídico regulador del mercado de tabacos. Podemos concretar los aspectos fundamentales de la reforma en los siguientes puntos: (2.5.)

- o Adaptación a la normativa europea
- o Mayor transparencia en la adjudicación de nuevas expendedurías
- o Mejora la capacidad de gestión del expendedor

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

- Proyecto para la implantación de un Sistema de Gestión por Competencias. Dicho proyecto afecta a: sistema de clasificación profesional, estableciendo ocupaciones con perfil competencial, movilidad, formación, desarrollo profesional, selección y promoción, sistema retributivo y evaluación del desempeño. La finalización de este proyecto está prevista en 2015, mereciendo destacar que su implantación requiere de negociación colectiva por tratarse de asuntos regulados por el convenio colectivo. (2.1.)

- Durante el año 2014 se ha continuado impulsando la gestión automatizada de flujos de trabajo para sustituir su tramitación en papel. (2.3.)

- Se ha iniciado la elaboración de un Plan de Empresa para los próximos años que marcará las líneas estratégicas de la entidad ante la nueva situación y cambios que se van a producir. En el equipo de trabajo están representadas todas las Direcciones. (2.6.)



### **Parque Móvil del Estado (PME)**

- *En 2013 se creó el Comité de Tesorería para mejorar el rendimiento económico que sigue funcionando en este ejercicio. (2.2.)*
- *Puesta en funcionamiento del sistema de objetivos para adecuarlos a la realidad de la actividad del PME. (2.3.)*

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

- *Durante el año 2014 se constituye en el seno del grupo de trabajo para la coordinación de archivos del MINHAP, el grupo de apoyo de tecnología y normativa, que desarrolla una intensa actividad cuyo principal y más destacado resultado es la elaboración de la política de gestión de documentos del MINHAP, publicada en septiembre de 2014. (2.2.)*
- *En 2014 tuvo lugar la reunión de coordinación de bibliotecas MINHAP, en la que se estudió la incorporación de otras bibliotecas del departamento al sistema de gestión de bibliotecas Millennium, de la BCH, en calidad de bibliotecas sucursales o asociadas. Se ha continuado trabajando en los requisitos necesarios para incorporar en 2015 las bibliotecas de las direcciones generales de Tributos y Catastro como bibliotecas sucursales en Millennium. (2.2.)*
- *Creación de un grupo de trabajo con la Unidad de Gestión de Contenidos en la red (UGCR), Subdirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SGTIC), Intervención General de la Administración del Estado (IGAE), Secretaría General de Coordinación Autonómica local (SGCAL), y Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) para el análisis de la creación de un repositorio con la información económica financiera de las Administraciones Públicas más relevante que se alberga en la central de información. Está previsto durante los próximos ejercicios crear grupos individualizados con los distintos centros para el estudio de los contenidos que debe albergar el repositorio y los procedimientos para su actualización periódica. (2.2.)*
- *Durante el año 2014 se ha incrementado el número de distribuidores de libro electrónico y de impresión bajo demanda. (2.4.)*
- *Preparación y/o tramitación de numerosas resoluciones, normas, órdenes ministeriales y reales decretos. (2.5.)*

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

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



### **2.3. Planificación**

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

- *Planificación anual por unidades, estableciendo metas, objetivos e indicadores de gestión y seguimiento periódico (trimestral y/o anual) del cumplimiento de objetivos (3.2.)*
- *Establecimiento de una planificación específica para las actividades del ejercicio, con determinación de objetivos por áreas, desagregación en metas y objetivos operativos, asignación de responsables, plazos de consecución e indicadores de cumplimiento. (3.3.)*

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

- *Se han definido 20 indicadores, sobre los que se precisa el contenido y alcance de cada uno de los objetivos operativos. La medición de los indicadores se realiza asignando un peso en puntos, teniendo en consideración la dificultad en la ejecución de cada uno de ellos. En la medida en que el modelo lo ha permitido, esta puntuación guarda relación con el SIECE, bien sea porque toma el mismo dato, o bien porque se obtiene mediante medias de puntuaciones definidas en este sistema. (3.1.)*
- *El Plan de Objetivos 2014 contiene 2 objetivos estratégicos (actualización catastral; 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 9 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.)*

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

- *Se ha mejorado el seguimiento de los indicadores desde la Presidencia del TEAC, a través de la elaboración de un nuevo boletín estadístico mensual de la gestión (BEM), con profusión de datos obtenidos de la explotación de la aplicación de TAREA, que detallan con amplitud tanto los conceptos, tipos y sentido de las resoluciones como el estado de los expedientes pendientes de resolución. (3.1.)*
- *Además, se ha mejorado el cuadro de mandos de la Presidencia, consolidándose el sistema de seguimiento de la gestión de los Tribunales, y perfeccionándose la obtención de indicadores que faciliten la evaluación y el control de la gestión. (3.1.)*

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

- *Se comenzó en 2014 un proyecto enfocado a la mejora de la gestión de los proyectos de desarrollo de sistemas, así como la propia gestión de los proveedores. Todo ello enfocado a mejorar la fiscalización de los trabajos realizados, así como la gestión de las tareas y los hitos necesarios para la consecución de los objetivos marcados. (3.2.)*



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

- *Se elabora el informe denominado “Reloj del Gasto Público”, el cual refleja, a una determinada fecha, la situación de las Secciones 31 “Gastos de Diversos Ministerios” y 35 “Fondo de Contingencia” y donde se recogen las previsiones de gasto, las dotaciones asignadas y el margen disponible de aplicación. Asimismo, trimestralmente, se realiza un informe que se remite al Parlamento sobre la ejecución del Fondo de Contingencia. (3.2.)*
- *Se realizan también informes detallados mensuales de las modificaciones presupuestarias mediante la elaboración de cuadros de mando a nivel de Centro Gestor y tipo de modificación. (3.3.)*
- *Desde el punto de vista presupuestario se realizan informes relativos a proyectos normativos, convenios y otro tipo de actividades que los requiera. En el año 2014 se emitieron 13.758 informes y se tramitaron 1.187 expedientes de modificación presupuestaria, 74 compromisos de gasto de ejercicios futuros y 7 Acuerdos de Consejo de Ministros de asignaciones del Fondo de Contingencia. (3.4.)*
- *La Dirección General cuenta con una dirección de correo electrónico donde se reciben las consultas relativas a materias presupuestarias. (3.4.)*
- *Redacción de la Revista “Presupuesto y Gasto Público”, de la que se editan cuatro números al año y en la que participan diversos profesionales en el ámbito presupuestario y financiero del sector público. (3.4.)*

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

- *En materia de Clases Pasivas, para potenciar los objetivos cuantitativos de gestión, se fijaron unos objetivos numéricos referentes al número de expedientes tramitados, resueltos y pendientes, con especial atención a la tramitación de los expedientes de pensiones generales –de jubilación y familiares- por el procedimiento único –en un solo acto- del reconocimiento y la liquidación de la pensión. (3.1.)*
- *En 2014 se han incluido indicadores de gestión en cada uno de los objetivos o actividades que han proporcionado una mayor información sobre el cumplimiento de los mismos. (3.3.)*
- *Para la gestión del Plan Estratégico se ha elaborado una nueva aplicación informática que permite tener un mayor control de la información y un más completo conocimiento de los cumplimientos de objetivos y actividades. (3.3.)*
- *La Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas centralizó buena parte de sus esfuerzos en poder concluir el proceso de incorporación de toda la gestión de Clases Pasivas en la aplicación informática ARIEL. (3.3.)*

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

- *Desarrollo de los proyectos del “Plan Estratégico 2012-2015” a través del “Plan Operativo 2014”. Además, con el objetivo de informar de manera detallada del avance del plan estratégico y de lograr la mayor transparencia en la ejecución de sus proyectos, el INAP publica en su web, con carácter mensual, los “Informes de seguimiento del Plan Estratégico General del INAP”. (3.1.), (3.2.) y (3.3.)*



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

- *Realización de Informes periódicos de control de gestión como documento interno, análisis, evaluación y seguimiento de estos indicadores. (3.1.)*
- *Se han incorporado, durante el año 2014, una serie de avances que le han permitido mejorar su nivel de eficacia y eficiencia en sus prestaciones, salvaguardando la máxima calidad en la asistencia sanitaria, autentico pilar y razón de ser de la Mutualidad. (3.2.)*
- *Los objetivos generales y específicos de calidad, están definidos en la Carta de Servicios de 2007 (renovada para el periodo 2014-2017). Estos objetivos son seguidos, evaluados, mediante los indicadores propuestos, y analizados para valorar su grado de cumplimiento. (3.2.)*

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

- *Se ha mejorado el contenido de indicadores con la introducción de una comparativa de datos respecto al ejercicio anterior. (3.1.)*
- *En cumplimiento de la Instrucción de 31 de marzo de 2014, de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se regulan los planes de objetivos de sus órganos y organismos dependientes (disposición segunda) se preparó un borrador del plan de objetivos. Los objetivos incluidos en el Plan (5) y que serán objeto de informes de evaluación, son los siguientes: (3.2.)*
  - o *Mantenimiento y Actualización del Manual de Procedimientos de Gestión del Comisionado para el Mercado de Tabacos*
  - o *Aprobación de una Carta de Servicios*
  - o *Publicación de estadísticas relativas al volumen de venta de labores de tabaco en el Estado Español*
  - o *Otorgamiento de autorizaciones de punto de venta con recargo*
  - o *Cumplimiento de un Plan de Inspección relativo a la mejora del control a los expendedores introductores de mercancías comunitarias*

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

- *Están implantados objetivos e indicadores de la gestión, tanto para la FNMT-RCM en general, como disgregados por Departamentos. Se ha incluido el indicador de "Gasto de formación por empleado". (3.1.)*
- *Conforme a las exigencias de la Norma ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 se establecen anualmente objetivos y planes de mejora. Se realiza seguimiento mensual de los indicadores y objetivos, con informe anual de revisión por la Dirección. (3.2.)*

### **Parque Móvil del Estado (PME)**

- *Revisión y actualización del cuadro de indicadores, incorporando indicadores nuevos que ayudan al seguimiento de la gestión, y eliminando aquellos que han dejado de ser útiles, con la*



*intención de presentarlos como un proyecto único del Parque Móvil del Estado y no como metas aisladas de cada subdirección. (Año de inicio 2013 y finalización 2014). (3.1.)*

*- Revisión y actualización del cuadro de objetivos, eliminando aquellos que han dejado de ser útiles (Año de inicio 2014). (3.2.)*

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

*- La Biblioteca Central de Administraciones Públicas (BCAAP) ha realizado la recogida de datos por medio de estadísticas semestrales de funcionamiento. (3.1.)*

*- Durante 2014 se ha incluido en el Plan de Dirección por Objetivos de la Subsecretaría el Control y mejora de la calidad de los contenidos web, que afecta a todos los entornos que se llevan desde la Unidad de Gestión de Contenidos en la Red (UGCR). Los objetivos perseguidos en relación el portal solo se han cumplido al 50%, dado que parte de los efectivos de la unidad debieron prestar servicio para la preparación del Portal de la Transparencia. (3.2.)*

*- Para recabar los datos de publicidad activa descentralizada que deben publicarse en el Portal de la Transparencia se han diseñado fichas para la recopilación de la información a publicar sobre currículos vitae, planes de actuación, normativa, estadísticas y funciones de las distintas unidades del Departamento. (3.3.)*

*- Para recabar los datos de publicidad activa centralizada que deben publicarse en el Portal de la Transparencia, se han coordinado por parte de la UGCR con la Oficina de Transparencia y acceso a la información (OTAI-M. Presidencia) los criterios para la remisión automatizada de la información. (3.3.)*

*- La SGCIEF ha planificado durante el ejercicio 2014 con la IGAE y con la SGTIC el diseño de los ficheros y un procedimiento para la remisión de la información de los contenidos de la materia Contabilidad Nacional que se publica periódicamente en la central de información, con el objetivo de su incorporación al futuro repositorio de información de la central de información. (3.3.)*

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

*- A lo largo de 2014 se ha realizado un seguimiento mensual de diferentes indicadores, relativos a la actividad de cada una de las Subdirecciones Generales y Secretaría General que componen la Dirección General del Patrimonio del Estado. Este seguimiento tiene la finalidad de mejorar la gestión de las tareas encomendadas a cada una de ellas, tanto a nivel interno (actividades propias de su funcionamiento y de la gestión del patrimonio del Estado) como en relación con otros organismos públicos y entidades privadas. (3.1.)*

*- Así mismo, cada Subdirección General realiza un seguimiento semestral de los indicadores de actividad, gestión, calidad y adaptación a las nuevas tecnologías, establecidos para cada una de ellas. Al finalizar el primer semestre de cada año, así como el año completo, aquéllas remiten a la Inspección General del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas un cuadro con los resultados del año en curso, y con los del año anterior como referencia comparativa. (3.1.)*

*- En el marco del Plan de Objetivos de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas, a partir de enero de 2014 se definieron para su implantación los objetivos referidos a la actividad de cada Subdirección General (3.2.)*



## **Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (DGRCC)**

- *Esta Dirección General participa en el sistema de objetivos de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas, lo que implica el establecimiento de objetivos en cada ejercicio y un seguimiento trimestral de su cumplimiento. (3.2.)*
- *Se elaboró en 2014 un Plan Estratégico de la Dirección General que incluye un Plan de Acción, con su hoja de ruta, de la actividad futura de la Dirección General. (3.3.)*

### **2.4. Recursos humanos**

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

- *Mejoras generales del catálogo de planes de Formación Continua y Departamental del Instituto de Estudios Fiscales que han provocado mayor asistencia y disminución del absentismo a los cursos. (4.1.)*
- *Realización de encuesta sobre necesidades y prioridades en la realización de cursos de Formación continua y departamental y diseño de las diferentes acciones formativas sobre la base de las necesidades existentes en cada puesto de trabajo y de las novedades en materia informática. (4.2.)*
- *La oferta de formación para los empleados del Instituto permite acoger toda la demanda que se presenta, por lo que hasta la fecha no ha sido necesario establecer criterios limitativos de acceso a la misma. (4.3.)*
- *Realización de actividades formativas muy diversas que atienden las demandas generales, dentro del plan de Formación continua y departamental (prevención de riesgos laborales, idiomas, informática, formación para la promoción, etc.). (4.4.)*
- *Se mantiene el incremento porcentual en el número de promociones internas producidas en años anteriores en el IEF. (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 69 cursos durante el año 2014, con la participación de 2.126 personas. (4.1.)*
- *Además, cabe destacar los cursos on-line: “La utilización de la Administración Electrónica Catastral”, que fue dirigido al personal de los Ayuntamientos y de las entidades locales colaboradoras implicadas en los procedimientos de valoración colectiva y “Procedimientos de Regularización catastral”, dirigido al personal de los Ayuntamientos que estaban o iban a estar en ventanas de regularización durante 2014. (4.1.)*
- *En 2014 se ha realizado en la sede de la AECID en Cartagena de Indias (Colombia) el seminario “La Cartografía Catastral y su integración en las infraestructuras de datos nacionales”. (4.1.)*



- También dentro de la colaboración con los países de América Latina, en concreto con la Fundación CEDDET (Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico), el nodo en España de la Red Global de Aprendizaje para el Desarrollo del Banco Mundial, se ha celebrado el curso “Gestión del Catastro” para funcionarios latinoamericanos, únicamente en su fase on-line, y cuya fase presencial se espera poder retomar en 2015. (4.1.)
- Como mejora en los últimos años, se han modificado los temarios de las oposiciones de algunos de los cuerpos del Catastro para ajustar el perfil de los candidatos a nuestras necesidades. (4.3.)
- La Dirección General del Catastro considera a las personas que la integran uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta la institución, por ello se creó la OFAE, Oficina de Atención al Empleado, destinada a recibir las quejas, consultas, peticiones y sugerencias de los empleados. (4.4.)
- En cuanto al desarrollo de carreras profesionales, se fomenta la promoción de los empleados dentro del contexto de nuestra Relación de Puestos de Trabajo (RPT) que viene definida por la Subsecretaría del Ministerio. (4.5.)
- Ya en 2014 ha concluido la experiencia piloto de evaluación del desempeño realizada en el Gerencia Territorial de Salamanca, con el desarrollo de las últimas actividades de esta experiencia: entrevistas finales de evaluación, encuestas a los participantes, muestreo de expedientes y el informe de conclusiones. (4.7.)

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

- Durante el año 2014, el personal de esta Dirección General ha asistido a varios cursos organizados por distintos centros, que han servido para mejorar su formación y la adecuación de su formación al puesto de trabajo (4.1.y 4.2.)

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

- La Formación ha continuado siendo un objetivo del Plan Estratégico de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas. En el ejercicio 2014 se han realizado 19 cursos, tanto sobre las materias específicas que gestiona la Dirección General, como sobre materias relacionadas con el desarrollo de herramientas y habilidades. (4.1.)
- En la Subdirección General de Ordenación Normativa y Recursos, se desarrollaron actividades formativas sobre la normativa aplicable en el ejercicio de sus funciones, con el objeto, por un lado, de aproximarse a las novedades legislativas y, por otro, consolidar conocimientos teórico-prácticos. (4.2.)
- Durante 2014 se concluyó la instalación de la nueva aplicación de control horario para gestores de personal y consulta horaria a la que queda sometido todo el personal de la Dirección General. Esta nueva aplicación permite generar informes de incumplimiento horario, detallando acumulados semanales, mensuales y anuales. (4.8.)



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

- *En 2014 se ha desarrollado un Plan de Formación de personal para la Dirección General de la Función Pública en el ámbito, claro está, del Plan de Formación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Básicamente ha consistido dicho Plan en la generalización para los efectivos de la Dirección General de la Función Pública de la posibilidad de participar en cursos de formación, on line, en materia de Ofimática en sus distintas herramientas: Excel; Word; Power Point; Access; Adobe Acrobat, así como en la posible participación en otros cursos puntuales de carácter presencial: Digitalización de documentos; Técnicas de Archivo; etc. (4.1.)*
- *Por otra parte efectivos de la Dirección General de la Función Pública han participado en otras Actividades Formativas tales como cursos de Idiomas extranjeros. (4.1.)*
- *En 2014 se han producido, organizadas por la Dirección General de la Función Pública, iniciativas extendidas a otros ámbitos de la Administración General del Estado o a otras Administraciones Públicas. (4.1.)*

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

- *Además de las constantes actividades formativas que oferta el INAP en el cumplimiento de sus competencias, mediante la revisión de los programas formativos del INAP ofrecidos en los años precedentes, se ha procedido a una “nueva clasificación de las actividades formativas” para su adaptación a las necesidades actuales de las Administraciones públicas. (4.1.)*
- *Hay que citar la “formación transversal en materia de idiomas, de ofimática y de preparación para la promoción interna”, a cargo del INAP por mandato de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA). (4.1.)*

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

- *Durante 2014 se han organizado una serie de acciones formativas en las modalidades presencial y on-line plasmadas en el denominado “Plan de Formación 2014” (4.1.)*
- *La propuesta para realizar actividades formativas, cursos convocados por MUFACE o por otros Organismos o Entidades requiere un exhaustivo estudio previo de la necesidad e idoneidad de la materia para el desarrollo del puesto de trabajo. (4.2.)*
- *Las escasas modificaciones aprobadas durante este año en las RPT del organismo han ido encaminadas fundamentalmente a la adaptación de las denominaciones de los puestos de trabajo a sus funciones reales y a la homogeneización de puestos de iguales características. (4.3.)*
- *En 2014 se ha propuesto una amplia oferta formativa. (4.4.)*
- *El control interno de los servicios de la Mutualidad corresponde a la Inspección General de Servicios, que desarrolla funciones de inspección y supervisión del funcionamiento de la organización, de apoyo a la gestión, evaluación de cargas de trabajo, medición del absentismo y análisis de los procedimientos de actuación de las unidades prestadoras de los servicios. (4.7.)*



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

- *Retomadas las actuaciones de formación en 2014, se celebraron 8 cursos presenciales en la sede del Comisionado para miembros de la Guardia Civil (Resguardo Fiscal), abiertos a expendedores de tabaco y timbre. A petición de la Guardia Civil, se celebró 1 curso con desplazamiento para personal del Servicio Fiscal en mayo (Comandancia de León). (4.1.)*

- *Se ha publicado internamente, la instrucción relativa a los criterios de reparto de las retribuciones complementarias de productividad y gratificaciones por servicios extraordinarios del personal funcionario. (4.7.)*

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

- *Toda la formación en Previsión de Riesgos Laborales (PRL) está perfectamente definida, tanto la específica como la general, habiendo avanzado adicionalmente en los reciclajes de todas y cada una de las cualificaciones definidas. En este sentido, destacar que todo el reciclaje de la formación general para todos los trabajadores de la FNMT-RCM se ha compilado en un nuevo curso de concienciación en PRL basado en la gamificación y que gracias a su trabajado desarrollo y dinamismo, está obteniendo una respuesta fantástica por parte de la gran mayoría de los trabajadores. En 2014 se han iniciado programas de concienciación en materia de Seguridad Vial. (4.1.)*

- *En el año 2014 se firmó acuerdo con la Representación de los Trabajadores sobre homogeneización de concursos y procesos de selección, destacando el criterio a aplicar en las pruebas de inglés y la ponderación de las pruebas en los concursos-oposición y procesos de selección. (4.2.)*

- *Asimismo, se firmó acuerdo sobre bonificaciones en Oferta de Empleo Público, en función de la experiencia laboral, situación del candidato como demandante de empleo y titulaciones de formación profesional. (4.2.)*

- *En el año 2014 se realizaron con carácter voluntario campañas preventivas al personal de plantilla. (4.4.)*

- *En el último trimestre de 2014 se entregó de manera personalizada a cada trabajador, a través de las Direcciones de cada Departamento, el informe de conclusiones de la evaluación de riesgos psicosociales. (4.4.)*

- *A finales de noviembre se entregó a cada trabajador, conjuntamente con la nómina, una encuesta sobre el Plan de Igualdad a fin de conocer su opinión y tenerla en cuenta a la hora de elaborar el nuevo Plan de Igualdad, por vencimiento del anterior. (4.4.)*

- *Se tienen establecidas políticas de flexibilidad laboral a fin de solucionar problemas relacionados con la conciliación de la vida personal, laboral y familiar. (4.4.)*

- *Como tarea continua que se tiene considerada, en el año 2014 se ha mantenido la posibilidad de realizar prácticas no remuneradas a los trabajadores y/o familiares que lo precisaran para complementar los estudios oficiales que cursen. (4.4.)*



- Se ofrecen cursos de formación para realizar de manera voluntaria fuera del horario laboral dirigidos al enriquecimiento personal y profesional de la plantilla. Están relacionados con materias específicas de la entidad, idiomas, habilidades, ofimática y PRL. (4.4.)

### **Parque Móvil del Estado (PME)**

- Continuación del proyecto de formación en temas generales del PME. (4.1.)
- Formación al puesto: al personal conductor en su puesto de trabajo (temas de gestión ambiental, calidad, prevención de riesgos laborales y seguridad informática). (4.2.)
- Formación anual específica al personal conductor en conducción segura, además de otros cursos específicos para su puesto de trabajo. (4.3.)

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

- La Unidad de Gestión de Contenidos de Red (UGCR) ha colaborado a través de la intranet para dar publicidad a los programas de formación continua dirigidos a los empleados públicos del Departamento, por parte de la SGRRH, de carácter general a través del INAP o del IEF, o de organismos internacionales (UE y FMI). (4.1.)
- El personal de la UGCR que atiende la Unidad de Información y Transparencia recibió formación de las aplicaciones para la edición y carga de datos tanto en el Portal de la Transparencia y de gestión de derecho de acceso. (4.1.)
- Publicada la política de gestión de documentos electrónicos del MINHAP en el 2014, se inicia el diseño de un plan de formación coordinado con la SGRRH. (4.1.)
- Durante 2014 el personal del Servicio de Información Administrativa (SIA) ha realizado cursos sobre programas informáticos, atención e información al público, idiomas y seguridad en la Red. (4.1.)
- La UGCR planifica, gestiona e imparte en algunos casos -dentro del programa de formación para colectivos específicos- la realización de cursos destinados a editores y a responsables de sitios web. (4.2.)

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

- En el transcurso del año 2014 se ofertaron por el Área de Formación de RR.HH. 34 cursos, siendo seleccionados para asistir a los mismos, 29 funcionarios de esta Dirección General. (4.1.)
- Durante el mes de junio de 2014 se promovió, para mejora en la formación de los técnicos de la Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas y de otras unidades técnicas de diferentes servicios administrativos (AEAT, Oficialía Mayor, Delegación de Hacienda de Madrid), un curso de 30h sobre "Introducción a la edificación sostenible". (4.2.)
- Así mismo, diverso personal de la Subdirección General del Patrimonio del Estado participó en la acción formativa de carácter general realizada por el Instituto Nacional de la Administración Pública, dirigida a incrementar la eficacia en la gestión patrimonial dentro del ámbito del sector público estatal, a través del curso "Gestión Patrimonial". (4.2.)



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

### **Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (DGRCC)**

- Funcionarios de esta Dirección General asistieron en 2014 a cursos de formación, tanto interna como impartida por entidades no dependientes del Departamento. (4.1.)

- Hubo siete funcionarios que pasaron a ocupar sus puestos de trabajo de forma definitiva mediante el correspondiente concurso convocado en 2014, mientras seis funcionarios promocionaron mediante la provisión de puestos de trabajo a través de comisiones de servicio. (4.5.)

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

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

- Se han realizado obras de mejora en las salas de conferencias de acuerdo con los estándares actuales de adecuación de espacios para un uso más eficiente de los mismos y facilitar la utilización de nuevas tecnologías. (5.1.)

- Se llevaron a cabo en 2014 pequeñas obras de reparación, de albañilería, sellado de juntas en fachada e impermeabilización para mantener la funcionalidad y habitabilidad de los edificios del Instituto de Estudios Fiscales. (5.1.)

- Se han instalado cuatro nuevos fancoils en dos vestíbulos que carecían de climatización. (5.1.)

- Realización de la inspección técnica reglamentaria de las instalaciones eléctricas de alta y baja tensión, en los inmuebles del IEF obteniéndose la certificación favorable, previa subsanación de las deficiencias observadas inicialmente. (5.2.)

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

- Se ha utilizado el pequeño stock de mobiliario existente para el equipamiento de despachos en consonancia con el deterioro del existente. (5.4.)

- Se han llevado a cabo 258 actualizaciones en el inventario general del IEF. (5.5.)

- Incorporación de nuevos documentos, identificación, clasificación, ordenación de los mismos, y mantenimiento del resto de los Fondos del Archivo. (5.6.)

- Entrega de la documentación de los cursos y seminarios en formato digital. (5.7.)

- Reducción progresiva del número de fotocopias realizadas en el Servicio de Reprografía 980.000 en 2014 frente a 14.067.000 realizadas en 2002. (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 Investigación para revisar la planificación y continuar la ejecución del presupuesto. (5.8.)*
- *Mantenimiento preventivo y correctivo puntual de: calderas, plantas de frío, climatizadores, fancoils, grupos electrógenos, SAIs, red de hidrantes, ascensores, etc. (5.9.)*
- *Se han re timbrado veintiún cilindros de extinción automática por gas HFC227ea., en el sistema de protección contra incendios del IEF. (5.10.)*
- *Se ha efectuado la tala de un árbol seco de la especie leylandii, que suponía riesgo de caerse y poder causar importantes daños. (5.10.)*
- *Se han instalado dos puertas resistentes al fuego RF-60, en el vestíbulo principal del edificio A que dan acceso a la sala de máquinas. (5.10.)*
- *Se han adquirido postes para balizamiento y señalización de accesos y viales y se han instalado barandillas en escaleras y rellanos interiores de comunicación y acceso. (5.11.)*
- *Fomento del consumo responsable en materia de gasto telefónico. (5.12.)*
- *Reducción de los gastos correspondientes a inauguraciones, clausuras, y otros actos protocolarios relativos a la actividad del Instituto, en el marco de una política de austeridad inspirada desde el Ministerio Hacienda y Administraciones Públicas. (5.12.)*
- *Uso responsable del agua, implantando diversas medidas de ahorro como sustitución del riego por aspersión y manguera por el de goteo, reducción de superficie de pradera de hierba, sustituyéndolas por jardines más sostenibles acordes con nuestra climatología. (5.12.)*
- *Utilización de papeleras para clasificación de residuos en las zonas de más producción como Aulas, zonas de máquinas de café y alimentos, además de los clásicos contenedores de recogida de pilas. (5.12.)*
- *Fomento del uso de correo electrónico como medio de comunicación interna. (5.12.)*
- *Incremento del acceso a información digitalizada: catálogo de libros y revistas. (5.12.)*
- *Supresión de la entrega de documentación en papel de los cursos de Formación Voluntaria y de Nuevo ingreso en el ámbito de la Escuela de la Hacienda Pública. (5.12.)*
- *Durante el 2014, mediante la instalación de variadores de frecuencia, en los climatizadores CD1, CD2, CL1 y CL2. ha entrado en servicio un sistema de gestión de la climatización, que permite el control de la producción (frío / calor) por zonas de manera que sea posible, arrancar y parar la producción, de cada una de las fases del edificio, de forma independiente. (5.12.)*
- *Se ha realizado la monitorización de temperaturas máximas y mínimas en recintos calefactados y refrigerados, utilización sistemática del sistema de climatización de enfriamiento gratuito (free-cooling), junto con otras medidas gestión de instalaciones, consumidoras de energía, así como la sustitución paulatina de lámparas por otras de mayor eficiencia.(5.12.)*

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

- *El documento aprobado en 2005 fruto de las áreas de mejora “Eliminación de Barreras Arquitectónicas” puesto en funcionamiento ya desde 2006 viene dando resultados inmediatos en la mejora de las instalaciones y en su aceptación por parte de los ciudadanos. Derivado de ello, en su caso, se ejecutan obras de adaptación de edificios en algunas Gerencias. (5.1.)*



- *Mejora cuadros eléctricos de los SAI. (5.2.)*
- *Realización cuarto de comunicaciones en el edificio principal. (5.2.)*
- *Mejora del aula de cursos informáticos con instalación de suelo técnico y cableado. (5.2.)*
- *Instalación de sistema de ventilación forzada en el garaje. (5.2.)*
- *Limpieza del sistema de extracción de grasas y humos de la cocina y calderillas del edificio. (5.2.)*
- *Instalación de humidificador de vapor autónomo para el edificio anexo. (5.2.)*
- *Mayor ahorro energético en el alumbrado, por sustitución de lámparas del aula de cursos informáticos por otras de bajo consumo, y también sustitución de la fluorescencia en los ascensores por tecnología LED de bajo consumo. (5.2.)*
- *Mejora de los accesos (incluido accesibilidad discapacitados). (5.3.)*
- *Sustitución de mobiliario diverso. (5.4.)*
- *En el año 2010, se iniciaron las labores de actualización del Inventario de los bienes en los Servicios Centrales de la Dirección General del Catastro. En 2014 se han dado de baja 39 elementos por un importe de 7.421,17 euros, y se han adquirido 83 bienes muebles por un importe de 43.283,49 euros. (5.5.)*
- *Las medidas de mejora de los archivos catastrales vienen enmarcadas por el Plan de Archivos Catastrales. Este Plan se convierte en un instrumento que permite abordar la cuestión documental, uno de los más valiosos activos del Catastro, desde una perspectiva rigurosidad de calidad, y sistemática que supone una mejora en la organización de la documentación, en su conservación, en su disponibilidad, y finalmente en el acceso a la información catastral. Durante el 2014 las principales labores en este ámbito fueron:*
  - o *Mantenimiento del archivo (tratamiento de la documentación, ordenación, depuración, expurgo y posterior envío de documentación a los archivos históricos).*
  - o *Especial incidencia en la Digitalización de la documentación, en relación con los municipios que entran en el Proceso de Regularización Catastral. (5.6.)*
- *Durante el año 2014, 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, así como una mayor eficacia en la planificación y control del gasto. (5.7.)*
- *Se ha estado trabajando, en la Secretaría General del Catastro, en el esbozo de lo que en su momento se podría concretar en un Plan de objetivos que afecte al área económico-financiera (gestión presupuestaria). (5.8.)*
- *En los Servicios Centrales se realizaron las siguientes actuaciones de mantenimiento: (5.9.)*
  - o *Mejora en las torres de refrigeración.*
  - o *Mejora de la instalación eléctrica de baja tensión.*
  - o *Mejora del centro de transformación, adaptándolo a la normativa vigente.*
  - o *Mejora de los cuadros eléctricos del CPD.*
- *Mejora del sistema de intercomunicación de los ascensores cabina-puesto de control. (5.10.)*
- *La biblioteca de la Dirección General del Catastro cuenta con un fondo de más de 3.000 volúmenes y más de 60 títulos de revistas, y su gestión se enmarca dentro del proyecto de Calidad*



denominado “La Biblioteca del Catastro como Servicio de Información Documental y Bibliográfico orientado al Usuario”, que fue iniciado en 2005, y que continúa cada año en sus labores de mantenimiento y mejora. El fondo bibliográfico está informatizado mediante el paquete de gestión documental WINISIS. Aunque su uso está destinado al personal interno de la organización, permite la consulta de sus fondos a personas ajenas a ésta (investigadores, etc.). (5.12.)

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

- En el caso del TEAR de Castilla y León en Valladolid se ha dispuesto en un único espacio tanto la atención al público como los puestos de trabajo de aquellos empleados públicos que desarrollan tanto las actuaciones de tramitación como del estudio y propuesta de resolución de los expedientes, todo ello junto al espacio destinado a las máquinas multifunción e impresoras de red. Se ha trasladado la necesidad de disponer de una separación de los espacios en función de su uso que posibilite un espacio adecuado a cada función con separación acústica. (5.3.)

- En el caso del TEAR de Madrid se ha reducido el espacio de forma notable respecto de la anterior sede, formándose en ocasiones aglomeraciones y siendo preciso un incremento del espacio disponible para dicha función como se ha trasladado en contactos al centro responsable del edificio. (5.3.)

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

- Reseñar el proyecto de implantación y renovación de los sistemas de impresión en 2014, al objeto de mejorar la gestión del gasto hacia un consumo más eficiente, fiscalizar el mismo, y mejorar los niveles de seguridad de los trabajos impresos, así como evitar posibles accesos no autorizados a la misma. (5.7.)

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

- El Tribunal Económico Administrativo Regional de Madrid pasó a ocupar dos plantas del edificio donde se ubica la Dirección General, lo que hizo necesaria la reorganización del personal que estaba ubicado en las dos plantas cedidas y proceder a algunas adaptaciones, movimientos de mobiliario y reformas en el resto de las plantas. Los cambios también afectaron a espacios concretos como la Biblioteca y el Comedor, a los que se dio una nueva configuración. (5.1.)

- En el edificio de Argumosa 41, ocupado por el Archivo de Clases Pasivas, se realizaron trabajos de impermeabilización en varias zonas deterioradas de la cubierta. (5.6.)

- Siguiendo con la política de restricción del gasto, se ha reducido el consumo de material de oficina en un 22,84%. (5.7.)

- En la Dirección General se gestiona, por un lado, la “Sección 07” del Presupuesto de Gastos del Estado y, por otro, el Servicio 13 “Dirección General de costes de Personal y Pensiones Públicas” de la Sección 15 “Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas”. Para la gestión de los recursos económicos destinados en la Sección 07 se utiliza, la aplicación informática de control presupuestario CONGA, que efectúa el seguimiento mensual de la ejecución del gasto. Además se



*gestiona el presupuesto del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos, y el seguimiento de su contabilidad." (5.8.)*

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

*- Se ha concedido una nueva ubicación a las Organizaciones Sindicales presentes en la CIVEA del III Convenio Único de personal laboral de la Administración General del Estado. Este nuevo emplazamiento ha supuesto una mejora en los recursos informáticos y de consumibles con los que se ha dotado a las Organizaciones Sindicales: CC.OO.; UGT; CSI-F y CIG. (5.1.)*

*- En el ámbito de la Dirección General de la Función Pública, se ha organizado un curso de "Técnicas de Archivo" en 2014, sobre gestión de documentos en soporte papel y en soporte electrónico, lo que debe redundar en una mejora en los procedimientos de gestión documental y de archivo. (5.6.)*

*- Con carácter general, el personal de la Dirección General de la Función Pública está conectado a impresoras de red. Estas impresoras están preparadas para soportar una mayor carga de trabajo, lo que ha supuesto la retirada de un número importante de impresoras individuales. (5.7.)*

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

*- Implantación del "Plan de Eficiencia Energética y Sostenibilidad Ambiental del INAP", aprobado por resolución del director del INAP de 3 de abril de 2013. (5.2.)*

*- Se ha continuado en 2014 con el desarrollo ya iniciado en ejercicio anterior del "inventario y control del Archivo General del INAP". El Instituto ha logrado una visión global de la situación actual de su Archivo Central (situado en la sede de la calle de Atocha), conocer las necesidades de transferencia de las oficinas productoras de la organización a este Archivo Central y obtener un diagnóstico de recursos y necesidades de información/documentación, todo ello con el fin específico de controlar la documentación custodiada por el Archivo Central y por los diferentes archivos de oficina de las distintas áreas del INAP. (5.6.)*

*- Revisión y actualización de las evaluaciones de riesgos laborales en relación con las instalaciones generales de las sedes del INAP. (5.10.)*

*- A lo largo del año 2014, se han realizado actuaciones para la mejora del acceso a las instalaciones del INAP y facilitar el ingreso y la movilidad en la sede principal a las personas con discapacidad. Esta medida responde a la política de responsabilidad social corporativa iniciada por el organismo. (5.11.)*

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

*- Se ha continuado llevando a cabo una serie de medidas tendentes a adaptar los locales y a facilitar la prestación a aquellas personas con discapacidad, especialmente en las oficinas con atención al público. (5.1.)*

*- Durante 2014, continuó paralizada la tramitación de los expedientes de adquisición de nuevos locales para los Servicios Provinciales con problemas de accesibilidad, por lo que se están*



abordando alternativas, como la integración o el traslado de estos servicios a instalaciones que no presenten dicha problemática. (5.1. y 5.9.)

- Como complemento a la modificación de la ubicación de sus oficinas, MUFACE ha realizado una serie de acciones para facilitar el acceso a sus dependencias y mejorar la atención a sus mutualistas, como eliminación de obstáculos y gestiones para facilitar el acceso en las zonas comunes de los inmuebles donde se ubican las oficinas. (5.2.)

- La atención personalizada supone la eliminación de los mostradores, instalando en su lugar mesas separadas por mamparas con el fin de mejorar la atención de las personas con discapacidad y mantener la confidencialidad. El nuevo diseño de oficina incluye una zona de espera con asientos y mesas para cumplimentar impresos. Este modelo de oficina se implementó durante el 2014 en un Servicio Provincial más, estando ya disponible en 38 Servicios Provinciales y cinco Oficinas delegadas. (5.3. y 5.4.)

- En este periodo se han realizado mejoras que permitan mayor seguridad en los diversos edificios propiedad de MUFACE, como: (5.10.)

- o Reparación deficiencias halladas en ITE.
- o Acondicionamiento de almacén
- o Instalación de alumbrado de emergencia
- o Reparación de grupos electrógenos y S.A.I.S
- o Re timbrado y recarga de extintores
- o Subsanación de deficiencias del centro de transformación
- o Puerta y video portero valla edificio b
- o Inspección periódica de las instalaciones de almacenamiento de gasóleo

- Se han mejorado los accesos a los Servicios Centrales de MUFACE y en un Servicio Provincial, mediante eliminación de las barreras arquitectónicas, instalando plataforma elevadora desde portal del inmueble para hacer la oficina accesible. (5.11.)

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

- Se ha reordenado el espacio y se ha dotado de un nuevo mostrador, más moderno y adaptado a las necesidades actuales. (5.3.)

- Se iniciaron las tareas de actualización del inventario. Para ello se ha realizado una encomienda de servicio con TRAGSATEC. (5.5)

- Se han adoptado medidas para reducir el gasto en consumibles. (5.7.)

- Se ha mejorado el control sobre los gastos de mantenimiento del edificio y de las instalaciones, con los siguientes resultados: 2013: 118.656,85€, 2014: 89.257,03€, se ha reducido un 24,77% (5.9.)

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

- Se realizan inventarios periódicos de los inmovilizados de la entidad, así como recuento de inventario de los almacenes. (5.5.)



### **Parque Móvil del Estado (PME)**

- *El edificio del PME es muy antiguo y no permite más que actuaciones correctivas. (5.3.y 5.11.)*
- *Se ha revisado e informatizado completamente la gestión del inventario que, actualmente, se gestiona exclusivamente por medios informáticos. (5.5.)*
- *Refuerzo del seguimiento y ejecución a través del Comité de Tesorería. (5.8.)*

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

- *El Servicio de información Administrativa (SIA), ha realizado el seguimiento correspondiente al año 2014 de la adaptación de espacios destinados a la atención al público a la normativa de accesibilidad. Los datos recabados han sido puestos a disposición de Oficialía Mayor para conocimiento de la situación de las oficinas y planificación de las actuaciones necesarias para su adaptación. (5.3.)*
- *ACH durante el año 2014, 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 conservación de originales y reproducción digital de copias con carácter informativo. (5.6.)*
- *ACAAPP en 2014, ha organizado y descrito parte de los fondos desorganizados del depósito de archivo del edificio de Castellana, volcando los datos descriptivos a la aplicación Albalá. (5.6.)*

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

- *En la sede de la Subdirección General de Empresas y Participaciones Estatales se han realizado las obras necesarias para la mejora del sistema de calefacción y climatización del edificio. (5.2.)*
- *Se ha reducido considerablemente el consumo de papel de oficina y se ha llevado a cabo un sistema de recogida selectiva de residuos, fundamentalmente del tóner de las impresoras. (5.7.)*
- *Dentro del sistema de Dirección por Objetivos (DPO) que se está implantando en el ámbito de la AGE, desde el 1 de enero de 2014 se implantó para la Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas un objetivo referido al cumplimiento presupuestario (datos OK de ejecución presupuestaria). (5.8.)*
- *Durante el año 2014 se realizaron contratos de seguridad de varios edificios. (5.10.)*
- *Dentro del Plan de reestructuración y racionalización del Sector Público empresarial y fundacional estatal, publicado por Orden HAP/583/2012, de 20 de marzo, se instruyó a las sociedades sobre la necesidad de racionalización de sus parques móviles, de acuerdo con las medidas del informe para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA), realizándose el seguimiento y control de las medidas adoptadas al efecto. (5.12.)*



## **Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (DGRCC)**

- En agosto de 2014, la Subdirección General de Contratación Centralizada de Suministros Obras y Servicios se instaló en unos nuevos despachos al objeto de evitar la dispersión de sus efectivos y facilitar la actividad de la misma. (5.1.)

- Durante 2014 se desarrollaron los trabajos para la modificación de la aplicación de gestión económico-presupuestaria Sorolla 2, en coordinación con la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE), órgano responsable de la misma, para adaptarla a las especialidades de los nuevos contratos centralizados. (5.8.)

### **2.6. Recursos tecnológicos**

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

- En 2014 se ha realizado una renovación del 20% del hardware del organismo, dentro de un marco quinquenal de renovación de la totalidad del hardware: Adquisición de ordenadores, impresoras, portátiles, monitores de alta resolución, servidores de red de gama media baja, y diversa electrónica de red. (6.1.)

- Se han mejorado las siguientes aplicaciones de gestión: (6.2.)

o **BECAS Y PREMIOS:** Aplicación para la gestión y tramitación de Becas y Premios del IEF. La aplicación está implementada con la tecnología Microsoft ASP.NET y Base de Datos SQL Server.

o **GESTIÓN DE PUBLICACIONES:** Desarrollo de un nuevo módulo que permite poder incorporar la factura electrónica en la aplicación de Gestión de Publicaciones.

o **PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN:** Mantenimiento de los procesos necesarios para poder utilizar la Plataforma de Intermediación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MINHAP) para solicitar los de certificados que ofrece dicha Plataforma para ser utilizados por aquellos áreas y servicios de este organismo que lo necesiten.

o **PORTAL WEB DEL IEF (www.ief.es):** Se han incorporado nuevos desarrollos que permiten la carga de la información de forma más rápida y eficaz utilizando el potencial aportado por ASP NET.

o **APLICACIÓN DE DATOS ABIERTOS:** Se ha continuado desarrollando una aplicación para poder catalogar y permitir el acceso al público a toda la información de carácter reutilizable que obra en poder del IEF, así como realizar búsquedas en el catálogo, aportar sugerencias y comentarios, valorar la información disponible, etc.

o **SIRENA2: Sistema de Interpretación y Registro de Encuestas de Alumnos:** A la aplicación SIRENA se le ha añadido un nuevo módulo que permite que los diferentes profesores y ponentes que participan en procesos formativos puedan consultar la valoración que de ellos hacen los alumnos a través de la página Web de este organismo.

o **PROGESFOR: Programa de Gestión de Formación:** Se han llevado a cabo diversas actualizaciones y modificaciones por requerimiento de la Dirección de la Escuela de la Hacienda Pública destacando entre ellas el nuevo módulo para poder verificar en tiempo real si se están cumpliendo objetivos de los cursos planificados y el desarrollo de dicha planificación.



- *PROGESAL: Programa de Gestión de Aulas: Se han realizado nuevas funcionalidades requeridas por los usuarios.*
- *SISEHO: Sistema de Seguimiento del Control Horario: Se han implementado nuevas funcionalidades a petición de los usuarios.*
  - *Se está realizando la aplicación de contratos para que sea una aplicación Web. Se espera que esté totalmente operativa a mediados de 2015. (6.2.)*
  - *Se está procediendo al estudio del desarrollo de una nueva aplicación que permita generar un Archivo Electrónico para el IEF. Este proceso se realizara en dos fases y permitirá sustituir el viejo sistema de escaneo de documentos contables que existía en el Centro (programa Canofile) por un nuevo sistema de escaneo y custodia de documentos electrónicos utilizando las normas ENI (esquema Nacional de Interoperabilidad). La segunda fase es la de transformar el Archivo en papel del IEF, que data del año 1987 y que se encuentra en los almacenes de este edificio, en un archivo electrónico a través de la catalogación, escaneo y transformación en documentos electrónicos cumpliendo las normas ENI. (6.2.)*
  - *Se han efectuado nuevas funcionalidades para la INTRANET: Se han implementado nuevos desarrollos incorporando a la vez las nuevas aplicaciones desarrolladas en este organismo, teniendo como principal objetivo que esta herramienta sirva para que cualquier trabajador de este Organismo pueda acceder a todos los recursos tecnológicos del IEF. (6.3.)*
  - *Asimismo, se han implementado nuevas funcionalidades para los puntos de información que mejoran la información de cursos y aulas a los alumnos través de los monitores instalados para tal fin. (6.3.)*
  - *Se potencia la comunicación interna y los procesos de acceso a todos los recursos informáticos del organismo al entrar en funcionamiento la nueva INTRANET. (6.4.)*
  - *Durante 2014, continúa la ampliación de funcionalidades y mejoras de aplicaciones como PROGESFOR, PROGESAL, SIRENA, PUBLIWEB, PROGESPER, PUBLICACIONES, CONTRATOS, INVENTARIO, SAPI, etc. de acuerdo con las peticiones de los usuarios y por iniciativas propias del Área de Informática. (6.5.)*
  - *Resolución de incidencias y estudio de las sugerencias que se reciben por parte de los usuarios en relación a las aplicaciones de gestión. (6.5.)*
  - *El Centro de Atención al Usuario, permite resolver con mayor agilidad todas aquellas incidencias y necesidades que se producen dentro del IEF, relacionadas con la utilización de material informático o la configuración de los equipos para la explotación de aplicaciones de gestión. (6.6.)*
  - *Se refuerzan los sistemas en la gestión de los procesos de salvaguarda de la información, ampliándose, además, la cobertura a nuevas bases de datos y nuevos servidores de archivos, de modo que aumenta sustancialmente el volumen de información protegida por los procesos de copia de seguridad. (6.7.)*
  - *En cuanto a la seguridad de acceso a la información, se refuerzan los procedimientos de control de acceso para autenticar a los usuarios que acceden al sistema y verificar qué operaciones tienen disponibles de acuerdo a su perfil administrativo. (6.7.)*



- Se encuentra en fase de adaptación adecuar la seguridad al Esquema Nacional de Seguridad (ENS) a todos los procesos electrónicos de cara al público en general que tenemos establecidos en la sede electrónica de este organismo en la medida de nuestros recursos y posibilidades. (6.7.)
- Se refuerzan los sistemas en la gestión de los procesos de salvaguarda de la información, y se amplía la cobertura a nuevas bases de datos y nuevos servidores de archivos, de modo que aumenta sustancialmente el volumen de información protegida por los procesos de copia de seguridad. (6.7.)

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

- Una vez ya finalizada la migración de las 52 Gerencias del Catastro en una única base de datos catastral, e integrado sobre la misma la base de datos de la sede electrónica y la base de datos nacional, quedando todas ellas sobre una única base de datos del Catastro, durante 2014 se ha procedido a la digitalización de toda la información de entrada y generación de informes, resoluciones y acuerdos, como documentos electrónicos. (6.1.)
- Se ha modernizado el parque de ordenadores personales con la incorporación de más de 750 unidades, impresoras láser en red y escáneres de doble cara, a fin de optimizar los recursos de impresión en todas las gerencias territoriales. (6.1.)
- Se han realizado mejoras continuas en todas las aplicaciones informáticas de gestión catastral (SIGECA, SIGCA, SEDE, SAUCE, DOC-e, INCA y ALMENA) mediante la incorporación de nuevas utilidades, que redundan en definitiva en una mejora en la tramitación de los procedimientos. (6.1.)
- Se ha continuado con la implementación de la aplicación DIGITALIZA, dentro del proyecto de documento electrónico, destinada a la digitalización del papel que entra en las Gerencias. (6.2.)
- Durante el año 2014 se han distribuido dos escritos de versión de SIGECA que incluyen varias novedades. (6.2.)
- Se han emitido cuatro versiones de la aplicación SAUCE con mejoras encaminadas a la optimización de prestaciones y migraciones a nuevo entorno; opciones masivas para todas las fincas, inmuebles, locales y suelos de un expediente; validación y valoración masiva de fincas; gestión de mensajes emergentes; comentarios en expedientes; y corrección de incidencias detectadas. (6.2.)
- También se han producido mejoras en las aplicaciones corporativas de inventario municipal (INCA), seguimiento y control de incidencias internas (SINOI), indicadores de actuación y parte de actividad (INDICAT), y en el cuadro de mandos general (BUSSINESS). En todas ellas se implementan soluciones de cara al seguimiento de convenios, ponencias 2014, objetivos, actuaciones de regularización, etc. (6.2.)
- Se ha potenciado el Sistema de Notificación de Incidencias (SINOI), como herramienta de comunicación interna y base de datos de conocimiento. (6.2.)
- Se han reorganizado las guías de servicios de la Sede Electrónica del Catastro (6.2.)
- En el portal del Catastro, se han realizado actuaciones de actualización de contenido, informaciones y estadísticas. (6.3.)



- *En la sede del Catastro, que permite el acceso a los servicios de la administración electrónica, se han incorporado durante 2014 varios servicios para distintos grupos de usuarios: Para los ciudadanos, empresas y profesionales y para las instituciones y colaboradores registrados. (6.3.)*
- *Se ha realizado un esfuerzo muy importante en mejorar la información y documentación destinada a entidades que colaboran en el mantenimiento catastral, y empresas implicadas en los procedimientos de renovación catastral utilizando directamente las aplicaciones del Catastro. (6.3.)*
- *En cuanto a las mejoras en los vehículos de comunicación a usuarios, toda la documentación de los entornos corporativos relativas a manuales, diccionarios de datos, sistemas, comunicaciones, microinformática, seguridad, etc., está disponible en el apartado de informática de la Intranet. Además, se cuenta con un Sistema de Comunicación Interna (SINOI) que permite el seguimiento de incidencias y contiene una importante base de datos corporativa de soluciones. (6.4.)*
- *Mejora en la difusión de información al ciudadano y administraciones; más información y más accesible. Ayuda en línea en las propias aplicaciones. (6.4.)*
- *Implementación del procedimiento de regularización catastral como vía de adecuación del dato catastral a la realidad inmobiliaria. Asistentes para la carga y validación de datos. (6.4.)*
- *Análisis e inicio del despliegue de la tramitación electrónica completa. (integración ORVE-SIR, digitalización, firma, catalogación, tramitación en las aplicaciones gestoras SIGECA, SIGCA, SAUCE, accesibilidad al resultado en SEC). (6.4.)*
- *Servicio de notificaciones telemáticas por comparecencia en sede, para procedimientos de valoración colectiva 2014, accediendo a las mismas, con efectos de notificación, mediante firma digital o clave concertada. (6.4.)*
- *La organización cuenta con plataforma de desarrollo, preproducción y producción, así como con metodologías orientadas a la gestión del software lo que garantiza la calidad de las aplicaciones que se incorporan. Se han intensificado los supuestos y las pruebas de carga en entorno preproducción y sistematizado las subidas a producción. (6.5.)*
- *Con el fin de detectar necesidades de las plataformas y pérdidas de servicio que puedan afectar a los usuarios finales, la disponibilidad, accesibilidad y respuesta del servicio, se monitoriza de forma continua. (6.5.)*
- *Se ha mejorado la consolidación de entornos y aplicaciones, lo que incrementa la calidad de lo desplegado en producción. (6.5.)*
- *Se han diseñado mejoras en la aplicación informática correspondiente con el fin de incluir y documentar todas las actuaciones de mejora de titularidad de inmuebles relacionado con las discrepancias bajo un mismo expediente. (6.5.)*
- *También se han emitido las especificaciones necesarias para la mejora de la aplicación informática en materia de investigación de titularidades de inmuebles que constan a titular desconocido, de modo que se permita mayor agilidad en tramitación de las diferentes actuaciones. (6.5.)*
- *Dentro de las mejoras para el apoyo de los usuarios, la actualización del Portal del Catastro es una de las más importantes. Se han incorporado mejoras -siguiendo la metodología ITIL-*



orientadas al soporte a usuarios, especialmente en lo referente al establecimiento de niveles de interlocución a través del soporte primario y secundario, y mejoras de la aplicación SINOI en cuanto al seguimiento y cierre de incidencias. (6.6.)

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

- Mejoras en el sistema de control de acceso al entorno de Sistemas de Información del Catastro, tanto para usuarios corporativos y externos, como para los propios informáticos que realizan tareas de desarrollo y configuración. (6.7.)

- Seguimiento y control mediante técnicas de muestreo de los accesos realizados por usuarios habilitados en los Puntos de Información catastral (PIC). (6.7.)

- El fin de vida del sistema operativo Windows XP en abril de 2014, incrementa los riesgos de seguridad para los equipos con ese sistema operativo. Para minimizar el impacto de seguridad se inició en 2013 el análisis de la migración de los equipos corporativos a Windows 7, migración que ya se ha abordado en 2014. (6.7.)

- Auditoría de accesos al sistema, de las consultas y actualizaciones realizadas. (6.7.)

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

- Como en pasados ejercicios, en los Tribunales Económico-Administrativos se ha proseguido avanzando en la mejora de las actividades relacionadas con la Administración electrónica, en tanto que se iba evidenciando que la utilización de medios electrónicos y telemáticos facilitan enormemente la gestión y la interacción entre instituciones y ciudadanos.

- Durante 2014, comenzaron a desarrollarse o bien iniciaron su funcionamiento en fase de producción varios proyectos:

o "DYCTEAC": o nueva Base de Datos de "DOCTRINA Y CRITERIOS DEL TRIBUNAL ECONÓMICO ADMINISTRATIVO-CENTRAL". Este proyecto comenzó a configurarse y alimentarse durante el año 2013, habiéndose puesto en marcha en 2014, permitiéndose a través de Internet el acceso gratuito a todos los ciudadanos a dicha base de datos.

o "NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA": este proyecto se inició la definición en 2013, con el diseño de un modelo de intercambio electrónico de datos con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT). Una vez desarrollados los trabajos previos correspondientes, el desarrollo técnico del proyecto se realizó en 2014, finalizando dentro de dicho ejercicio. La "notificación electrónica" es la última fase del trámite de gestión de las reclamaciones económico-administrativas, y pretende ser una aplicación, dentro del procedimiento informatizado de gestión "TAREA", con la que automáticamente producir la comunicación a los reclamantes de la resolución adoptada por los tribunales, y de cualesquiera otros actos del procedimiento económico-administrativo.

o "ENVÍO A CUMPLIMIENTO": se inició la definición de este proyecto en 2013, año en que se produjo una primera experiencia piloto en un tribunal regional, aunque se realizaron diversas



*experiencias piloto de implantación definitiva en 2014. La realización del “envío a cumplimiento” o “envío automático de resoluciones y sentencias a la AEAT”, dentro de la última fase del trámite de gestión de las reclamaciones económico-administrativas, pretende ser una aplicación, dentro del procedimiento informatizado de gestión “TAREA”, con la que automáticamente producir el envío a la Agencia Tributaria (AEAT) de la comunicación de las resoluciones adoptadas por los Tribunales, así como, en su caso, de las sentencias realizadas por la Jurisdicción contenciosa. Tras las experiencias piloto oportunas, la prueba piloto principal (en producción real) se realizó en el TEAR de Valencia. Tras ejecutarse diversas fases de esta prueba, está prevista su ampliación a otros tribunales en el año 2015.*

○ *“ASTREA” –aplicación para el seguimiento y tramitación de reclamaciones económico-administrativas-: La implantación del proyecto “ASTREA” (en el informe del año anterior fue descrito este proyecto provisionalmente como “GENERADOR DE PONENCIAS Y SESIONES SIN PAPEL”), se inició en su definición y análisis funcional a lo largo del año 2013, aunque fue en 2014 cuando se realizaron las actividades de contratación y consultoría de la correspondiente aplicación y plataforma de gestión informatizada. La puesta en producción del proyecto, a través de una experiencia piloto se realizó a finales de 2014, para que la puesta en marcha definitiva se acometa en el año 2015. La nueva aplicación informática corporativa se pone a disposición de los tribunales económico-administrativos para facilitar la elaboración de ponencias y la celebración de sesiones sin papel. (6.2.)*

- *Durante 2014, se prosiguió en el desarrollo de actividades de mejora en la posibilidad de presentar las reclamaciones por Internet, enmarcada en el ámbito de los servicios horizontales del Ministerio de adscripción, como medio para hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a no presentar documentos que ya obren en poder de la administración. Fundamentalmente, dicha mejora se materializó con la implantación, dentro de la Web de los Tribunales del Ministerio, de la base de datos “DYCTEAC”, que permite la información gratuita por Internet al contenido de los criterios y doctrina del TEAC. (6.3.)*

- *Continuaron introduciéndose algunas mejoras en la aplicación “TAREA”, solicitadas por los propios usuarios, y particularmente por la Presidencia del TEAC, para el perfeccionamiento del cuadro de mandos de seguimiento y evaluación de la gestión. (6.5.)*

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

- *Se adquirieron distintos equipos de sobremesa para el personal que presta servicio en la dirección, así como equipamiento hardware para sustentar la actividad del centro de procesamiento de datos. (6.1.)*

- *Se evolucionó en la aplicación de “Prohibidos” heredada del Ministerio del Interior para adaptarla a la normativa de Interdictos. (6.2.)*

- *Se desarrolló una aplicación de gestión de operadores. (6.2.)*

- *Se crearon nuevos servicios Web a consumir por los operadores de juego en aras de facilitar el control de menores y mejorar la información que reportan y que facilita la labor de la DGOJ. (6.2.)*



- De cara a la mejora de los servicios brindados a los ciudadanos, la DGOJ creó la sede electrónica e inició los desarrollos oportunos para incrementar la oferta de servicios a los ciudadanos, tales como el pago telemático de tasas, notificaciones por comparecencia, inscripción en el registro general de interdictos, presentación de información trimestral de los operadores, etc. todo sin menoscabo de la pluralidad lingüística al realizarse traducción de los contenidos a los lenguajes cooficiales y al inglés bajo el prisma del principio de igualdad y acceso a la información. (6.3.)

- Mención especial merece el conjunto de actividades enfocadas a la salvaguarda de la seguridad de la información y el servicio prestado por la DGOJ. Se realizaron grandes esfuerzos en cuanto al cumplimiento de la normativa vigente y las recomendaciones de organismos como el Centro Criptológico Nacional. Igualmente, con objeto de garantizar el servicio, se creó un centro de respaldo de datos que permitiría continuar con el mismo en caso de que se produjera algún problema en el primario. Sin entrar en detalle, se mejoró, vía adquisición de equipo específico, la seguridad de las comunicaciones, el acceso de los usuarios a la información, la auditoría de los servicios y la actividad, etc. (6.7.)

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

- En cuanto al hardware, únicamente se ha producido el alta de una impresora multifunción y de 2 PDAs y la baja de otras 2 PDAs. (6.1.)

- La aplicación "Quanto Enmiendas" ha sido objeto de varias mejoras destinadas a facilitar su uso a la hora de la elaboración de informes, así como en las tareas de clasificación, consulta y control. En concreto, se han llevado a cabo modificaciones en el proceso de clasificación, se ha incorporado un pie de página en el libro de enmiendas para facilitar la comprobación de los datos de la clasificación, se ha habilitado una consulta rápida de seguimiento de enmiendas y se ha establecido un nuevo contraste denominado "Informes sin justificación" y se han revisado todos los demás, completando la información que proporcionan. Por último, se ha abierto la posibilidad de poder elegir entre realizar envíos completos o parciales a Presidencia.

- Además, a lo largo del 2014 se han puesto en marcha dos aplicaciones informáticas: (6.2.)

o *Decret@*: aplicación destinada a homogenizar y organizar los flujos de información internos dentro de la Dirección General así como a mejorar la accesibilidad y consulta de la información.

o *Parametriz@*: aplicación informática diseñada, dentro del cumplimiento de la medida CORA 0.00.002.0: "Modificación de la metodología en la elaboración de los capítulos II y VI de los Presupuestos Generales del Estado" encomendada a este centro directivo, para facilitar la transmisión de información entre los centros responsables, las oficinas presupuestarias y la Dirección General de Presupuestos. El objetivo de esta Medida consistía en la parametrización de las previsiones de gastos de funcionamiento de la Administración General del Estado y las entidades del sector público estatal con presupuesto limitativo, con el fin de contribuir a una gestión eficiente de los mismos.



- Por otra parte, se ha dado cumplimiento a las exigencias de la puesta en marcha del Portal de la Transparencia, habiéndose realizado las adaptaciones necesarias para que la información presupuestaria pueda ser debidamente publicada en este Portal. (6.2.)

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

- Durante el primer trimestre del 2014 se sustituyeron el 28% de los monitores de los usuarios del centro por pantallas de 23" que permiten la mejor visualización en aplicaciones prioritarias como Ariel, etc. Está contemplada la sustitución paulatina de todos los monitores de la Dirección General. (6.1.)

- Tras el análisis de riesgos realizado en concreto en materia informática, quedó patente la necesidad de instalar dos unidades UPS para evitar la pérdida de datos de los servidores corporativos. Dichas unidades UPS fueron adquiridas en el primer semestre del año. (6.1.)

- El año 2014 ha supuesto la consolidación de ARIEL como Sistema Integrado de Gestión de Clases Pasivas, lográndose a finales del ejercicio la implementación en ARIEL del último de los subsistemas, por lo que pudo darse por terminado este gran proceso de migración de toda la gestión de Clases Pasivas al nuevo Sistema de Información, ARIEL, objetivo estratégico de la Subdirección durante los últimos años. (6.2.)

- La aplicación de gestión de expedientes "Carpetillas", desarrollada en la Subdirección General de Gestión de Retribuciones y Puestos de Trabajo, además de las tareas habituales de mantenimiento, se han añadido varias utilidades nuevas. (6.2.)

- Se ha mejorado la utilidad de seguimiento y control de la documentación incluida en los expedientes (VerDocs), permitiendo una más perfecta personalización del conjunto de documentación mostrada a cada usuario en función de su rol en la Organización. (6.3.)

- En el apartado de gestión documental, se ha consolidado el papel desempeñado por el "Espacio de colaboración" como la plataforma en la que, además de ser posible realizar consultas documentales, se puede obtener información en tiempo real del volumen y el coste de la contratación temporal o el coste de los expedientes CECIR y los tramitados por desconcentración de competencias, mediante el acceso automático a los datos contenidos en el sistema de gestión de expedientes; asimismo se ha mantenido y perfeccionado la estadística de masas salariales, que recoge más de diez años de información sobre esta materia, relativa a ministerios, organismos, agencias y entes públicos. (6.2.)

- Durante el 2014 se ha consolidado la gestión informática de la aplicación RPTL en lo referente a los colectivos de personal laboral que tiene convenio propio distinto del Convenio Único. (6.2.)

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

- Con carácter general, se han llevado a cabo las funciones de adecuación del contenido del Portal de Clases Pasivas a la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2014. (6.4.)



- También en el Portal de Clases Pasivas, se actualizó la información relativa a los importes de los Haberes Reguladores de Clases Pasivas y de las cuantías de las pensiones y complementos a mínimos para 2014. (6.4.)
- Se procedió a la revisión permanente de los textos legales incluidos en el canal Normativa, con la incorporación al texto de los mismos de todas las modificaciones, derogaciones, publicaciones de normas que le afecten o desarrollen e incorporación de las normas que se publican, relativos a las pensiones y prestaciones de Clases Pasivas. (6.4.)
- Se siguen realizando estadísticas de los tiempos de resolución de incidencias, reduciéndose en el último año. Se ha aumentado el envío de correos masivos a todos los usuarios del centro para informar de situaciones de alerta informática como ataques de virus, fishing, etc. (6.6.)
- Los accesos a los datos protegidos, de conformidad con Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos se auditan: para los Sistemas de Información OLAS e ISLA a través de la aplicación INFOLPD –Consultas Ley de Protección de Datos-, y para el Sistema de Información ARIEL, a través de las herramientas de auditoría que proporciona la propia base de datos Oracle. (6.7.)
- La gestión documental de consultas, recursos administrativos y relaciones con los tribunales, tanto en materia de clases pasivas como de costes de personal, se realiza a través de la Base de datos CLARIN 1, basada en la aplicación SharePoint 2010, que permite cumplir con rigor los requisitos de protección de datos de nivel alto. (6.7.)
- 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. (6.7.)

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

- Se ha adaptado en 2014, la aplicación Informática para gestionar el concurso de funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional, en colaboración con la, entonces, Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica, acometiendo mejoras técnicas y, en particular, adaptando la aplicación a la nueva baremación de méritos que prevé la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local (LRSAL). (6.2.)
- Por otro lado, se han adaptado algunas mejoras en el registro Integrado de funcionarios de Administración Local con Habilitación de carácter nacional, subsanando errores técnicos e incorporando propuestas de mejora al respecto. (6.2.)
- Finalmente, en 2014 se han puesto en funcionamiento tres nuevos procedimientos electrónicos en la Sede Electrónica de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (ACCEDA) para adaptarse a las competencias que la Ley 27/2013 encomendó a la Administración General del Estado y que se unieron a los seis procedimientos que ya estaban en funcionamiento. Son los relativos a la inscripción de méritos generales y se denominan:
  - o Inscripción de méritos generales: grado personal consolidado.
  - o Inscripción de méritos generales: servicios previos.



- *Inscripción de méritos generales: titulaciones académicas. (6.2.)*
- *En cuanto a la Aplicación Informática para canalizar las consultas dirigidas por las Entidades Locales en materia de Función Pública Local, se encuentra ya consolidada y cuenta con la recepción y contestación a más de 328 consultas a lo largo de 2014. (6.2.)*
- *En 2014, se procedió a elaborar y a ultimar la tramitación, recabando el Dictamen del Consejo de Estado, de la Orden del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, a publicarse próximamente en el “BOE” -con entrada en vigor el día 1 de julio del corriente año- que se refiere al registro de órganos de representación del personal al servicio de la Administración General del Estado y a créditos horarios y a permisos de las organizaciones sindicales. (6.3.)*
- *En 2014 se diseñó y se acordó, asimismo, la aplicación Informática que soporta el registro de órganos de representación de personal al servicio de la Administración General del Estado, antes citado. Aplicación cuyo pleno funcionamiento se prevé a partir de julio de 2015. (6.3.)*
- *Ampliación y desarrollo, además, del “Espacio PRL”, dentro del Portal FUNCIONA, para su extensión a las comunidades autónomas y entidades locales, lo que permitirá compartir la información sobre prevención de riesgos laborales en todas las administraciones públicas. (6.3.)*
- *Implementación de una WEB específica dedicada a las elecciones sindicales, que tendrá acceso a través del Portal FUNCIONA. (6.3.)*
- *En 2014, se han prestado servicios de apoyo en materia de funcionarios de administración local con habilitación de carácter nacional a los propios interesados, y a las comunidades, a fin de poder responder a las cuestiones suscitadas sobre la gestión de este colectivo de funcionarios, a raíz de las modificaciones introducidas por la LRSAL. (6.4.)*

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

- *El desarrollo del “Proyecto COMPARTIR”. (6.2.)*
- *Implantación de una nueva versión de la herramienta Moodle (con el objeto de dar una mayor cobertura técnica al curso abierto on line sobre transparencia. (6.2.)*
- *La mejora del Sistema de Información de Actividades Formativas (SIAF) del INAP mediante la priorización on line de las solicitudes a cursos de formación recibidas y el “desarrollo del gestor de trámites administrativos” basados en el documento y expediente electrónicos definidos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI). (6.2.)*
- *Se consolidó el sistema de gestión de incidencias informáticas implantado en 2012 y se realizó la implantación de un sistema CAS (Central Authentication Service) en el INAP e integración de aplicaciones. (6.2.)*
- *Se ha desarrollado la implantación de un “nuevo buscador de cursos” para la página web del INAP y el desarrollo del “Portal de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (FEDAP)”, con el que el INAP facilita a las comunidades autónomas la gestión de sus planes de formación. (6.4.)*

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

- *Durante 2014 se han realizado las tareas necesarias para unificar el contrato de comunicaciones de MUFACE y la SEAP (Secretaría de Estado de Administraciones*



*Públicas) a partir del año 2015, constituyendo así un primer paso hacia la completa integración de los servicios de telecomunicaciones en la Administración General del Estado y sus organismos públicos. Estas actuaciones se enmarcan dentro de las directrices TIC de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA). (6.2.)*

*- Las actuaciones de la Unidad Informática durante el año 2014 se han centrado fundamentalmente en: (6.2.)*

*o La mejora y evolución de los servicios ya prestados incluyendo nuevas funcionalidades.*

*o La creación de nuevos servicios.*

*o La actualización de la infraestructura tecnológica de los sistemas de información.*

*o La integración de los servicios de comunicaciones con la SEAP.*

*o La puesta en marcha del proyecto piloto de receta electrónica que permite ya la dispensación de medicamentos para todos los beneficiarios de MUFACE que reciben la asistencia sanitaria a través del Servicio Extremeño de Salud (SES).*

*- La Oficina de Información de MUFACE fue creada para responder las consultas que se plantean sobre temas generales o cuando el mutualista desea dirigirse directamente a los servicios centrales. Esta oficina presta también apoyo y coordinación a los servicios periféricos en temas relacionados con la gestión de los mismos, ampliando la atención al público fuera del horario presencial, e informa sobre las gestiones que se pueden realizar a través de la sede electrónica, atendiendo las consultas sobre los trámites iniciados por este medio. Atiende las solicitudes de tarjetas de afiliación pedidas en la sede electrónica, remitiéndolas a los solicitantes. También es destacable su aportación en la información que se ofrece en el apartado "Preguntas Frecuentes" de la página web [www.muface.es](http://www.muface.es), cuyo contenido se actualiza periódicamente en función de las consultas recibidas. (6.3.)*

*- El uso de los servicios telemáticos de comunicación que MUFACE presta a través de su web, así como el correo electrónico, se han consolidado en todo el ámbito nacional como vía de comunicación directa e inmediata, con independencia de la relación directa con el mutualista a través de las consultas telefónicas. (6.3.)*

*- Dentro de los planes de actualización y mejora del equipamiento de los puestos de trabajo de MUFACE, se procedió durante el primer trimestre de 2014 a la actualización del paquete de ofimática utilizado en todos los ordenadores personales de MUFACE. Previamente fue necesario actualizar también el servidor de correo con objeto de garantizar la compatibilidad con el nuevo paquete ofimático. (6.4.)*

*- Nuevo sistema de gestión de medicamentos y productos sanitarios: Durante 2014 se ha realizado el diseño, desarrollo y puesta en marcha de un sistema de gestión de Medicamentos y Productos Sanitarios (BDM) que da soporte a todos los procesos involucrados en la prestación farmacéutica de MUFACE en su calidad de administración sanitaria integrada en el Sistema Nacional de Salud (SNS). De esta manera la gestión de la prestación farmacéutica queda preparada para evolucionar al ritmo de los nuevos sistemas de prescripción y dispensación informatizada/electrónica de MUFACE, orientados al mutualista y no tanto a la gestión interna. (6.4.)*



- *Adaptación de los sistemas de información a la normativa SEPA: La zona única de pagos en euros es el área en la que ciudadanos, empresas y otros agentes económicos pueden efectuar y recibir pagos en euros en Europa, dentro y fuera de las fronteras nacionales, en las mismas condiciones y con los mismos derechos y obligaciones, independientemente del lugar en que se encuentren. El Reglamento UE 260/2012 estableció como fecha límite el 1 de febrero de 2014 para que los instrumentos de pago nacionales (tanto transferencias como adeudos) fueran reemplazados en su totalidad por los nuevos esquemas SEPA. Por lo tanto, todos los sistemas de información de MUFACE que de alguna manera están relacionados con el envío o recepción de pagos se han tenido que adaptar antes del plazo indicado para cumplir la normativa SEPA. (6.4.)*

- *En diciembre de 2014, de acuerdo con el concierto suscrito por MUFACE y el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (CGCOF) para la ejecución de la prestación farmacéutica, se pone a disposición del CGCOF un portal para realizar el envío telemático a MUFACE de datos relativos a la facturación farmacéutica que hasta ahora se enviaban en soporte físico, concretamente mediante discos en formato CD. (6.5.)*

- *El uso de los servicios digitales de MUFACE por parte de los mutualistas ha evolucionado desde su puesta en marcha en 2006 hasta 2014, pasando de 161.893 en 2006 a los 995.531 en 2014. (6.6.)*

- *Se observa una ligera disminución en el número de trámites solicitados digitalmente, respecto a 2013, debido a que hubo una campaña de promoción de la Sede Electrónica de MUFACE, lo que provocó incrementos enormes en la solicitud de ciertos servicios, como "Modificación de datos personales": se pasó de 21.690 en 2012 a 100.705 en 2013. En 2014, ya sin campaña de promoción, se estabiliza la demanda del servicio en 63.315 modificaciones. (6.6.)*

- *Destaca la consolidación de los métodos de acceso con identificación segura (60,79%) frente al tipo de acceso "sin certificado electrónico ni registro previo" (38,79%), ya que al ser ésta una identificación débil solo permite acceder a un número muy reducido de servicios. En cuanto a los métodos de acceso seguros, los mutualistas prefieren el par usuario-contraseña (37,86%) frente al certificado electrónico/DNI electrónico (22,93%). Continúa siendo muy escaso el número de trámites solicitados haciendo uso de la "identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público" (0,35%). (6.8.)*

- *En junio de 2014 se publicó una aplicación gratuita para dispositivos móviles mediante la que es posible solicitar talonarios de recetas; se registraron 703 peticiones. (6.8.)*

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

- *En el marco del desarrollo del Acuerdo de Colaboración con el MINHAP suscrito el 31 de enero de 2014 y en el que se contempla la prestación de ocho servicios a prestar por la SGTIC, se ha procedido a la adquisición de licencias (servicio de correo electrónico) y de discos (almacenamiento de ficheros). (6.8.)*

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

- *Renovación periódica del equipamiento informático: Integración en SAP del parte complementario de nómina a fin de automatizar su proceso, eliminando con ello tanto el proceso*



*manual como el soporte papel e implementar módulo de SAP de control de gastos de viaje, por el mismo motivo indicado para el parte complementario. (6.2.)*

*- El vehículo principal de comunicación con los trabajadores es el portal laboral, donde se publica todo tipo de información y a través del cual se pueden gestionar numerosas funcionalidades; en el año 2014, aunque se ha mejorado el diseño y contenido de algunas, no se han implementado nuevas alternativas. (6.3.)*

*- Se han realizado cursos a la plantilla sobre seguridad de la información. (6.7.)*

### **Parque Móvil del Estado (PME)**

*- Se han adquirido nuevos procesadores que facilitan y mejoran sustancialmente la capacidad de gestión del PME. (6.1.)*

*- Se ha dado un notable impulso a la aplicación OPERA que funciona como un verdadero ERP y permite una gestión integrada con enormes posibilidades de cuadros de mando. (6.2.)*

*- Se ha dotado de una página web nueva con el más moderno sistema (SharePoint) que sirve de enlace a todos los trabajadores del PME que, por propia naturaleza, se encuentran muy dispersos. (6.3.)*

*- Se han instalado nuevos servidores de correo electrónico que mejoran sustancialmente las comunicaciones. (6.4.)*

*- Continuación de la mejora del Plan de Sistemas de Información (OPERA I), con el perfeccionamiento del entorno de aplicaciones corporativas, minimizando la redundancia de datos y eliminando las islas de información. Este nuevo entorno de aplicaciones adecúa al PME a la legislación actual, especialmente a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Licitación y puesta en marcha del contrato para el desarrollo del Sistema informático ÓPERA 2. (6.6.)*

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

*- En 2014 se han migrado los entornos de la Intranet y Sede Electrónica Central desde Microsoft SharePoint Portal Server 2007 a la más actualizada Microsoft SharePoint Portal Server 2013. Se ha mejorado la usabilidad del entorno de edición, facilitando la labor de publicación de nuevos contenidos en ambos entornos. (6.2.)*

*- Por exigencias de la adecuación al ENI se cumplimenta el cuestionario de progreso de dicha adecuación correspondiente a la SGT (ámbito de aplicación: Procedimientos SGT, Archivo central -sección Hacienda y sección Administraciones Públicas-, Sede Electrónica Central). En 2014 se remiten cuestionarios en marzo y octubre y un informe final en noviembre. (6.2.)*

*- AGH ha ampliado durante el año 2014 las herramientas informáticas de gestión de procesos mediante la ampliación de los atributos de la base de datos de registro de entrada de documentos por transferencia. El registro de entrada, con el nuevo diseño, optimiza la gestión de la documentación custodiada en el Archivo General en cuanto que permite su localización, histórico de estados y situación actual de las más de 275.000 cajas de archivo bajo su custodia. (6.2.)*

*- ACAAPP ha implantado una nueva versión de la aplicación Albalá, la herramienta informática para la gestión del Archivo Central. Se ha pasado de una versión cliente-servidor a otra*



completamente web. Las gestiones para la ejecución de esta implantación comenzaron en el año 2013. (6.2.)

- La SGCIEF comenzó en 2014, junto con la SGTIC y la UGCR, las gestiones para la implantación de una aplicación que se denominará MENCEI (Monitorización de Estadísticas y Notificaciones de la Central de Información) para la cumplimentación y seguimiento del calendario de publicaciones que se solicita mensualmente a los centros, evitando la remisión periódica de ficheros Excel con esta información. (6.2.)

- Durante el año 2014 se adaptaron canales y difundieron nuevos contenidos en el portal dirigidos a mejorar la calidad de la información y la atención al ciudadano, y también la localización de información. (6.3.)

- Además se han creado o modificado 2.103 páginas en el portal; en el mismo periodo se han creado o modificado 145 páginas en Sede Electrónica Central. En la aplicación ACTUA se ha producido un conjunto de 23.402 actuaciones entre altas, bajas y modificaciones. (6.3.)

- Se ha colaborado en la elaboración de la nueva Intranet del Parque Móvil del Estado. (6.3.)

- Durante 2014 se ha colaborado con la Subdirección General de Tecnologías de la Información y 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. (6.3.)

- Se añaden nuevos accesos a publicaciones gratuitas y a suscripciones electrónicas, lo que permite poner a disposición del ciudadano mayor documentación de consulta. (6.3.)

- Entrada en servicio de la nueva versión de la aplicación para el Inventario de actuaciones administrativas del Ministerio, ACTUA. (6.4.)

- Los Archivos Centrales de Hacienda y Administraciones Públicas (ACHAAPP) colaboran desde finales del año 2013 y durante todo el año 2014 con la DTIC en el proyecto de diseño y desarrollo de una aplicación de archivo electrónico reutilizable por parte de todas las administraciones públicas. (6.4.)

- La Biblioteca Central de Hacienda (BCH) ha ampliado los contenidos ofrecidos al personal del Departamento a través de su portal en la Intranet. (6.4.)

- Ha continuado el proceso de centralización en la Biblioteca Central de Hacienda de las suscripciones a los recursos electrónicos de interés para el Departamento. El número de recursos electrónicos (bases de datos, libros-e, revistas-e, prensa online...) accesibles a través del portal de la biblioteca ha pasado de 69 en 2011, 109 en 2012, 129 en 2013 y 160 en 2014. (6.4.)

- Es de destacar la colección digital de prensa nacional y extranjera y el aumento de las revistas especializadas online. (6.4.)

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

- En 2014 la Biblioteca digital MINHAP es accesible a través de la extranet, para permitir al personal del ministerio acceder a la plataforma desde cualquier lugar y en cualquier momento. (6.4.)



- La Biblioteca Central de Administraciones Públicas (BCAAPP) a través de la Intranet mantuvo el acceso por parte del personal de la SEAP a las bases de datos y recursos de e-libros, incluido su préstamo, disponibles en la intranet departamental central o vía página de inicio del Catálogo de la Biblioteca Central de Administraciones Públicas. (6.4.)
- Igualmente, siguió ofreciendo el servicio de difusión selectiva de la información enviando los boletines mensuales de información bibliográfica y de sumarios de revistas, manteniendo actualizados sus listados de distribución. (6.4.)
- El Servicio de Información Administrativa (SIA) durante 2014 ha continuado facilitando al ciudadano los siguientes servicios:
  - o Emisión del Certificado de firma electrónica y acreditación de la identidad del solicitante ante la FNMT como autoridades de certificación. El incremento de la demanda es continuo.
  - o Registro electrónico del SIA, ofreciendo al ciudadano la posibilidad de contactar con el Servicio de Información Administrativa a través del Registro Electrónico del Ministerio.
  - o Buzón "Escriba al Ministerio", permitiendo al ciudadano mediante la cumplimentación de un formulario enviar directamente sus correos electrónicos desde el Portal del Ministerio al Servicio de Información Administrativa, en funcionamiento desde octubre de 2012, recibiendo en 2014 un total de 3.276 correos. (6.4.)
- En el año 2014 está a pleno funcionamiento el procedimiento, que permite la impresión bajo demanda del cliente. (6.4.)
- La Unidad de Gestión de Contenidos en la Red (UGCR) durante 2014 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 23.478 palabras en el Portal, 8.084 en Sede Electrónica Central, y 42.756 en ACTUA. (6.5.)
- También se han reforzado las políticas de calidad orientadas a la mejora de la accesibilidad web con 98 documentos revisados en Portal Web y 11 en Sede Electrónica Central. (6.5.)
- Se ha facilitado a través de la Sede Electrónica Central la comunicación directa de los ciudadanos con los buzones oficiales de las unidades responsables de los procedimientos y servicios electrónicos alojados. De esta manera se dirige a los usuarios a los buzones de atención directa de sus incidencias. (6.5.)
- En ACTUA se ha llevado a cabo la puesta en marcha del sistema de traducción sindicada en lenguas cooficiales (gallego, catalán) e inglés respecto a los contenidos de procedimientos y servicios competencia de la AEAT. También la incorporación de nuevas utilidades para los usuarios (creación de un nuevo perfil de usuario "Responsable" y mejora del correo de Notificaciones. (6.5.)
- En la Intranet, debido al cambio de soporte técnico que ha supuesto modificación en el modo de publicación de los contenidos, se ha proporcionado ayuda y atención personal a todos los editores que lo han necesitado. (6.5.)
- En 2014 se reorganizó en la sede central el subcanal de normativa. También se mejoró la aplicación FOGE (formulario de propósito general para la presentación de escritos). (6.8.)



- Dentro del Plan de Objetivos de la Subsecretaría se ha desarrollado un sistema de control y calidad de los contenidos web del Departamento publicados en Portal, Sede, Intranet e Inventario de procedimientos administrativos. (6.8.)

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

- Durante el año 2014 se han realizado nuevas adquisiciones de hardware (cabina de almacenamiento de datos en disco). (6.1.)

- Se ha implantado y modificado, para subsanar las dificultades que se presentaron en sus primeras experiencias, esta tramitación electrónica a través del aplicativo de gestión de expedientes CIBI, y en la que participan todas las unidades gestoras del sistema, tanto los Servicios Centrales de la mencionada Subdirección, como las unidades de Patrimonio de las Delegaciones de Economía y Hacienda. (6.2.)

- Durante el año 2014 se ha procedido a analizar y estudiar otros procedimientos en los que es posible utilizar el mismo sistema de tramitación electrónica en el ámbito de las unidades gestoras de CIBI. Ello ha implicado el estudio de los procedimientos establecidos en CIBI y la determinación de los documentos susceptibles de firma electrónica y comunicación interna a través del propio sistema CIBI. Se espera que esta segunda fase de implantación de una tramitación electrónica esté operativa en 2015. (6.2.)

- Se ha iniciado la modificación de los expedientes de abintestato en una primera fase, de forma que permitan reflejar las actuaciones que se llevan en este tipo de expedientes tan peculiares y diferentes al resto. La primera fase de la modificación está operativa desde 2014, y actualmente se está desarrollando una segunda fase en la que se completará el 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. (6.2.)

- En lo referente a la Plataforma de Contratación del Sector Público, durante el año 2014 se han desarrollado las tareas habituales de mantenimiento de la Plataforma y de soporte a los usuarios de la misma, orientadas a asegurar la correcta prestación de los servicios ofrecidos. Durante el ejercicio se han realizado un total de 343 actuaciones de mantenimiento y apoyo, y se han desplegado 197 modificaciones en el aplicativo de producción. (6.2.)

- Se ha coordinado la publicación en el Portal de Transparencia de la relación de los bienes de la AGE. (6.4.)

- Se han desarrollado en CIBI unas estructuras llamadas Edificio y Complejo, que permiten agrupar bienes en Edificios y bienes y Edificios en Complejos. Estas estructuras se elaboran en la Subdirección General del Patrimonio del Estado por indicación de la DGRCC, y en general atienden a la localización geográfica de los bienes. Este desarrollo está ya disponible para su utilización. (6.4.)

### **Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (DGRCC)**

- En 2014 se iniciaron los trabajos para el desarrollo de aplicaciones para la gestión de los contratos centralizados (Electra y Mercurio) y se adaptó la aplicación Conecta-Centralización a las



exigencias derivadas de la aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. (6.2.)

## 2.7. Comunicaciones y relaciones externas

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

- *Reforzamiento de la colaboración en materia formativa de ámbito internacional, como los convenios firmados para el desarrollo de las Maestrías Internacionales en administración Tributaria y Hacienda Pública y en Hacienda Pública y Administración Financiera (desde 2005), el curso organizado con la Fundación del Pino en colaboración con la Universidad del Estado de Georgia (EE.UU.) para el desarrollo del Programa de Economía Pública, el convenio de colaboración en materia de formación con el Instituto de Estudios de las Finanzas Públicas Argentinas (IEFPA), el convenio con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), el Ministerio de Economía y Competitividad y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, para la formación de sus funcionarios, con la Fundación Universidad Nacional de Educación a Distancia y la Universidad Nacional de Educación a Distancia para la realización del I programa modular en Gestión y Hacienda Pública para funcionarios argentinos y II programa modula en Hacienda Pública, Dirección y Administración Tributarias para profesionales brasileños de las Administraciones Tributarias. (7.1.)*

- *Convenios de colaboración con diversos organismos para:*

o *La celebración de encuentros y reuniones relacionadas con materias económicas o fiscales (Universidad Internacional Menéndez Pelayo, Asociación de Economía de la Educación, Asociación Olimpiada Española de Economía y Fundación Leonardo Torres Quevedo). (7.1.)*

o *La realización de investigaciones en materias de Economía y Hacienda como el Banco Interamericano de Desarrollo. (7.1.)*

o *La realización de cursos y seminarios en materias de economía y fiscalidad, Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid, Fundación Centro de Estudios Económicos y Comerciales (CECO), Universidad Internacional Menéndez Pelayo, Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Fundación de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, entre otros. (7.1.)*

o *A nivel nacional e internacional, en materia formativa, como los suscritos con el Ministerio del Interior. Dirección General de la Guardia Civil, la Universidad Internacional SEK de Ecuador, y la Universidad Internacional SEK de Chile. (7.1.)*

- *Convenios de colaboración con la UNED (Facultad de Derecho) para la cooperación educativa en la realización de prácticas de grado y másteres en el IEF. (7.1.)*

- *Convenios marcos de colaboración en los diferentes ámbitos de actuación relacionados con las actividades propias del IEF con diversos organismos como, Centro Interamericano de Administradores Tributarios (CIAT), Fundación SEPI (Sociedad Estatal de Participaciones Industriales), Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), Centro Interamericano de Administradores Tributarios (CIAT), Secretaría de Estado de Hacienda, Universidad de Panamá,*



*Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga y la Universidad Autónoma de Madrid (7.1.)*

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

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

*- Durante el año 2014, se han firmado 44 convenios de colaboración con entidades locales, lo que determina, a fecha 31 de diciembre, un total de 848 Convenios firmados. (7.1.)*

*- También se han suscrito convenios con otras instituciones: Tres convenios con colegios de abogados y cuatro convenios de cooperación educativa, con la Universidad Politécnica de Madrid, la Universidad de Salamanca, el Instituto Rodríguez Fabrés de Salamanca, y con la Universidad Pompeu Fabra, para la realización de prácticas académica externas de alumnos de las citadas instituciones en gerencias del Catastro. (7.1.)*

*- Durante el año 2014 se ha desarrollado la 9ª encomienda a la Sociedad Estatal de Gestión Inmobiliaria de Patrimonio, Sociedad Anónima (SEGIPSA), que tuvo por objeto el apoyo a la resolución de expedientes catastrales 902N, con una única tarifa aprobada por la Subsecretaría del Ministerio de Economía y Hacienda. (7.1.)*

*- También en 2014 se ha puesto en marcha la encomienda a SEGIPSA por el Plan de Regularización Catastral, con una inversión en este ejercicio de 40 millones de euros, autofinanciables a través de la tasa de regularización catastral de 60 € por inmueble regularizado. (7.1.)*

*- En el Portal del Catastro se publican las revistas del Catastro, especializadas en la gestión del catastro y la tributación inmobiliaria, y que constituyen un foro de discusión y análisis de todos los problemas derivados de la citada gestión, recogiendo también los intereses del mundo de la Administración Local directamente relacionados con el Catastro. Durante el año 2014 se publicaron tres. (7.2.)*

*- En el último trimestre del año se ha constituido un grupo de trabajo para abordar la actualización de la actual carta de servicios, ya que su vigencia concluye en 2014. (7.2.)*

*- En lo relativo a la actividad internacional, dos son los ámbitos principales en los que la Dirección General del Catastro ha desarrollado en 2014 sus principales actividades: Europa y Latinoamérica. (7.2.)*

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

*- De otra parte, la actividad internacional de la Dirección General del Catastro también se dirige a los países de América Latina, y se viene desarrollando principalmente en colaboración con tres organizaciones: la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), el Instituto de Estudios Fiscales (IEF) y la Fundación CEDDET – Centro de Educación a Distancia*



*para el Desarrollo Económico y Tecnológico, además de la participación en el Comité Permanente del Catastro en Iberoamérica (CPCI), y en proyectos bilaterales de asesoramiento. (7.2.)*

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

*- Del 22 al 25 de septiembre de 2014 tuvo lugar en Madrid la celebración de la X Asamblea General Ordinaria de la Asociación Iberoamericana de Tribunales de Justicia Fiscal o Administrativa (AITFA). Estas jornadas fueron organizadas por el TEAC, cuyo Presidente ha ostentado la Presidencia de la Asociación durante el bienio 2012-2014 y tuvieron lugar en la propia sede del TEAC y en la del Instituto de Estudios Fiscales. El objetivo de las jornadas fue doble: por un lado, se verificaron los hitos estatutarios por los que se rige la Asociación y que establecen la necesidad de la realización de una Asamblea General Ordinaria, con una periodicidad bianual, y por otro lado, la Asamblea constituye un excelente foro de intercambio de experiencias entre los diversos países participantes sobre nuestro campo de conocimiento: la revisión de los actos emanados de las Administraciones Públicas. De este modo, a través de la exposición de ponencias o de la discusión de amplios temas de debate en coloquios abiertos, se produjo en el desarrollo de la Asamblea un enriquecedor flujo de información entre todos los asistentes respecto a problemas comunes a todos los Tribunales de Justicia Fiscal o Administrativa del ámbito iberoamericano. Debe resaltarse el éxito alcanzado en la convocatoria a la que acudieron representantes de diez países (Colombia, Costa Rica, México, Panamá, Perú, Portugal, República Dominicana, Uruguay y Venezuela), merced a la calidad de las personalidades intervinientes y al nivel de las ponencias expuestas y los coloquios mantenidos. (7.1.)*

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

*- En 2014, la DGOJ consignó un convenio con la Agencia Tributaria para el intercambio de información fiscal de las empresas que explotan las actividades del juego. (7.1.)*

*- Por otro lado, de cara a la mejora de la comunicación institucional, la DGOJ con el objetivo de concienciar al ciudadano de cara a la elección racional y sensata de las opciones de juego según la situación y características personales de cada uno, impidiendo que el juego se pueda convertir en un problema personal, familiar o socioeconómico, continuó con la línea iniciada en 2013 con la página web de juego seguro, creando la página "JugarBien.es". Esta página web nació como punto de encuentro para que los ciudadanos encontraran información y herramientas para fomentar que, cuando jueguen, lo hagan como una opción de entretenimiento. La DGOJ pone a su disposición herramientas de evolución, consejos, experiencias, documentación, y direcciones profesionales de ayuda para que siempre tengan la posibilidad de informarse mejor sobre lo importante que es jugar con responsabilidad. Igualmente, se elaboró un video promocional cuyo fin último era la concienciación de los ciudadanos en cuanto a la práctica de la actividad del juego desde un enfoque seguro, responsable, racional y sensato. (7.2.)*



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

- A lo largo de 2014 esta dirección general, ha continuado ampliando las actividades de colaboración con otros organismos e instituciones, tales como la Comisión Europea, la OCDE, el FMI,... e interviniendo en ponencias, seminarios, cursos, reuniones. (7.1.)

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

- Se mantienen frecuentes reuniones con la Subdirección General de Personal del Ministerio de Defensa puesto que es el órgano competente para el reconocimiento de las pensiones del Régimen de Clases Pasivas del Personal militar. (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.)

En el año 2014 se han realizado las siguientes campañas divulgativas:

- Revalorización: en el mes de enero se remitió a todos los pensionistas del Régimen de Clases Pasivas una carta personalizada, que contenía información sobre la revalorización practicada a su pensión, así como otros datos de carácter informativo sobre las pensiones de Clases Pasivas, como son el límite máximo de pensiones públicas para el ejercicio, así como los requisitos que debe cumplir para poder solicitar el complemento económico. (7.2.)

- Certificados de renta: en la segunda quincena del mes de febrero se enviaron a los pensionistas de Clases Pasivas los certificados de las retenciones a cuenta del IRPF aplicadas a sus respectivas pensiones en el año 2013. Se ha continuado con la actuación realizada en ejercicios precedentes, de informar, a través de correo electrónico, a los Delegados y Secretarios Generales de las Delegaciones de Economía y Hacienda de los proyectos y actividades relevantes de la Dirección General, utilizándose el correo electrónico, asimismo, para cursar instrucciones de actuación a la gestión a las Unidades de Clases Pasivas. (7.2.)



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

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

- En 2014, se terminaron los trabajos y se aprobó el Modelo de Política de Gestión de Documentos Electrónicos. Dicho Modelo de Gestión se publicó a través del Portal de Administración Electrónica del Departamento. (7.1.)

- Se analizaron, en 2014, todos los procesos selectivos de cuerpos generales y ministeriales del ámbito de la Administración General del Estado así como los cursos selectivos y formativos organizados por el Instituto Nacional de Administración Pública. Los correspondientes dictámenes se han aprobado por la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos. (7.1.)

- Se procedió a aprobar, en 2014, el Módulo de Transferencia de Documentos al Archivo General de la Administración y se desarrolló la informatización de la transferencia de documentos en lo relativo a la salida de los mismos. (7.1.)

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

- El uso del “Proyecto COMPARTIR”, puesto en marcha por el INAP en 2012 —y ya totalmente implantado— con el fin de racionalizar la programación de los distintos centros de formación y de selección de las diferentes Administraciones y conseguir una mayor eficiencia en la utilización de los recursos disponibles. (7.1.)

- La “creación de una línea abierta para la contratación de proyectos de investigación”. En mayo de 2013 el INAP inició una convocatoria permanente (sujeta al Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público) para la contratación de la ejecución de proyectos de investigación que se inscriban en sus líneas prioritarias de trabajo del INAP: la innovación social, la función pública, la innovación administrativa, la innovación formativa y los estudios territoriales. En 2014 se continuó con el seguimiento de los seis proyectos aprobados en 2013 y se contrataron doce nuevos. (7.1.)

- También hay que mencionar el “Primer encuentro iberoamericano de escuelas e institutos de Administración pública” auspiciado por el INAP, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) y el INAP de Guatemala y celebrado en la sede de La Antigua (Guatemala) de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) los días 20 y 21 de marzo de 2014. (7.1.)

- Tampoco hay que olvidar los diversos “acuerdos o convenios suscritos, para el desarrollo de materias de interés común, por el INAP con otras organizaciones”, tales como la Fundación ONCE, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), Virtual Educa, la Fundación Escuela de Organización Industrial (EOI), etc.; o las “actividades específicas organizadas



*para otras instituciones”, como el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) [colaboración en su Programa de Formación Directiva y Gerencial] o el Ministerio de Asuntos Exteriores (ayuda a la implantación del proyecto piloto para la implantación de la evaluación del desempeño). (7.1.)*

*- La colaboración con el Ministerio de Presidencia para la “elaboración de una píldora informativa sobre la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno”. La mencionada píldora, además, se puso a disposición de los departamentos y organismos de la Administración General del Estado interesados. (7.1.)*

*- También hay que mencionar la “inclusión del INAP en el Mapa de Instituciones de I+D+i” que gestiona el Observatorio Español de I+D+i de la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología —Ministerio de Economía y Competitividad—. (7.1.)*

*- Otros proyectos son: “Banco de Innovación en las Administraciones Públicas”, “Banco de Conocimientos del INAP” y “Red Social Profesional del INAP”. (7.1.)*

*- Cesión temporal a distintas organizaciones públicas de la exposición “Otra forma de vernos: Tu Administración sirve, Tu Administración te sirve”. Desde el 3 de octubre de 2013, el INAP expuso, en colaboración con la Fundación Educa, en la sede el Instituto de calle de Atocha (Madrid) este proyecto expositivo que, integrado por 20 escenas representativas del servicio público elaboradas íntegramente en plastilina modelada, tiene una intención divulgativa, educativa y de sensibilización dirigida a la población en general, con el objetivo de dar a conocer y poner de manifiesto la actividad que la Administración pública desarrolla diariamente y que es esencial para el bienestar de los ciudadanos. Tras su estancia en el Instituto, han sido varias las instituciones públicas que han solicitado y, en consecuencia, exhibido esta exposición en sus sedes. (7.2.)*

*- También hay que mencionar como acción con impacto positivo los trabajos de redacción del “Plan Social Media” (o Plan de Medios Sociales o de Comunicación) del INAP. Estos trabajos, desarrollados a lo largo de 2014, concluyeron a principios de 2015 con la publicación del citado plan, que se puede consultar en la página web del organismo <http://www.inap.es/conocenos>. (7.2.)*

*- El INAP, en su afán de constituirse en un referente internacional en la generación y difusión de conocimiento administrativo, continúa con su publicación diaria on line sobre temas administrativos que se publica en la web (<http://laadministracionaldia.inap.es>) y es enviada diariamente como newsletter a autoridades y funcionarios de todas las Administraciones públicas y recopila tanto información general como jurídica relevante para la actividad de la Administración. (7.3.)*

*- Ha de destacarse la concesión durante 2014 de un “premio para tesis doctorales” y de 6 “becas de formación e investigación para titulados universitarios” y la prórroga de algunas de las ya concedidas en 2013. (7.3.)*

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

*- Dentro del programa de control del colectivo, se han desarrollado varios procesos de depuración en 2014, tanto en las aplicaciones internas, con los medios propios de MUFACE, como en colaboración con entidades y organismos ajenos a esta Mutualidad. (7.1.)*



- *En relación con los medios externos, se han desarrollado y evolucionado los procesos que controlan la duplicidad de cobertura de asistencia sanitaria con la Tesorería General de la Seguridad Social, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, y se han continuado desarrollando labores de depuración con la información sobre matrimonios y fallecimientos facilitada por el Instituto Nacional de Estadística. (7.1.)*
- *Se ha estandarizado el acceso a las consultas de la base de datos de asistencia sanitaria de la Seguridad Social (BADAS) con el fin de evitar las posibles duplicidades en los procesos de alta de beneficiarios en la Mutualidad. (7.1.)*
- *Durante el año 2014 se ha puesto en funcionamiento el acceso a las transacciones PAS05 que permite a los centros gestores realizar altas de beneficiarios en BADAS y el acceso a consultas del Registro de Prestaciones Sociales Públicas, que permiten el control y gestión del colectivo de forma más eficaz. A estas herramienta hay que añadir el acceso al Sistema Red, servicio online que permite realizar altas y bajas de titulares de MUFACE ante la Tesorería General de la Seguridad Social. (7.1.)*
- *En el Concierto de Asistencia Sanitaria con Entidades de Seguro para 2014, se incluyó la cobertura de la asistencia sanitaria transfronteriza a cargo de las entidades de seguro de asistencia sanitaria que suscribieron el concierto, conforme a la Directiva 2011/24/UE. Con esa normativa se pretende, entre otros objetivos, favorecer en el ámbito de la Unión Europea (UE) el acceso a la asistencia transfronteriza de alta calidad y garantizar la movilidad de los pacientes, permitiendo que puedan acudir a un Estado miembro de la UE distinto al suyo para recibir atención médica y luego solicitar el reembolso de los gastos en su país, en las condiciones y con el alcance que en esa normativa se establece. (7.1.)*
- *Dentro del conjunto de acciones que componen el proyecto global de receta electrónica de MUFACE, el 5 de mayo de 2014 se produjo la puesta en marcha del proyecto piloto en tres municipios de Extremadura (para el colectivo de mutualistas que recibe su asistencia sanitaria a través del Servicio Extremeño de Salud (SES). La puesta en marcha de esta iniciativa piloto es fruto de la colaboración iniciada, por un lado, entre MUFACE y la Consejería de Salud y Política Social del Gobierno de Extremadura y, por otro, con el Consejo de General de Colegios Oficiales de Farmacia. (7.1.)*
- *La revista MUFACE es el vehículo de comunicación para de mantener informados a todos los mutualistas. A través de ella se han dado a conocer las noticias y novedades relativas a la Mutualidad, difundiendo muchas otras informaciones de interés. (7.2.)*
- *Como exigen las tendencias actuales, en la versión electrónica de la revista MUFACE el usuario dispone de diferentes caminos para ampliar su información: enlaces a otras publicaciones, a otras páginas y, sobre todo, a las páginas web de las distintas administraciones, que representan una importante fuente de información. Además, los lectores que lo deseen pueden descargarse la revista MUFACE en formato PDF. (7.2.)*
- *El programa editorial de MUFACE en 2014, contempla la edición de múltiples y variadas publicaciones. (7.3.)*



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

- *Se han mantenido contactos con el Servicio Fiscal de la Guardia Civil, con Vigilancia Aduanera (DAVA) y la FEMP. (7.1.)*
- *Con fecha 29/04/2013 se trasladó a Vigilancia Aduanera (DAVA) un borrador de directrices sobre realización de Actas de inspección para su posible inclusión en una norma interna. El 27/11/2014 se les remitió versión actualizada tras la publicación del RD 748/14. (7.1.)*
- *Con fecha 26/04/2013 se trasladó a la FEMP un borrador de directrices sobre realización de Actas de inspección y criterios para detección de tabaco de contrabando para su posible inclusión en una norma interna. está pendiente de la FEMP, a la que se han efectuado diversos requerimientos. El 07/02/14 se recibieron las conclusiones provisionales del correspondiente Grupo de Trabajo de la FEMP informando que en su momento se nos trasladará la fijación de la posición de la FEMP sobre nuestra propuesta. El 16/09/14 se remitió a la FEMP la información actualizada quedando a la espera de su aprobación interna. (7.1.)*
- *Se elaboró y se ha actualizado un Manual de Formación para la formación presencial, que contiene, entre otras materias, la normativa y circulares del Comisionado, un listado de los principales comportamientos punibles y la sanción aplicable, un modelo de los formularios de uso recurrente para el expendedor y los datos de contacto actualizados. Paralelamente, se ha elaborado un Manual formativo denominado "Manual de Acogida a Nuevos Titulares de Expendedurías de Tabaco y Timbre". Finalmente, se ha elaborado un tríptico informativo para puntos de venta con recargo. (7.3.)*
- *Retomadas las actuaciones de formación en 2014, se celebraron 8 cursos presenciales en la sede del Comisionado para miembros de la Guardia Civil (Resguardo Fiscal), abiertos a expendedores de tabaco y timbre. A petición de la Guardia Civil, se celebró 1 curso con desplazamiento para personal del Servicio Fiscal en mayo (Comandancia de León). (7.3.)*

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

- *Establecimiento de la figura del coordinador con la Mutua Asepeyo a efectos de tratamiento de las situaciones relacionadas tanto con contingencias profesionales como con la gestión de la IT por contingencias comunes que así lo requieran. (7.1.)*
- *Acceso a la página Web de la Mutua Asepeyo para regularizar prestaciones relacionadas con incapacidad temporal. (7.1.)*
- *Reuniones con BCE, Banco de Irlanda, Banco de Italia, Bundesdruckerei (Alemania) y Banco de Portugal (Valora) (7.1.)*
- *En el año 2014 se ha continuado manteniendo enlaces con páginas Web de diferentes instituciones públicas, relacionadas fundamentalmente con campañas sobre igualdad, violencia de género, discriminación laboral, corresponsabilidad en el hogar, etc. También existen enlaces que permiten recibir formación en la misma materia. (7.2.)*
- *Asimismo, se ha colaborado con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas en la jornada de cuestación contra el cáncer. (7.2.)*



## Secretaría General Técnica (SGT)

- La UGCR ha participado en los siguientes grupos de trabajo interdepartamentales en el año 2014: Sistema de Información Administrativa-SIA, Ventanilla única- EUGO, Comunicación Digital-Guía Web, Comisión Técnica para la difusión del uso de la Factura Electrónica, y Reutilización de la información del Sector Público («Datos.gob.es»). (7.1.)

- A partir de noviembre de 2014 se colabora con el Comisionado para el Mercado de Tabacos con el fin de integrar a éste en la plataforma común Web del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (en portal, Registro electrónico y sede electrónica). (7.1.)

- ACH ha continuado colaborando en un proyecto interdepartamental llevado a cabo en el seno de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, con el fin de optimizar tiempos y recursos en el análisis y valoración de la documentación producida por los órganos de la AGE que responde al ejercicio de funciones comunes a todos ellos. (7.1.)

- ACAAPP ha coordinado el Subgrupo de Series Comunes de Recursos Humanos dentro del seno del Grupo de Trabajo de Series Comunes dependiente de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos. Se han celebrado cuatro reuniones durante este año. (7.1.)

- La SGCIEF ha colaborado con la Intervención General de la Seguridad Social durante el año 2014 para facilitar la incorporación de la información de los presupuestos, ejecución presupuestaria y periodo medio de pago a proveedores a los diferentes subcanales de la central de información. (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 10 retransmisiones en directo de ruedas de prensa. (7.2.)

- La apertura de cuentas en las redes sociales Facebook, Twitter, YouTube y Flickr ha contribuido a la mejora de la comunicación institucional. Se ha realizado un seguimiento semanal de la actividad de las cuentas en redes sociales hasta el mes de julio, mensual a partir de septiembre, con la finalidad de vigilar la presencia del Ministerio y las opiniones emitidas por los ciudadanos sobre las distintas publicaciones realizadas. (7.2.)

- También se mantiene el servicio RSS sobre determinados contenidos del portal y un servicio de notificación de novedades a los suscriptores registrados. (7.2.)

- Se elaboraron informes de seguimiento estadístico de uso de los sitios web del ministerio: global del portal, global de la sede, etc. (7.2.)

*El conjunto de estas actuaciones ha potenciado la interacción con el ciudadano.*

- Asistencia, todos los años, a encuentros nacionales e internacionales y ferias del libro lo que permite la divulgación de las publicaciones en foro profesionales o abiertos al público, como medio para acercar físicamente las publicaciones a los usuarios. (7.3.)

## Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)



- La Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas invitó a técnicos de la Oficialía Mayor, de la Delegación de Hacienda de Madrid y de la Agencia Tributaria a participar en cursos de formación promovidos por ella. (7.1.)
- La Subdirección General de Coordinación de la Contratación Electrónica mantuvo una colaboración regular y fluida con la Comisión Ministerial de Administración Electrónica (CPAE) del MINHAP y la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (SEAP). (7.1.)
- Así mismo, diversas Subdirecciones de esta Dirección General participaron, coordinadas por la Secretaría General, en la emisión de respuesta a las preguntas parlamentarias recibidas en referencia a su ámbito de actuación. (7.1.)

### **Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (DGRCC)**

- En 2014 se han numerosas reuniones de colaboración con los departamentos ministeriales incluidos en los ámbitos de aplicación de los respectivos contratos centralizados y acuerdos marco. Dicha colaboración tiene carácter frecuente o habitual, dado que, por la propia naturaleza de la contratación centralizada, resulta necesaria durante todo el ciclo de un contrato centralizado o acuerdo marco. (7.1.)
- Asimismo, se celebraron reuniones con ministerios y organismos con competencias en la regulación de los sectores económicos afectados por la centralización, caso del Ministerio del Interior en el contrato de seguridad integral, del Ministerio de Industria, Energía y Turismo en el AM de electricidad, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social para analizar la problemática de la subrogación de personal en los contratos de limpieza y seguridad, etc. (7.1.)

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

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

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



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

- De manera permanente a través del Programa Encuesta se han realizado encuestas presenciales en las gerencias sobre el trato y la calidad de la información obtenida, y concretamente en el año 2014 un total de 1.394 encuestas. (8.1.)

- También se ha realizado una encuesta de calidad del servicio de atención al ciudadano a través de la Línea Directa del Catastro, con un total de 2.200 entrevistados. (8.2.)

- Se ha estado trabajando en una futura circular para armonizar el procedimiento de contestación por parte de la Dirección General del Catastro. (8.3.)

- Además, también se ha realizado una modificación puntual en el Portal del Catastro para facilitar al ciudadano el acceso al apartado de “contactar”, y la tramitación de quejas y sugerencias. (8.3.)

- El sistema de cita previa, con el que se atienden las consultas de especial complejidad, de tal manera que el ciudadano es atendido sin tener que esperar, y también con la LDC (Línea Directa del Catastro), plataforma telefónica que resuelve una gran cantidad de consultas, de manera continuada, siendo fundamental el gran impulso que se ha dado a la administración electrónica. De este modo, ha disminuido el número de personas que acuden a las Gerencias; en el año 2014 se atendieron sin cita previa 804.485 personas mientras que en el 2013 se atendieron 833.275 personas, y la tendencia es que el número cada vez sea menor. De este modo, en 2014 el tiempo medio de espera fue de 9,23 minutos, y el tiempo medio de atención, de 13,14 minutos. (8.4.)

- Durante el año 2014 las actuaciones más importantes de la Línea Directa fueron las siguientes: (8.5.)

o Se ha mejorado el acceso de información de los teleoperadores a los datos catastrales, al permitirles visualizar el “antes” y “después” de la alteración realizada en un inmueble concreto como consecuencia de la tramitación de un expediente, con lo que se amplía y, al mismo tiempo se simplifica, la información que pueden proporcionar a los ciudadanos.

o Se ha actualizado la información relativa a la LDC dentro del Portal del Catastro, la Sede Electrónica, y en los pies de los documentos oficiales, dando publicidad, junto al 902 373 635, al número de cabecera 913874550.

o Se han mantenido reuniones con la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e impulso de la Administración Electrónica con vistas a la futura centralización de la Línea Directa del Catastro en el 060.

- Con el fin de conseguir la máxima satisfacción del ciudadano como factor de calidad, destaca el esfuerzo continuo de filtrado telefónico de citas previas. (8.6.)

- En relación con el sistema de gestión de espera se ha iniciado la preparación de un nuevo contrato, que permitirá la explotación centralizada de los datos de atención al público, facilitando un mejor y más inmediato conocimiento de la atención presencial que se realiza en las Gerencias, y además posibilitará la adopción de medidas que mejoren dicha atención. (8.7.)

- Con la finalidad de mejorar la información facilitada a los ciudadanos se vienen llevando a cabo una serie de actuaciones y mejoras: (8.8.)



- *Puesta a disposición en el Portal del Catastro de una relación actualizada de Preguntas Frecuentes, para guiar a los ciudadanos en sus actuaciones ante el Catastro, (especial incidencia en el Procedimiento de Regularización Catastral).*
- *Se ha posibilitado al ciudadano la consulta a través del Código seguro de verificación (CSV) de los documentos del procedimiento de regularización catastral, de los cambios producidos en el inmueble con motivo de la tramitación del expediente de regularización. En dicha consulta se ofrece información del inmueble, anterior y posterior a la regularización, señalándose los datos que se han modificado.*
- *Puesta a disposición de las Gerencias y de la Línea Directa del Catastro de un Manual para la resolución de consultas en materia de procedimientos de valoración colectiva y de las notificaciones derivadas de dichos procedimientos, con especial atención al nuevo régimen de notificación electrónica. Especial incidencia en el Procedimiento de Regularización Catastral.*
- *Mejora del Manual de preguntas frecuentes que manejan los teleoperadores de la LDC y formación continua de los teleoperadores (Regularización Catastral).*
- *Actualización del Manual de resolución de consultas referido al resto de procedimientos catastrales.*
- *Actualización del Manual de atención al público, para homogeneizar el funcionamiento de las Gerencias del Catastro en cuanto a los servicios de atención y los documentos a aportar para cada tipo de expediente. (8.8.)*
  - *Se continúa con las campañas de IRPF y de subsanación de discrepancias de renta, si bien ha disminuido el número de llamadas debido a la alta calidad de la información contenida en la base de datos del Catastro y al incremento de consultas de la Sede Electrónica, lo cual ha conducido a la práctica inexistencia de picos de demanda significativos. (8.9.)*
  - *En el último trimestre de 2014, ante la inminente finalización del periodo de vigencia de las cartas de servicio del Catastro se articuló un grupo de trabajo para acometer su necesaria actualización. Las principales líneas de trabajo que orientan el citado proceso de actualización son:*
    - *Fusión de carta convencional y electrónica.*
    - *Inclusión de las nuevas funcionalidades y servicios de la Sede Electrónica del Catastro.*
    - *Mayor exigencia en plazos de tramitación y compromisos. (8.10.)*

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

- *Dando curso al compromiso adquirido de favorecer el acceso a la información y el conocimiento del mercado de juego estatal, la DGOJ elaboró durante 2014 cuatro informes trimestrales sobre el mercado de juego online regulado en España (disponibles en <http://www.dgojuego.minhap.gob.es/es/estudios-informes#informe>), así como una memoria anual sobre el mercado del juego.*
- *Igualmente, la DGOJ pone a disposición del ciudadano una sede electrónica para favorecer la comunicación entre los ciudadanos y la Administración. (8.8.)*



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

- *Al igual que en años anteriores, en el 2014 se remitió a los nuevos pensionistas que llevan cobrando su pensión al menos seis meses, una encuesta de calidad en la prestación del servicio, al objeto de conocer su opinión sobre el servicio recibido durante la percepción de la pensión. El envío de estas encuestas se efectúa dos veces al año, una en cada semestre. En el ejercicio 2014 se obtuvo un grado global de satisfacción de 3,93 sobre una puntuación de 5. (8.2.)*
- *Por Resolución de 11 de febrero de 2014, de la Subsecretaria del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, se aprobó la actualización de la Carta de Servicios de Clases Pasivas, con un periodo de vigencia desde 2014 a 2017. (8.10.)*
- *Desde el año 2011 existe un sistema de seguimiento mensual de los compromisos e indicadores de la carta de Servicios, en el que participan todas las unidades de la Subdirección de Gestión de Clases Pasivas. (8.10.)*

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

- *En esta línea de mejora de la información y de la atención telefónica se han proseguido las actuaciones, en 2014, en el ámbito de la Dirección General de la Función Pública. (8.8.)*

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

- *La actividad 8.1 se mejoró con la “encuesta para el análisis de las necesidades de investigación en las Administraciones públicas y su alineación con las líneas prioritarias del INAP durante los próximos años”, remitida a más de 200 organismos públicos y privados de investigación nacionales e internacionales. (8.1.)*
- *Se realizaron trabajos de redacción del “Plan Social Media” del INAP. (8.5.)*
- *Trabajos internos para la elaboración del texto de las futuras cartas de servicios convencionales y electrónicas del INAP. El desarrollo de estos trabajos tienen por fin actualizar las cartas de servicios vigentes del INAP. (8.10.)*
- *Elaboración de la “Política de responsabilidad social del INAP” y del “Plan operativo para su ejecución”, que ha llevado a este organismo a avanzar, entre otras cuestiones, en la “implantación de medidas de mejora para accesibilizar su sede principal” de la calle de Atocha (sede principal del INAP). (8.11.)*
- *También el curso abierto on line (MOOC, acrónimo en inglés de Massive Open Online Course) sobre transparencia —celebrado a finales de 2014—cuyos destinatarios no fueron solo los empleados públicos, sino cualquier ciudadano interesado en la materia. (8.11.)*
- *Dirigido también a ciudadanos, así como a empleados públicos, se organizó el ciclo de conferencias “La realidad social en España”, que, iniciado en febrero de 2014 y concluido en octubre de ese mismo año, ofreció 13 ponencias de destacados académicos españoles. Para igual público se organizó la “presentación del libro «La reforma del Estado y de la Administración española»”, que recoge los textos de las conferencias del anterior ciclo de conferencias del INAP. (8.11.)*



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

- En 2014, durante las visitas rutinarias de inspección a los servicios provinciales se realizaron encuestas para conocer las expectativas de nuestros usuarios y poder realizar el análisis de la demanda, así como evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación de dichos servicios. (8.1.)

- En estas encuestas anónimas se pregunta a los mutualistas acerca de tres aspectos cuantificables sobre la atención prestada por la unidad inspeccionada como son: la opinión general sobre dicha unidad, la rapidez en la resolución de los problemas y la amabilidad en el trato recibido. Además, se recogen sugerencias sobre posibles líneas de mejora del servicio. Más del 90% de los usuarios encuestados valoró como “muy bien” el servicio prestado. Asimismo, el 95% de las personas encuestadas valora como “bien” la rapidez en resolver los problemas, y el 5% restante como “aceptable”. El grado de amabilidad por parte del personal del Servicio Provincial es valorado como “bien” o “muy bien” por más del 95% de los encuestados. (8.2.)

- El motivo de las quejas o sugerencias, destacan en primer lugar las relativas a prestaciones, más de la mitad de las quejas recibidas (58,55%), siendo el motivo más importante de queja el relacionado con “Prestaciones complementarias” con 54 quejas, que supone el 23,93% del total, seguido de “Asistencia sanitaria” (14,96%) y el de “Visados de recetas”. La “Falta de amabilidad, cortesía o educación” ha pasado de estar en los primeros puestos a ocupar un discreto tercer puesto siendo responsable del 9,4% de las quejas. Hay que destacar que la “Falta de cumplimiento de expectativas de servicio” ha sido aludida en diez ocasiones como motivo de descontento. Es de señalar la evolución positiva en el número de felicitaciones, pasando de nueve, en 2012, a 26, en 2013 y a 29 en 2014. (8.3.)

- En 2014 ha aumentado el número de felicitaciones respecto a 2013, siendo dirigidas a 12 servicios provinciales y unidades de servicios centrales. (8.4.)

- Es también destacable su aportación en la información que se ofrece en el apartado “Preguntas Frecuentes” de la página web [www.muface.es](http://www.muface.es), cuyo contenido se actualiza periódicamente en función de las consultas. (8.5.)

- Instalación de gestores de espera con señal acústica en los Servicios Provinciales. Esta mejora ya está disponible en aquellas oficinas con mayor número de colectivo protegido. En 2014, se ha instalado en el Servicio Provincial de Córdoba. (8.7.)

- Desde los Servicios provinciales y la Oficina de información se realiza una labor de fomento del uso de las nuevas tecnologías. (8.8.)

- El 31 de octubre de 2014, se publicó en el BOE la Resolución de 27 de octubre de 2014, de la Subsecretaría, por la que se actualiza la Carta de Servicios de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado para el trienio 2014-2017. (8.10.)

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

- El año 2014 se ha prestado especial atención al tratamiento de las quejas y sugerencias presentadas en relación con el servicio público del que es responsable el Comisionado para el Mercado de Tabacos en aras a garantizar una pronta respuesta a las mismas mediante la



*implantación de un procedimiento normalizado de actuación. En este sentido se ha aprobado el procedimiento identificado como “Procedimiento 02.8.5 Procedimiento de Gestión de Quejas” que ha quedado integrado en el Manual de la Calidad en la Gestión del Comisionado aprobado por la Presidencia de este Comisionado, y en el que expresamente se recoge la idea de que toda queja o sugerencia siempre llevan implícita una propuesta de mejora que puede ser utilizada por las organizaciones para adaptar sus servicios a las necesidades de los ciudadanos. (8.3.)*

*- Otra medida es el hecho de que en el borrador de la Carta de Servicios de este Comisionado, se recoge por un lado, como compromiso de calidad, la contestación de las quejas y sugerencias presentadas en un plazo máximo de cinco días, y por otro, como indicador de calidad, el porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de cinco días sobre el total de quejas y sugerencias recibidas. (8.3.)*

*- Se ha gestionado el servicio de atención telefónica refundiendo en un documento la información dada por las áreas competentes a las consultas planteadas por los ciudadanos. Este documento será objeto de revisiones periódicas. (8.9.)*

*- Se ha elaborado un borrador de Plan de comunicación externa. (8.10.)*

*- Se ha elaborado un borrador de Carta de Servicios. (8.10.)*

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

*- SIA expone para el ciudadano, tanto en el portal como en la intranet del Ministerio, datos de interés general y prestaciones que puede recibir de la oficina de información al público y del servicio de información administrativa. El Archivo Central de hacienda (ACH) lleva a cabo el tratamiento informático de la documentación que custodia. (8.5.)*

*- ACH lleva a cabo el tratamiento informático de la documentación que custodia, y que han quedado reflejados en las actuaciones descritas en el apartado relativo al punto 6.4. de la clasificación de las actuaciones. (8.8.)*

*- SIA ha actualizado y ampliado la base de datos de modelos de contestación para agilizar las consultas de carácter general, de manera que se facilita una respuesta más rápida, precisa y homogénea. (8.8.)*

*- Se han mantenido actualizados los organigramas, directorios telefónicos de servicios centrales y de servicios periféricos del Departamento, accesibles desde el Portal y la Intranet del Ministerio. (8.8.)*

*- Se mantiene en servicio la línea 900 de atención telefónica gratuita y el buzón de voz, que permite a los ciudadanos plantear sus consultas fuera del horario de apertura del SIA. (8.9.)*

*- SIA realiza unas estadísticas mensuales sobre las comunicaciones con los ciudadanos, a fin de captar la percepción y opinión que los ciudadanos tienen tanto de las políticas públicas del Ministerio en general, como de determinadas campañas temáticas. (8.11.)*

*- Durante 2014, 11 campañas masivas promovidas por los ciudadanos dieron lugar a la entrada de 15.979 correos. (8.11.)*

*- El buzón “Escriba al Ministerio” en 2014 recibió 3.125 correos, en los que la información más demandada fue la de materia tributaria. (8.11.)*



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

- *La Subdirección General de Empresas y Participaciones Estatales publica, dentro de la página web del Ministerio, información actualizada de los datos más relevantes de las empresas del Grupo Patrimonio. (8.8.)*
- *Con motivo de la entrada en vigor de la Ley de Transparencia, se han dado a las empresas instrucciones y criterios necesarios para que se realice la publicación activa de sus datos a través de sus respectivas páginas web y para que se dé respuesta a la solicitud de acceso, en los términos previstos por la citada ley. (8.8.)*
- *Los informes de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa son objeto de publicación, tanto en la página web de la misma como en formato papel, a través de las Separatas de Informes que edita el propio Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (8.8.)*
- *Del mismo modo, la Memoria de Actividades de la Dirección General del Patrimonio del Estado, que se elabora anualmente, se publica en la web del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas para su difusión. (8.8.)*

### **Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (DGRCC)**

- *Ha publicado numerosas informaciones relevantes de su actividad a través del Portal del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en particular en lo relativo a los nuevos procesos de contratación puestos en marcha tras su creación en septiembre de 2013. (8.8.)*
- *Con motivo de la tramitación de los procedimientos de licitación de contratos centralizados, se celebraron reuniones informativas con las asociaciones del sector correspondiente, recabando su aportación sobre determinados aspectos mediante la cumplimentación de formularios. (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. (9.1.)*
- *Intensificación en 2014 del uso de la nueva Intranet como medio de difusión de información relevante para los trabajadores del Centro (por ejemplo, en el caso del reconocimiento médico dentro de las actuaciones de vigilancia de la salud). (9.1.)*
- *Utilización de entornos de red para la gestión y consulta de documentos en las relaciones entre los servicios de Gestión Financiera y Contratación desde 2008. (9.2.)*

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

- *Con la finalidad de fomentar el debate sobre las novedades que afectan a la organización, durante el año 2014, la Secretaría General continuó con el canal de comunicación interna disponible en la Intranet de la Dirección General del Catastro, los Foros Catastrales. (9.1.)*



- Se ha ido construyendo una base de datos que en el año 2014 alcanzó las 451 preguntas sobre temas relacionados con los procedimientos catastrales que se irá completando en el futuro. El contenido se compartimenta en temas y el acceso al mismo se realiza a través de un buscador que localiza las preguntas a partir de temas, palabras, frases o histórico de incorporación a la base de datos. (9.1.)
- Otra importante herramienta de comunicación interna es el SINOI, que define vías formales de comunicación entre gerencias y servicios centrales, permitiendo dar respuesta a las incidencias relativas a aplicaciones informáticas. (9.1.)

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

- En 2014, se impuso el reto de la implantación de la tramitación electrónica en toda la unidad, así como el uso generalizado de las comunicaciones electrónicas de cara a su relación con los ciudadanos. Este proyecto de administración electrónica enfocado al “papel 0”, tiene como fin último la mejora y simplificación de los cauces internos de comunicación entre subdirecciones generales, un mayor y mejor acceso a la información, reducción de costes y plazos de resolución, mejora de la eficiencia en el ejercicio de sus funciones, y, por supuesto, mejorar y facilitar la relación al ciudadano con la administración. Dicho proyecto iniciado en 2013, ha visto la luz en el segundo semestre de 2014, siendo una de las funcionalidades principales del sistema, tal y como se ha comentado, el uso de comunicaciones mediante oficios internos electrónicos entre subdirecciones sin menoscabo de la seguridad jurídica. (9.1. y 9.2.)

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

- En el canal de la Dirección General, se han incorporado los anuncios correspondientes a novedades introducidas por la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2014. (9.1.)
- Se han venido actualizando, de forma continua, los contenidos de los accesos «Base de Datos de Ordenación Normativa», «Colección: Cuadernos de Clases Pasivas», «Colección: Código Legales» y «Colección: Recopilaciones». Además, se ha procedido a la reordenación de las colecciones quedando estructuradas en los siguientes grupos de publicaciones electrónicas: Prestaciones, Función Pública, Derecho Administrativo y Códigos Legales. (9.1.)
- Se ha participado en el portal internet del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, publicando para su visualización aquellos documentos considerados básicos en la legislación de costes de personal y del sistema de clases pasivas, y cuyo contenido se actualiza continuamente. (9.1.)
- Se ha mantenido el funcionamiento del servicio «Sumario BOE», para todo el personal de la Dirección General, mediante el que diariamente por correo electrónico y antes de las 8 horas, se remite el sumario del «Boletín Oficial del Estado», con indicación de las principales reseñas, así como de aquellas otras que puedan ser de interés y se publiquen en los diarios o boletines oficiales de la Unión Europea (series L y C), comunidades autónomas, Seguridad Social, Ministerio de Justicia, Ministerio de Administraciones Públicas y Ministerio de Asuntos Exteriores. (9.1.)



- Se han facilitado los documentos actualizados que se contienen en las solapas de «Estructura Orgánica» y «Normativa General de la página Intranet ALFA de la Dirección General. (9.1.)
- Se ha sustituido la Base de Datos Documental de Ordenación Normativa CPLEGIS, con soporte Knosys, por otra, CPLIS, basada en la aplicación SharePoint 2010, con un nuevo formato del tratamiento y presentación de los documentos que se incorporan a la misma. (9.2.)

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

- La Dirección General de la Función Pública dispone de un espacio propio en la página web del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. En este espacio se publica información relevante para los interesados en materia de concursos de provisión de puestos, clasificación de puestos reservados y otros procedimientos de funcionarios de administración local con habilitación de carácter nacional. Ello se gestiona a través de la aplicación MAGNOLIA. (9.2.)
- Igualmente hay que mencionar el espacio de la Comisión de Coordinación del Empleo Público, al que se accede a través del Portal FUNCIONA y que se actualiza a fin de dar a conocer información relevante a las comunidades autónomas sobre las políticas de recursos humanos de las administraciones públicas. (9.2.)

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

- La actividad 9.2 se desarrolla mediante los ya citados “Banco de Innovación en las Administraciones Públicas”, “Banco de Conocimientos del INAP” y “Red Social Profesional del INAP” y también con el mencionado “inventario y control del Archivo General del INAP”. (9.2.)

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

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

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

- Se ha mejorado el cauce de comunicación interna con la colocación en la carpeta de acceso común al personal del Comisionado, de la información relevante y de interés que va elaborando y gestionando el Comisionado como: Documentación básica: Actas de los órganos colegiados referidos en el Manual de Funciones, Carta de servicios, Plan de Actuación y presentaciones. (9.1.)
- La comunicación de la información se realiza con la coordinadora designada al efecto que procede así a la comunicación de la información vía e-mail y colocación de dicha información en la carpeta de acceso común. (9.2. y 9.3.)



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

- *Toda la información relevante relativa a prevención de riesgos laborales es publicada en la Intranet Corporativa en el espacio disponible para estos asuntos. (9.1.)*
- *Cuando se considera que una información tiene gran trascendencia, además de publicar lo que proceda en la intranet, se incluye un mensaje en la propia nómina como garantía de que llega a todos los trabajadores. Si así se estima, se entrega también fotocopia de la circular informativa en soporte papel. (9.1.)*
- *Todos los años se establecen estadísticas de uso de las funcionalidades de gestión que presenta el portal laboral y, en función de los resultados, se publican comunicados generales o se notifica a los departamentos afectados, intentando con ello fomentar su uso. (9.1.)*
- *Desde Administración de Personal, en colaboración con Sistemas de Información, se ha implementado la comunicación de altas /bajas de trabajadores (y otros asuntos como permisos, etc.) a los diferentes departamentos y servicios por medios electrónicos, suponiendo eliminación del soporte papel, mejora interdepartamental y agilización en el tratamiento que debe darse a los perfiles que se requieren para las diferentes aplicaciones. (9.1.)*

### **Parque Móvil del Estado (PME)**

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

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

- *ACAAPP con la creación del MINHAP a finales del año 2011, se han actualizado de forma continua los contenidos que ofrece en la intranet, manteniendo esta actualización durante 2014. (9.1.)*
- *ACH lleva a cabo el tratamiento informático de la documentación que custodia, y que han quedado reflejados en las actuaciones descritas en el apartado relativo al punto 6.4. de la clasificación de las actuaciones. (9.2.)*
- *BCAAPP ha mantenido su servicio mensual de difusión selectiva de la información mediante el envío de los boletines mensuales de información bibliográfica y de sumarios de revistas. (9.2.)*
- *SIA ha colaborado con distintas unidades del Ministerio (Junta Consultiva de Contratación, FNMT-RCM) a fin de ofrecer directamente al usuario a información que estas facilitaban sobre temas puntuales o colaborando en campañas concretas. (9.2.)*
- *SIA recoge datos necesarios para elaborar las estadísticas de Información, el seguimiento en la adaptación de espacios destinados a la atención al público a la normativa de accesibilidad y la puesta a disposición para la libre consulta de los ciudadanos de un ordenador en las oficinas de información del Departamento relativas al año 2014. (9.3.)*
- *El formulario para recogida de datos sobre el seguimiento en la adaptación de espacios destinados a la atención al público a la normativa de accesibilidad ha sido elaborado conjuntamente con Oficialía Mayor, a la cual se le han proporcionado los datos recabados a fin de que conozcan la situación de las oficinas y 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 (más de 400 personas) estableciendo un control de calidad de los contenidos una vez que han sido publicados. (9.4.)
- En la SEC se han actualizado altas y bajas de editores de otras unidades presentes en dicha Sede Electrónica Central. (9.4.)
- En 2014 se han incorporado nuevos usuarios en ACTUA, haciendo un total de 177 editores. (9.4.)

## **2.10. Procedimientos**

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

- Utilización de la aplicación SAPI, (aplicación informática que agiliza los trámites de gestión de los partes de incidencias de personal (asistencias y ausencias, bajas por enfermedad, incidencias varias). (10.2.)
- Utilización de medios informáticos y telemáticos (GRECO CD- RED.coa) en el procedimiento de obtención, formulación, aprobación y rendición de las cuentas anuales del Organismo. (10.2.).
- Utilización de medios informáticos y telemáticos en la presentación de las diferentes declaraciones fiscales que el IEF está obligado a rendir. (10.2.)
- En cumplimiento del artículo 6 de la Ley 11/2007 de 29 de junio de accesos electrónicos de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se informatizan procedimientos manuales. Dichos servicios electrónicos se ponen a disposición del usuario a través de la Subselección Electrónica del IEF, dependiente de la Sede Electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda: Campus Virtual, Programa de formación de titulados universitarios, Premios a tesis doctorales. Durante el año 2014 se terminó el desarrollo de la informatización de los procesos derivados de las peticiones que se efectúan electrónicamente por parte de los ciudadanos. (10.3.)
- Desarrollo de medidas para la utilización del Registro electrónico del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (10.5.)
- Actualización del manual de procedimientos elaborado por la Secretaría General en el año 2005 para adaptarlo a las novedades normativas, a disposición de todos los empleados públicos del IEF en la Intranet del organismo. (10.7.)
- Gestión de quejas y sugerencias a través del buzón implementado en la Intranet del organismo, según el procedimiento previsto en el Plan Estratégico. (10.8.)

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

Las principales medidas para la simplificaron y agilización de los trámites durante el 2014 han sido:

- Mejoras en la remisión de información a los tribunales: (10.1. y 10.2.)



- *Normalización de la certificación del expediente completo de aprobación de la Ponencia de Valores, que acompaña a los expedientes de valoración catastral que se remiten por las Gerencias del Catastro a los distintos tribunales.*
- *Trabajos preparatorios para la elaboración de una Circular en la que se definen las pautas que deben seguir las Gerencias en la remisión de los expedientes de los distintos procedimientos catastrales a los órganos económico-administrativos y tribunales de la jurisdicción contencioso-administrativa.*
  - *Mejora de la documentación catastral: (10.1. y 10.2.)*
    - *Ampliación de los documentos catastrales que incorporan información vinculada a múltiples bienes inmuebles de un mismo titular catastral. Así se habilitó esta posibilidad para los documentos de trámite “requerimiento” y “comunicación de archivo de actuaciones”.*
    - *Se han incorporado mejoras en las hojas informativas que acompañan a los acuerdos catastrales con objeto de facilitar su comprensión al ciudadano.*
  - *Mejora de la notificación de actos catastrales: (10.1. y 10.2.)*
    - *comparecencia en la Sede Electrónica del Catastro mediante el uso del certificado digital.*
    - *Se modifica en la Sede Electrónica del Catastro el enlace a la descarga o consulta de las notificaciones, pasando a denominarse “Mis notificaciones”.*
    - *Se establecen las especificaciones necesarias para la implantación de la notificación electrónica en procedimientos individualizados mediante el uso de la clave concertada, partiendo del modelo ya desarrollado para los procedimientos de valoración colectiva.*
    - *Consolidación en los procedimientos de valoración colectiva del sistema de notificación mediante comparecencia electrónica en la Sede Electrónica del Catastro. En el año 2014 se han notificado mediante comparecencia electrónica un 30,16 % de los acuerdos.*
  - *Mejoras en la tramitación: (10.1. y 10.2.)*
    - *Se han mantenido nuevas reuniones con la AEAT para implementar un sistema más eficiente y eficaz de gestionar las sanciones catastrales y las tasas catastrales y establecer un intercambio fluido de la información para la mejor recaudación, tanto en periodo voluntario como en ejecutivo.*
    - *Se ha implementado un control de calidad de los ficheros PDF que contienen los acuerdos derivados del procedimiento de valoración colectiva de carácter general.*
    - *Se ha desarrollado una aplicación que simplifica los trámites del procedimiento de recaudación de sanciones en coordinación con la AEAT como órgano recaudador.*
    - *Diseño de la implantación del requerimiento automático de escrituras a los Notarios desde la aplicación SIGECA.*
    - *Se han remitido a las Gerencias del Catastro criterios y pautas de actuación para que puedan dar respuesta, de manera uniforme, a solicitudes que se formulan repetidamente en diferentes ámbitos*
- *Mejoras Respecto al procedimiento de Regularización Catastral: (10.1. y 10.2.)*



- *Se han remitido a las Gerencias del Catastro criterios y pautas de actuación para que puedan dar respuesta, de manera uniforme, a solicitudes que se formulan repetidamente en diferentes ámbitos*
  - *Mejora en la calidad de la titularidad catastral: (10.1. y 10.2.)*
    - *Como en años anteriores, durante el primer semestre del año, se intensificaron las actuaciones dirigidas a corregir las discrepancias de titularidad catastral detectadas a partir del cruce de información entre la Dirección General del Catastro y la AEAT"*
    - *En relación con los inmuebles de titularidad pública se ha modificado la estructura de la base de datos del Catastro para mejorar la titularidad catastral y facilitar al mismo tiempo la gestión de los inmuebles a los entes públicos.*
      - *Identificación de expedientes y documentos administrativos catastrales susceptibles de pasar a documento electrónico. Simplificación de trámites y procedimientos. (10.3.)*
      - *Desarrollo del modelo de documento electrónico catastral, posterior a una definición previa acorde a Ley 11/2007, RD 1671/2007 y normas de técnicas de Interoperabilidad RD 4/2011. (10.3.)*
      - *Establecimiento del catálogo de documentos electrónicos (sistema de información para la gestión de documentos). (10.3.)*
      - *Análisis de los sistemas de firma de documentos catastrales, mediante código seguro de verificación y sello. Normativa de Firma con CSV, sello de Catastro y actuaciones administrativas automatizadas. Carga de documentos disponibles, en Sede y Acuses de recibo. (10.3.)*
      - *Incorporación de firma electrónica mediante CSV a todos los documentos generados en SEDE, SIGECA y CUCA (autorizaciones de altas de usuarios). Análisis de la incorporación de firma a documentos anteriores y a la generación de copia electrónica auténtica a partir de papel. (10.3.)*
      - *Desarrollo del módulo de digitalización de todo el papel que entra en las Gerencias, que permita una gestión íntegramente electrónica y no mixta como lo es actualmente. Oficina sin papeles. (10.3.)*
      - *Se ha establecido la aplicación DIGITALIZA que permite la obtención de las imágenes electrónicas de los documentos y su catalogación como documentos electrónicos. (10.3.)*
      - *La consolidación de la Notificación multi-inmueble es una de las medidas más importantes en la reducción de procedimientos, ya que permite reunir en una sola notificación, las relativas a distintos bienes inmuebles correspondientes a un mismo titular, dentro de un mismo procedimiento catastral y en determinadas condiciones. (10.4.)*
      - *Otra medida de gran importancia mejorada, es la descarga gratuita de la cartografía catastral digitalizada, urbana y rústica, a través de la Sede Electrónica del Catastro, sin sujeción al pago de tasa alguna. Esto supone una mayor comodidad para el ciudadano, que puede acceder a la información desde cualquier lugar, las 24 horas del día, sin necesidad de desplazarse. (10.4.)*
      - *Hay que señalar la importancia de la implantación de medidas para fomentar el empleo de un nuevo canal de notificación, "la notificación electrónica" a través de la SEC, ya sea mediante firma electrónica a través de clave concertada. En el 2014 más del 30 % de las notificaciones en PVC fueron electrónicas, lo que supone para el ciudadano mayor comodidad y acceso inmediato a sus notificaciones. (10.4.)*



- Asimismo es destacable la posibilidad de consulta del expediente de regularización a través del CSV, de modo que el titular de un inmueble puede verificar en la Sede Electrónica del Catastro la situación de su inmueble antes y después de su regularización. (10.4.)
- También señalar el desarrollo realizado del aplicativo INCA para la incorporación de información a la base de datos catastral. Dicha aplicación permite que las gerencias incorporen las solicitudes municipales a la base de datos, evitando su envío en papel y gastos en correo. (10.4.)
- En 2014 se ha trabajado para una próxima aplicación efectiva de la digitalización y devolución de la documentación que los ciudadanos presenten en la entrada de los registros presenciales de las gerencias territoriales del Catastro. (10.6.)
- Durante el año 2014, al compás de las acciones de mejora continua se actualizan los manuales de procedimientos ya elaborados. (10.7.)
- Además del 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 deben elaborar para la contestación directa al ciudadano o para la remisión a otra institución en respuesta a las quejas y sugerencias presentadas; también se trabaja en la elaboración de una circular que sistematice todo el proceso. (10.8.)
- Se ha trabajado mediante una experiencia piloto en la Gerencia de Castilla- La Mancha, para producir cambios en las aplicaciones SIGECA y SIGCA, que permitan la realización desde los Servicios Centrales de la valoración masiva y simultánea de todo el ámbito territorial competencia del Catastro. (10.9.)
- El mapa de procesos viene definido en el Plan de Objetivos 2014. En él se definen los procesos críticos de la organización que son sus objetivos operativos, que se controlan mediante el establecimiento de una meta de cumplimiento, que se mide a través unos indicadores. (10.10.)

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

- Se han puesto en marcha numerosas medidas, que al estar ligadas a sistemas o proyectos informáticos concretos se han descrito con más detalle en el apartado 6.2. De los proyectos allí descritos representan informatización de procesos manualizados los proyectos: (10.3.)
  - o NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA. Sustituye procesos manuales de impresión y ensobrado.
  - o ENVIO A CUMPLIMIENTO. Sustituye procesos manuales de preparación de listados y documentos
  - o “astrea”. Sustituye procesos manuales de preparación de ponencias y de flujo de trabajo de las mismas, así como en las salas de resolución.

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

- Uno de los objetivos estratégicos de la DGOJ, y que se inició en 2013, es la implantación del “papel 0” de cara a las relaciones con los ciudadanos y en la forma de realizar la tramitación de sus procedimientos. Por lo tanto, podría entenderse como medidas de mejora en la agilización del



*trámite, simplificación de los mismos, informatización de los procesos, informatización del registro de entrada salida, simplificación de los procedimientos, etc. (10.1. 10.2 10.3. 10.6. y 10.7.)*

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

- *Desarrollo de la nueva aplicación para la gestión informatizada de los Catálogos de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, que agilizará la gestión de más de 170.000 puestos de trabajo, además de la realización de estudios de costes y ocupación de los citados puestos. (10.1.)*
- *A partir de enero de 2014 se ha trabajado en la Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas en un nuevo sistema de gestión de devoluciones bancarias a aquellos pensionistas cuyas transferencias hayan sido devueltas, y los resultados han sido enormemente satisfactorios. (10.2.)*
- *Se encuentra en fase de pruebas, la implementación de las aplicaciones que permitan la conversión de expedientes en papel a expedientes electrónicos, y su remisión electrónica al Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC) junto con la correspondiente reclamación económico administrativa. La implementación de este proyecto se realiza en coordinación con el TEAC y la IGAE. (10.3.)*
- *En el año 2014 se ha realizado una profunda revisión de la aplicación Winfoca: se ha modificado la estructura de las bases de datos de personal laboral, con el fin de incluir la clasificación por convenios, y se ha desdoblado la información de las unidades orgánicas, recogiendo, por una parte, los puestos adscritos directamente de las unidades y por otra el resultado de la consolidación de todas sus unidades dependientes. Todo esto ha supuesto la adaptación de las bases de datos así como de la aplicación auxiliar de Winfoca (Volcado), encargada de la incorporación de los datos del RCP. (10.3.)*
- *Asimismo, se han incorporado las bases de datos desde el año 2012 para permitir su consulta histórica. (10.3.)*
- *En cuanto al Cuadro de Mando (Consultas de dotaciones y costes de RPT): se ha iniciado el desarrollo de la nueva aplicación, que vendrá a sustituir a la actual. (10.3.)*
- *Se ha consolidado durante 2014 el soporte de base de datos para el mantenimiento del Registro de Personal Directivo para incluir nuevas tablas (con atributos de las entidades recogidas en el Registro) y datos individuales (Incidencias y anomalías, datos provisionales/definitivos, enlace con Carpetillas). (10.3.)*
- *En 2014 se revisaron los 49 procedimientos de la Dirección General a los que se añadieron 6 nuevos. Al mismo tiempo se continúan manteniendo los procedimientos plenamente actualizados, haciendo las modificaciones oportunas, bien por cambios normativos como por mejora de tramitación y gestión. (10.7.)*
- *Continúa actualizándose el mapa de riesgos y revisando el cumplimiento del Plan de Acción elaborado por cada uno de ellos a fin de reducir los riesgos a los niveles que se consideren aceptables. (10.9.)*
- *Se ha realizado en el primer semestre del año 2014, un informe estudio de jubilaciones en el Centro. Los datos son tomados en tiempo real desde la base de datos de personal Eryca. (10.9.)*
- *Como medidas para detectar y corregir situaciones de pagos indebidos de pensiones se realizaron en 2014 las siguientes actuaciones: (10.11.)*



- *Revisión de la aptitud legal de perceptores de pensión de viudedad*
- *Comprobación de la situación laboral de los pensionistas de jubilación, retiro y orfandad*
- *Verificación de la correcta percepción del complemento para mínimos*

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

- *Se ha generalizado, en 2014, el uso de firma electrónica en la tramitación y resolución de los procedimientos de personal gestionados por la Dirección General de la Función Pública con la consiguiente posibilidad de remitir los acuerdos adoptados por correo electrónico para su notificación a los interesados. Ello ha supuesto un importante ahorro en tiempo de tramitación y en gastos de envío. El objetivo es continuar trabajando para que las notificaciones a los interesados se puedan realizar por envío telemático, y se está operando para obtener la conexión de las Aplicaciones utilizadas en SIGP y poder realizar la remisión a través de Internet. (10.2.)*
- *Se ha continuado, en 2014, impulsando la utilización de SIGP en los procedimientos de Gestión de Personal y en las relaciones con los Ministerios. En concreto, el módulo de autorización de convocatoria de concursos está siendo usado de forma cada vez más frecuente. (10.2.)*
- *En 2014, el impulso de la utilización del correo electrónico o del fax para adelantar notificaciones y comunicaciones oficiales a otras Administraciones Públicas. (10.2.)*

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

- *En diciembre de 2014 entró en vigor la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. Esto ha supuesto un gran reto al que MUFACE, como no podía ser de otra forma, se ha enfrentado en este periodo de forma exitosa. Los resultados podrán ser valorados y evaluados en 2015. (10.1.)*
- *Impulso y desarrollo de la receta electrónica. (10.1.)*
- *Convenio con la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas para la incorporación de MUFACE al contrato de telecomunicaciones del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (10.1.)*
- *Nueva funcionalidad de la aplicación de MUFACE para dispositivos móviles, que permite la descarga del documento de afiliación electrónico y actualizado. Con la nueva funcionalidad, que se añade a la ya existente de solicitud de talonarios de recetas, MUFACE continúa con su política de acercar los servicios a sus mutualistas a través de las nuevas tecnologías. (10.1.)*
- *Periódicamente se evalúan los resultados del Programa de calidad siendo estos resultados la base para el perfeccionamiento de los procedimientos. (10.8.)*
- *Puesta en marcha del proyecto piloto de receta electrónica que permite ya la dispensación de medicamentos para todos los beneficiarios de MUFACE que reciben la asistencia sanitaria a través del Servicio Extremeño de Salud (SES). (10.9.)*



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

- Durante el año 2014 se han aprobado 67 procedimientos de gestión y el Manual de Calidad en la Gestión del Comisionado para el Mercado de Tabacos. (10.7.)
- A lo largo del 2014 se aprobaron una serie de procedimientos entre los que se incluye el denominado como "Procedimiento 02.8.5 Procedimiento de Gestión de Quejas" integrado en el Manual de la Calidad en la Gestión de este Comisionado. (10.8.)

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

- Se realiza el mantenimiento del Manual de Funciones de la entidad donde se detallan las funciones y responsabilidades. (10.5.)
- Los procedimientos de trabajo de los distintos procesos y trabajos se actualizan permanentemente, así como los correspondientes a mejoras administrativas, de control y de ahorro de costes. (10.7.)
- Las quejas y sugerencias, una vez valoradas por la Comisión correspondiente, se utilizan para implantar actuaciones de mejora. (10.8.)

### **Parque Móvil del Estado (PME)**

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

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

- Catalogación de varios procedimientos como "Comunes" de acuerdo a las directrices de la D.G de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica para el año 2014. (10.1.)
- Incorporación de las modificaciones derivadas de la reorganización ministerial por RD 802/2014; además del cambio y asunción de procedimientos del Ministerio de Industria por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. (10.1.)
- Tareas derivadas de los trabajos relativos a los planes de Simplificación documental y la utilización de la Plataforma de Intermediación de Datos: coordinación y control de las unidades para asegurar el cumplimiento del plan de simplificación y el acceso a la Plataforma. (10.1.)
- ACH ha finalizado el proceso de ampliación de los atributos de la base de datos de Registro de entrada de documentos por transferencia, como instrumento para el control de documentos y de optimización de su gestión. (10.3.)
- SIA ha utilizado una encuesta electrónica interactiva que permite la recogida de datos y la realización de los cálculos necesarios para la elaboración de las Estadísticas de Información (10.3.)
- La UGCR ha actualizado los siguientes manuales varios manuales, guías e instrucciones de procedimientos. (10.7.)
- ACHAAPP ha finalizado la encuesta de aplicaciones de gestión documental existentes en el Ministerio, cuyos resultados han sido publicados en la Política de Gestión de Documentos Electrónicos del MINHAP (10.11.)



## Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (DGRCC)

- Entre los beneficios derivados del proceso de contratación centralizada de bienes y servicios cabe destacar la reducción de cargas administrativas para las empresas de los sectores incluidos en el proceso. (10.1.)
- La puesta en marcha de diversos Acuerdos Marco en 2014 supone una agilización de la contratación en el ámbito de Administración General del Estado. (10.2.)
- Mediante la Orden HAP/19/2014, de 13 de enero, por la que se modifica la Orden EHA/1049/2008, de 10 de abril, de declaración de bienes y servicios de contratación centralizada se implantó, en el ámbito del sector público estatal, la obligatoriedad de la tramitación de las solicitudes de contratos basados en el acuerdo marco a través de la aplicación informática Conecta Centralización. (10.3.)
- La puesta en marcha de diversos Acuerdos Marco en 2014 supone una agilización de la contratación en el ámbito de Administración General del Estado. (10.4.)
- En 2014 se implantó en toda la dirección General la aplicación de registro y archivo de documentos REGISTRO.NET. (10.6.)

## II (Bis). LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD EN 2014. SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA Y APOYO A LA EMPRESA

### Ámbito analizado en el Ministerio de Economía y Competitividad

Los centros directivos, organismos y unidades del Ministerio de Economía y Competitividad que dieron respuesta a la encuesta en el año 2014 son los que figuran en el cuadro que se muestra a continuación.

CENTROS DIRECTIVOS, ORGANISMOS Y UNIDADES		AÑO 2014
SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA Y APOYO A LA EMPRESA	SECRETARÍA GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA	1
	DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA ECONÓMICA	1
	DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES	1
	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	1
	COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO Y LA COMPETENCIA	1
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

En lo que se refiere a los resultados obtenidos y datos objeto de este informe, se hace la observación de que, en el caso de este Ministerio no puede realizarse la comparativa de datos ya que no existen antecedentes del ejercicio 2013.

### 1. VALORACION CUANTITATIVA DE RESULTADOS



De acuerdo con los datos disponibles, el número total de actividades de mejora llevadas a cabo durante el año 2014 en el Ministerio de Economía y Competitividad se elevó a 279 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.

	<b>AÑO 2014</b>
<b>Total actuaciones</b>	<b>279</b>

Además, poniendo en relación el total de actividades de mejora con el número de unidades incorporadas al análisis final, obtenemos el ratio del número de actuaciones por centro analizado:

	<b>AÑO 2014</b>
<b>Total centros</b>	<b>5</b>
<b>Ratio nº actuaciones/nº centros</b>	<b>55,8</b>

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

- El Factor 1 -“**Dirección**”-

<b>FACTOR</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TOTAL 2014</b>
<b>1. Dirección</b>	1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos	4
	1.2. Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.	4
	1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.	6
	1.4. Otros.	0
<b>Total Factor 1.</b>		<b>14</b>

- El Factor 2 -“**Organización**”-

<b>FACTOR</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TOTAL 2014</b>
<b>2. Organización</b>	2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.	3
	2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.	12
	2.3. Impulso de la política de calidad.	11
	2.4. Redistribución de medios.	3
	2.5. Mejora de la normativa reguladora.	6
	2.6. Otros.	1
<b>Total Factor 2.</b>		<b>36</b>



## • El Factor 3 -“Planificación”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014
3. Planificación	3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.	4
	3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.	1
	3.3. Planificación de actividades y tareas.	4
	3.4. Otros.	1
<b>Total Factor 3.</b>		<b>10</b>

## • El Factor 4 -“Recursos Humanos”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014
4. Recursos Humanos	4.1. Mejora de la formación en general.	9
	4.2. Adecuación de la formación al puesto.	6
	4.3. Mejora en la selección.	2
	4.4. Fomento de la motivación.	2
	4.5. Desarrollo de carreras profesionales.	3
	4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.	0
	4.7. Evaluación del rendimiento.	2
	4.8. Otros.	0
<b>Total Factor 4</b>		<b>24</b>

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

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014
5. Recursos Materiales e Inmateriales	5.1. Mejora de los locales.	2
	5.2. Mejora de las instalaciones en general.	3
	5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.	2
	5.4. Mejora del mobiliario.	1
	5.5. Actualización del inventario.	0
	5.6. Mejora de los archivos.	2
	5.7. Mejora del consumo de consumibles.	5
	5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.	1
	5.9. Mejora del mantenimiento de edificios	3
	5.10. Mejora de la seguridad del edificio	5
	5.11. Mejora de los accesos.	3
	5.12. Otros.	7
<b>Total Factor 5.</b>		<b>34</b>



## • El Factor 6 -“Recursos tecnológicos”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014
6. Recursos Tecnológicos	6.1. Mejora del hardware.	10
	6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión.	14
	6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios.	17
	6.4. Mejora en los servicios prestados.	24
	6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones.	12
	6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios.	8
	6.7. Mejoras en la seguridad de la información.	9
	6.8. Otras mejoras.	1
<b>Total Factor 6.</b>		<b>95</b>

## • El Factor 7 -“Comunicación y relaciones externas”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014
7. Comunicación y Relaciones Externas	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.	7
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.	7
	7.3. Otros.	2
<b>Total Factor 7.</b>		<b>16</b>

## • El Factor 8 -“Relaciones con el ciudadano”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014
8. Relaciones Ciudadano	8.1. Encuestas de medición de expectativas.	0
	8.2. Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	1
	8.3. Medidas para la disminución de quejas y sugerencias.	0
	8.4. Mejoras en la atención al público presencial.	0
	8.5. Mejoras en la atención al público no presencial.	1
	8.6. Mejora en los sistemas de cita previa.	0
	8.7. Medidas para la disminución de los tiempos de espera.	0
	8.8. Mejoras en la información facilitada.	8
	8.9. Mejoras de la atención telefónica.	0
	8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.	2
	8.11. Otras mejoras	6
<b>Total Factor 8.</b>		<b>18</b>



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

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014
9. Comunicación y Relaciones Internas	9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.	5
	9.2. Acceso a información, gestión información relevante a interesados.	5
	9.3 Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos	1
	9.4 Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos	2
	9.5 Otros.	0
<b>Total Factor 9.</b>		<b>13</b>

- El Factor 10 -“Procedimientos”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014
10. Procedimientos	10.1. Medidas de simplificación de trámites.	3
	10.2. Medidas de agilización en la tramitación.	3
	10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.	2
	10.4. Medidas de reducción de procedimientos.	1
	10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.	0
	10.6. Mejoras en el registro.	0
	10.7. Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento.	3
	10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos.	0
	10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.	7
	10.10. Definición mapas procesos para establecimiento sistema gestión procesos.	0
	10.11. Otros.	0
<b>Total Factor 10.</b>		<b>19</b>

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.

Factores	2014	%
1. Dirección	14	5,02
2. Organización	36	12,90
3. Planificación	10	3,58
4. Recursos Humanos	24	8,60
5. Recursos materiales e inmateriales	34	12,19
6. Recursos tecnológicos	95	34,05
7. Comunicaciones y relaciones	16	5,73
8. Relaciones con el ciudadano	18	6,45
9. Comunicación y relaciones internas	13	4,66
10. Procedimientos	19	6,81

**Total****279****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.

Agrupación de factores	2014	
	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	60	<b>21,5</b>
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	153	<b>54,8</b>
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	47	<b>16,8</b>
4. Procedimientos (F10)	19	<b>6,8</b>
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

Cerramos este análisis comprobando cómo han repercutido estas actividades de mejora en los resultados de la organización, en valores absolutos y relativos

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS			
	TIPO DE RESULTADO	2014	%
<b>11.1.</b>	<b>Resultados en la organización y el ciudadano.</b>	<b>237</b>	<b>97,13</b>
11.1.1.	Mejoras en los sistemas de evaluación de resultados	4	1,64
11.1.2.	Reducción de plazos	9	3,69
11.1.3.	Mejoras en la satisfacción de los clientes	67	27,46
11.1.4.	Mejoras en la satisfacción de los trabajadores	43	17,62
11.1.5.	Mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento del personal	2	0,82
11.1.6.	Mejoras generales de la calidad	63	25,82
11.1.7.	Mejoras en la seguridad	20	8,20
11.1.8.	Mejoras en la coordinación interna.	20	8,20
11.1.9.	Ahorros de costes.	6	2,46
11.1.10.	Otros.	3	1,23
<b>11.2.</b>	<b>Mejoras en los resultados sociales y económicos.</b>	<b>7</b>	<b>2,87</b>
11.2.1.	Mejoras en los resultados económicos	0	0,00
11.2.2.	Mejoras en la igualdad de oportunidades	0	0,00
11.2.3.	Mejoras en la igualdad de género	0	0,00
11.2.4.	Mejoras medio ambientales	0	0,00
11.2.5.	Mejoras en la colaboración interadministrativa	7	2,87
11.2.6.	Mejoras generales en los resultados sociales	0	0,00
11.2.7.	Otros	0	0,00
<b>11.3.</b>	<b>Otras Mejoras</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL</b>		<b>244</b>	<b>100</b>



## 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)**

- *Reuniones de Coordinación semanales a nivel interno de cada subdirección. Estas reuniones semanales buscan fijar 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.)*

#### **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 y mantenimiento del puesto de Coordinador de Proyectos de la DGSFP con el fin de mejorar la coordinación de aquellos proyectos que afectan a varias Subdirecciones generales. (1.1.)*

- *Instalado un buzón de sugerencias para que los empleados puedan depositar en él las que consideren oportunas, incluso de forma anónima y atención a propuestas recibidas por parte de la Asociación de Inspectores de Seguros (APISE). (1.2.)*

- *Organización funcional en grupos de trabajo en los que intervienen miembros de diferentes Subdirecciones, creación de un Comité de Seguimiento de Solvencia II con los jefes de departamento para el control del trabajo realizado y la toma de decisiones en equipo y celebración semestral de reuniones con toda la casa en las que se presenta el trabajo realizado por cada una de las Subdirecciones permitiendo a todos conocer el punto de situación de la Dirección en su conjunto. (1.3.)*

#### **Instituto Nacional de Estadística (INE)**

- *En el ámbito cultural y lúdico, se continúa fomentando la creatividad e innovación de los empleados, facilitando la organización de Exposiciones individuales, celebración de la festividad de "San Isidoro" (patrono de los estadísticos) con la correspondiente entrega de las insignias al mérito profesional, y los diplomas a los ganadores de los distintos certámenes culturales y deportivos organizados (1.2.)*

- *Plataforma de Intermediación: Servicio de verificación y consulta de datos, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. En esta plataforma el INE contribuye como proveedor de información a través del Servicio de Verificación de Datos de Residencia, herramienta de una gran relevancia desarrollada por el propio INE a partir de la información padronal. (1.2.)*



## **Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (CNMC)**

- *Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo en toda la organización a través de la implantación y promoción de herramientas de trabajo virtual, principalmente, sistemas de videoconferencia y sistemas de mensajería y mejora de la gestión colaborativa a través de herramientas para la gestión y seguimiento de las tareas. (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. (2.2.)*

### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)**

- *Creación en agosto de 2014 de la Subdirección General de Solvencia para organizar convenientemente el nuevo trabajo de esta Dirección General con el nuevo régimen de Solvencia II y existencia del puesto de Coordinador Proyectos de la DGSFP, de nivel 29, con el fin de mejorar la coordinación de aquellos proyectos que afectan a varias Subdirecciones Generales. (2.1.)*

- *Organización en grupos de trabajo con el fin de coordinar y homogeneizar los criterios de actuación en todos los departamentos. (2.2.)*

- *Carta de Servicios del Centro en trámite de revisión y actualización. Finalmente se publicó en enero de 2015, atención de consultas y reclamaciones: atención telefónica, atención presencial (mediante sistema de cita previa), solicitud de información por escrito o solicitud a través de la sede electrónica y publicación de informes y memorias de acuerdo con el calendario de difusión establecido. (2.3.)*

- *Mejora de la regulación de planes de pensiones, diversificación de inversiones de las entidades aseguradoras y plazos de presentación de la información estadístico contable por parte de los mediadores de seguros. (2.5.)*

- *Celebración de Juntas Consultivas de Seguros y Fondos de Pensiones en la tramitación de todos los proyectos normativos elaborados para dar a conocer los borradores de los textos y atender las observaciones de las asociaciones, organizaciones y grupos de interés afectados por los mismos. (2.6.)*

### **Instituto Nacional de Estadística (INE)**

- *Durante 2014 se encuentran activos diversos Grupos de trabajo sobre diferentes materias estadísticas. (2.1.)*

- *A lo largo del año 2014 el grupo de trabajo analizó los requerimientos de Eurostat sobre los agregados mensuales y analizó diversas opciones para producir la información. Se elaboró un informe que orientará en el futuro la producción de esta información cuando sea requerida por reglamento de la Unión Europea. (2.2.)*



- *Se ha creado un grupo de trabajo sobre Big Data para analizar el empleo de estas fuentes de datos en la estadística oficial. En el seno del grupo, se ha definido un proyecto para implantar una experiencia piloto que permitirá avanzar en el conocimiento de la materia. (2.2.)*
- *Grupo de trabajo sobre Estadísticas Coyunturales del Mercado Laboral del Consejo Superior de Estadística. (2.2.)*
- *Creación de la Ponencia del Plan Estadístico Nacional 2017-2020 en el seno de la Comisión Permanente del Consejo Superior de Estadística. (2.2.)*
- *En relación con el fomento de una participación activa y el seguimiento directivo de los foros de trabajo internacionales, en 2014 se procedió a la actualización del inventario de foros internacionales en los que participan representantes del INE. (2.2.)*
- *Como fomento a la difusión de la calidad se puso en marcha la sección específica de calidad en la página Web del INE. De esta manera se cumple con uno de los requisitos establecidos para los sistemas de Q de las oficinas de estadística: transparencia total mediante la difusión del sistema de gestión de la calidad del INE: procedimientos y métodos, informes e indicadores de calidad, encuestas de evaluación a usuarios, etc. (2.3.)*
- *En el 2014, el INE ha participado en la segunda ronda de Peer Review. Dicha revisión está auspiciada por Eurostat dentro del conjunto del Sistema Estadístico Europeo. Dicho ejercicio, es vinculante para todas las oficinas de estadística y tiene como principales objetivos la evaluación del grado de cumplimiento de los principios contenidos en el Código europeo de Buenas Prácticas (CBP), detectar las fortalezas y debilidades y realizar unas acciones de mejora en caminadas a favorecer la transparencia de este proceso. (2.3.)*
- *Con el doble objetivo de garantizar la sostenibilidad institucional de la producción y permitir la construcción de un modelo estandarizado de producción estadística para todas sus operaciones que optimice los recursos asegurando la calidad de los productos estadísticos, el INE ha iniciado la elaboración de un estándar de metadatos de los procesos de producción adaptado al estándar internacional de producción estadística GSBPM. Este estándar culminará, primero, con la recolección de los metadatos de todas sus operaciones estadísticas en el período abril, 2015 a junio, 2016 y, segundo, con la estandarización de sus procesos de producción. Como experiencia paralela a esta iniciativa se han comenzado en 2014 los trabajos para documentar el sistema de elaboración y actualización del DIRCE siguiendo este estándar. (2.3.)*
- *Se informa de manera más transparente de las actuaciones del INE en materia de comunicación estadística mediante la publicación de la Política de Difusión y Política de Confidencialidad. (2.3.)*
- *En el año 2014 se ha continuado redistribuyendo tareas en la recogida de datos para seguir realizando con medios propios encuestas que estaban externalizadas. (2.4.)*
- *El Gabinete ha participado en la elaboración de la Propuesta del Consejo y el Parlamento sobre Protección de datos personales asistiendo a reuniones y coordinando con las distintas partes implicadas. (2.5.)*



## **Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (CNMC)**

- *La integración de seis organismos en la CNMC ha supuesto una redistribución y reorganización de medios humanos y materiales. (2.4.)*

### **2.3. Planificación**

## **Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)**

- *Plan de identificación temprana de necesidades informáticas. (3.3.)*

## **Dirección General de Política Económica (DGPE)**

- *Se ha establecido un seguimiento semanal de carácter interno sobre los principales indicadores de la gestión de los mecanismos de protección de operadores. En particular, número de casos presentados, tramitados y finalizados, desagregados por tipo de procedimiento (artículo 26 o artículo 28 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado – LGUM. (3.1.)*

## **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)**

- *Semestralmente se elaboran Planes de Inspección en los que se planifican las inspecciones a desarrollar durante ese periodo. También se elaboran, con diferente periodicidad, informes de seguimiento de actas de entidades de seguros inspeccionadas, de seguimiento de los planes de inspección de entidades aseguradoras y de planes, fondos de pensiones y entidades gestoras, de los expedientes de autorizaciones en trámite, de los expedientes del Servicio de Reclamaciones, de mediación y de canales de distribución, de la evolución de los indicadores económicos y financieros de las entidades, de los distintos ramos de seguros y del sector, de la previsión social complementaria. Estos informes periódicos se elaboran por los distintos departamentos del Centro implicados. (3.1.)*

## **Instituto Nacional de Estadística (INE)**

- *En 2014 se continuó con la recopilación sistemática (en su mayoría con carácter mensual) de un conjunto de alrededor de 400 indicadores muy variados, que abarcan los distintos sectores de la actividad del INE y que permiten evaluar su actividad. Estos datos son utilizados para elaborar la memoria que anualmente realiza el INE, y apoyan la tarea de planificación de la actividad, así como de seguimiento de la misma (3.1.)*

- *Es preciso mencionar en este apartado que el INE, junto con los departamentos ministeriales estadísticos, elabora anualmente un programa de trabajo que ha de ser aprobado mediante Real Decreto. Cada programa anual, que enmarca perfectamente las estadísticas que han de realizarse cada año, sus fechas de publicación y otros trabajos relacionados con la actividad estadística, se actualiza con altas y bajas de los departamentos ministeriales. En el 2014 cabe destacar la inclusión de un nuevo artículo en el Real Decreto por el que se aprueba el Programa anual que hace referencia al Compromiso con la calidad de las estadísticas para fines estatales. (3.3.)*



- *Un mismo equipo de recogida de datos compagina la recogida de dos encuestas diferentes, favoreciendo la eficiencia en el trabajo al poder distribuir mejor la carga de trabajo a los entrevistadores tanto lo largo de la jornada diaria como mensual. (3.4.)*

### **Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (CNMC)**

- *Elaboración del Plan Estratégico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia: competencia, supervisión de mercados y regulación económica eficiente. (3.2.)*

## **2.4. Recursos Humanos**

### **Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)**

- *La relación de cursos impartidos se ha centrado en materias económico/financieras e informáticas. (4.1.)*

### **Dirección General de Política Económica (DGPE)**

- *Se ha llevado a cabo formación interna sobre la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado. En concreto, en abril de 2014 se llevó a cabo una Jornada sobre el Programa de Garantía de la Unidad de Mercado. (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 y Competitividad. Dichos cursos tratan de responder a la necesidad de permanente actualización de conocimientos en diferentes áreas: Herramientas informáticas, aspectos técnicos de la supervisión, actualización normativa, idiomas, etc. (4.1. y 4.2.)*

- *Se ha procurado mejorar la productividad extraordinaria de aquellos puestos de trabajo con mayor complejidad y exigencia de dedicación. (4.4.)*

- *Se ha procurado promocionar a funcionarios destinados en el Centro cubriendo los puestos de trabajo de mayor nivel que han ido quedado vacantes durante 2014, especialmente de inspectores de seguros que han cesado en su puesto de trabajo por pasar a la excedencia voluntaria por asuntos particulares o que han sido destinados a otros órganos administrativos, nacionales o internacionales. (4.5.)*

- *En el seguimiento de los planes de inspección, se contempla el rendimiento de cada inspector. (4.7.)*

### **Instituto Nacional de Estadística (INE)**

- *Se ha reducido la duración de los cursos presenciales, siendo más específicos y concentrados en el tiempo. Durante el año 2014 la EEAP, gracias a la colaboración del Instituto de Estudios Fiscales y el CEDETT, ha comenzado a realizar diversos cursos y seminarios online para facilitar el acceso a la formación de aquellos colectivos que lo han requerido. Se ha continuado con la realización de cursos especializados a medida y seminarios para otros*



*organismos de la Administración General del Estado y de las Comunidades Autónomas. Se ha sistematizado un seguimiento del aprovechamiento de determinados cursos de la EEAP y se mantiene el sistema de evaluación de los cursos, mediante la opinión de los alumnos que realizan actividades formativas. El informe se hace público a través de la Intranet del INE (SINODO). (4.1.)*

*- En base al RD 951/2005, que establece el marco general para la mejora de la calidad en las AGE; se formó al personal adscrito en la Unidad de Calidad del INE en la gestión de calidad en la Administración Pública, facilitando los conocimientos y herramientas para realizar la auditoría interna en materia de Gestión de Calidad. (4.2.)*

*- En el año 2014 se ha procedido a la convocatoria y desarrollo de los procesos selectivos correspondientes a los cuerpos estadísticos del Organismo. Al objeto de adaptarlos a las nuevas necesidades del INE, se han efectuado modificaciones, respecto a convocatorias anteriores en los contenidos del temario, para adaptarlos a la legislación vigente y a las nuevas necesidades impuestas por EUROSTAT. (4.3.)*

*- En el año 2014 se ha procedido a la convocatoria y desarrollo de los procesos selectivos correspondientes a los cuerpos estadísticos del Organismo. Al objeto de facilitar la promoción interna y el desarrollo de carreras profesionales se han efectuado modificaciones respecto al contenido de convocatorias anteriores en los procesos selectivos tanto en lo referido a la exención de contenidos del temario por acreditación de conocimientos ya adquiridos como en la valoración de los méritos a valorar en la fase de concurso. (4.5.)*

*- Se ha elaborado una clasificación de operaciones estadísticas según el tipo de operación y la metodología de obtención de los datos y se ha identificado la aplicación COSPRO como la herramienta que permite obtener datos de forma automatizada y continua para el estudio de cargas de trabajo. (4.7.)*

*- Durante el 2014 se han negociado y acordado en materia de Formación, Acción Social, la asignación de complementos retributivos al personal laboral, y se ha llegado a un acuerdo acerca del procedimiento a seguir para el llamamiento a fijos discontinuos en período de no actividad y a indefinidos no fijos, para optimizar los recursos personales destinados a la recogida de datos, obteniendo un mayor grado de internalización de encuestas que antes estaban externalizadas. (4.8.)*

## **Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (CNMC)**

*- Desde el inicio de su actividad y durante el año 2014 la formación ha sido considerada por la CNMC una herramienta básica para lograr la integración de los distintos organismos. Durante 2014 se han llevado a cabo alrededor de 100 acciones formativas. (4.1.)*

*- La planificación de las acciones formativas se ha organizado de forma que los contenidos de las mismas estén directamente vinculados a las funciones encomendadas a la CNMC: economía y derecho de la competencia, regulación, supervisión, control y vigilancia para garantizar el funcionamiento competitivo de los mercados, conocimientos y herramientas informáticos, especializados y de interés general. (4.2.)*



- La CNMC ha buscado la motivación de sus empleados mediante la oferta de una formación altamente especializada que posibilita la actualización permanente de los conocimientos de los mismos, así como con la realización de acciones formativas de carácter general para lograr una mayor facilidad en la realización de las tareas. (4.4.)
- La realización de actividades formativas altamente cualificadas como Curso de Derecho de la Competencia, Máster en Ciencias Jurídicas, Derecho Energético, Microeconomía, muchos de ellos en colaboración con organizaciones internacionales, ha supuesto la promoción de los empleados de la CNMC.(4.5.)

## 2.5. Recursos materiales e inmateriales

### **Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)**

- Control de impresión. (5.7.) y control de consumo telefónico. (5.12.)

### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)**

- Renovación y ampliación de las dos salas de Juntas de la planta 7ª equipándolas con los medios informáticos, videoconferencia, etc. necesarios para la celebración de reuniones de grupos de trabajo entre personas situadas en la propia sala junto otras que se encuentren en otras ciudades o países. (5.2.)
- Durante 2014 se ha continuado la sustitución progresiva de las moquetas viejas y antihigiénicas por suelo de tipo sintético, por plantas del edificio y aprovechando para ello el periodo de menor ocupación por vacaciones estivales. (5.2.)
- Se ha habilitado una sala en la planta baja, exclusivamente para atención al público. (5.3.)
- Se han instalado nuevos programas de seguimiento y ejecución presupuestarias, a través de la I.G.A.E., ampliando los ya instalados: COREnet, SIC3, DocelWeb y SOROLLA2. (5.8.)
- Durante el año 2014 se ha contratado un mantenimiento semanal para las distintas cuestiones de poca entidad surgidas en el edificio: reparaciones en despachos, aseos, reposición de luminaria, traslado de mobiliario que no exija la contratación de un servicio de mudanzas, etc., se ha efectuado la poda de un árbol que entorpecía la visibilidad de la bandera oficial instalada a la entrada de la edificación y se ha instalado un aparcamiento para bicicletas en el parking, -como consecuencia de una sugerencia en el buzón de ídem- con la finalidad de facilitar el transporte a quien quiera venir al Centro con ese medio de transporte ecológico. (5.9.)
- Colocación en la planta baja de dispositivos que impiden el funcionamiento de los ascensores sin tarjetas magnéticas de las que solo dispone el personal del Centro. Esta medida, junto con la instalación de una puerta de separación en la escalera de la planta baja, evita el acceso incontrolado al edificio de personal ajeno al mismo. Reposición de un cartel de salida emergencia "no obstruir" al estar muy estropeado. Se instala con más altura para evitar "grafitis". Se ha instalado un armario con llaves de todo el edificio, en un despacho de Secretaría General. (5.10.)
- Se han realizado varias adaptaciones para el acceso de minusválidos. (5.11.)



- Se ha cambiado por papel reciclado el papel de manos que se utiliza en los aseos y se han adoptado varias medidas de higiene y seguridad. (5.12.)

### **Instituto Nacional de Estadística (INE)**

- Se mantienen la política de reducción de consumo de papel: impresión por ambas caras, reutilización del papel impreso obsoleto, comunicación a través del correo electrónico. Nuevo formulario en la aplicación PRO@ para la solicitud de permisos y licencias y se mantienen la política de evitar la impresión a color. Además, se inicia la sustitución de las impresoras individualizadas por impresoras en red, reduciendo sustancialmente el número de equipos de impresión. (5.7.)

### **Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (CNMC)**

- Debido a las nuevas necesidades surgidas por la integración de seis organismos en la nueva CNMC se realizaron durante el año 2014 diversas actuaciones de mejora en las sedes de Madrid y Barcelona, destacando la reforma del salón de actos en la sede de Madrid y la reorganización y panelación de despachos en ambas sedes. (5.1.)

- Tecnificación de las salas de reuniones, incorporando a todas las salas los medios necesarios para poder iniciar sesión en los sistemas de la CNMC con objeto de presentar diapositivas, trabajar conjuntamente en un documento u hoja de cálculo, visualizar videos o acceder a expedientes entre otras actividades, sin necesidad de llevar ningún portátil cada vez. Facilitar el establecimiento de llamadas telefónicas con buena calidad de sonido, videoconferencias y mejora de los dispositivos acústicos. (5.2.)

- Integración de los sistemas de impresión, permitiendo al público el uso de los mismos mediante rol de visitantes e implantación de una red wifi que permita dar servicio a los visitantes de acceso a Internet. (5.3.)

- Automatización base de datos de documentación. (5.6.)

- Integración de los sistemas de impresión estableciendo configuraciones centralizadas que incidan en el ahorro y racionalización (doble cara, blanco y negro) y uso de tarjetas personales identificativas en las impresoras para ayudar a reducir el número de impresiones no necesarias o enviadas por error. (5.7.)

- Elaboración de una auditoría de seguridad física y de la información. (5.10.)

## **2.6. Recursos Tecnológicos**

### **Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)**

- Renovación de infraestructura informática: Microinformática (Pcs y Sistema Operativo Windows 7) y Infraestructura de almacenamiento y respaldo. (6.1.)

- Puesta en producción de sistemas de generación automática de código con el software LLBLGen. (6.5.)



### **Dirección General de Política Económica (DGPE)**

- *Se ha habilitado en la web un formulario electrónico para la presentación de casos al mecanismo de protección de operadores previsto en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado. (6.2.)*
- *Asimismo, se ha montado la red de puntos de contacto prevista en la Ley para dicho mecanismo, con ministerios, Comunidades Autónomas y Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). (6.2.)*
- *Durante 2014 se ha trabajado en el desarrollo de los contenidos de la WEB a fin de garantizar información suficiente en relación a la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de unidad de mercado. Se consideró necesario articular la modificación para dar difusión a la norma y, muy particularmente, a los Mecanismos de protección de operadores que desarrolla la misma. (6.3.)*
- *Se ha introducido en la web tanto información relacionada con la Ley de garantía de la unidad de mercado y, en particular, con el mecanismo de protección de operadores, como el formulario para la tramitación electrónica de los procedimientos. (6.4.)*

### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)**

- *Actualización y adquisiciones de equipos informáticos y trabajos de actualización y configuración del cortafuegos. (6.1.)*
- *Instalación de 14 puntos de red, 13 para estaciones de trabajo y una para una impresora de red. Maquetado de 13 estaciones de trabajo y la configuración adaptada a cada uno de los equipos particularizada para todos los usuarios de la DGSFP y cambio de switches de planta para albergar más puertos. Se han instalado dos nuevos HP Procurve 2920-48G. El procedimiento empleado ha llevado los siguientes pasos. (6.2.)*
- *Migración del entorno tecnológico que sustenta la intranet de la DGSFP actualmente soportado por SharePoint Portal Server 2001 a un nuevo entorno basado en SharePoint 2013, y migración de los componentes del marco de trabajo de la Sede Electrónica al .NET Framework 4.0 (6.3.)*
- *Evolución de las herramientas de generación de aplicaciones de captura de la Documentación Estadístico Contable y creación de las aplicaciones de captura Solvencia II - fase preparatoria y modificaciones de las aplicaciones de captura Solvencia I. (6.4.)*
- *Mantenimiento evolutivo de la aplicación de planificación y gestión de actividades, labores de mantenimiento evolutivo y perfectivo del Sistema de Gestión Electrónica de Expedientes (SGE), modificaciones Registro de Agentes exclusivos. (6.5.)*
- *Se dispuso un servicio de atención a los usuarios para la cumplimentación y envío de la documentación estadístico-contable de corredores y corredurías de seguros. (6.6.)*
- *Actividades para el mantenimiento y avance del SGSI. Actuaciones orientadas al mantenimiento y avance de la adecuación al Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y Auditoría bienal LOPD que verificó que los sistemas de información e instalaciones cumplen con las medidas de seguridad y tratamiento automatizado de los ficheros de nivel de seguridad medios. (6.7.)*



## **Instituto Nacional de Estadística (INE)**

- *Se ha implantado el Codificador Automático IRIS en la elaboración de la Estadística de Defunciones según la Causa de Muerte. Se trata de un software desarrollado a nivel europeo que permite la codificación automática de la causa básica de muerte, así como la comparabilidad a nivel internacional. (6.2.)*
- *Se continúa desarrollando la herramienta de recogida multicanal IRIA, a la que se han incorporado en 2014 nuevas funcionalidades importantes como la videograbación, la rotación de muestras, y la adaptación de la recogida por entrevista personal asistida por ordenador (CAPI) al sistema operativo Windows8. (6.2.)*
- *Se ha desarrollado la aplicación que permite la solicitud de material al Almacén General, realizadas por las delegaciones y por las unidades de los Servicios Centrales, de forma que se actualiza permanentemente el stock de materiales de forma que se pueden valorar las demandas y preparar las adquisiciones. (6.2.)*
- *Se ha creado una base de datos de clasificaciones utilizadas en la difusión de la información estadística que se ha puesto a disposición de los usuarios en la web del INE. (6.3.)*
- *En 2014 se ha continuado con la implantación del nuevo sistema IRIA en la recogida a través de la web (CAWI) de las encuestas a empresas. En 2014 pasaron a recogerse desde IRIA la Encuesta Industrial Anual de Productos; Encuesta sobre el Uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y del Comercio Electrónico en las empresas; Encuesta Anual de Coste Laboral Y Encuesta de Consumos Energéticos. (6.3.)*
- *Se han desarrollado las aplicaciones de difusión para el cumplimiento con el nuevo estándar de Normas Especiales para la Divulgación de Datos Plus, SDDS Plus, del FMI. (6.3.)*
- *Aplicación propia, desarrollada y mantenida por el INE para la cumplimentación diaria y personalizada de tiempos (horas y minutos), que implementa la interoperabilidad al nutrirse de datos de otras aplicaciones como son Proa, CANOA, Control Horario y NEDAES. (6.4.)*
- *En 2014 se ha realizado una experiencia piloto sobre el uso del estándar internacional GSBPM (Generic Statistical Business Process Model) para documentar los procesos de producción de siete operaciones estadísticas. (6.8.)*

## **Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (CNMC)**

- *Consolidación de los Centros de Proceso de Datos, cerrando los centros de housing que se tenían contratados y trasladando la infraestructura de los mismos a los CPDs propios. Reestructuración de las redes de comunicaciones, permitiendo una asignación más coherente y eficiente en lo relativo a la distribución. Reestructuración del almacenamiento, sistema unificado y Backup. (6.1.)*
- *Alineación de la estructura de todos los expedientes e informes mediante la utilización de una herramienta uniforme de gestión de expedientes. Implantación de un distribuidor interno de asuntos que mediante la eliminación del papel, agilice la comunicación sin posibilidad de pérdida o manipulación y guarde la trazabilidad de todo aquello que haya ido sucediendo. Proyecto de flujo digital, firma digital y expediente digital puro, tratando de eliminar el uso del papel y posibilitando la tramitación íntegra de un expediente en formato digital. (6.2.)*



- *Implantación de una solución de análisis de dispositivos móviles en las inspecciones de competencia que permita extraer e indexar la información contenida en este tipo de dispositivos, que tienen una complejidad particular debido al gran número de marcas y modelos existentes, así como a la velocidad a la que evolucionan sus sistemas operativos. (6.2.)*
- *Establecimiento de un marco general de desarrollo de aplicaciones para tomar el control de la diversidad de desarrollos existentes, unificando los criterios de desarrollo, aumentando la cohesión de las aplicaciones, reduciendo redundancias, y reduciendo el número de empresas externas contratadas. (6.2.)*
- *Implementación de la nueva web. Integración completa de las distintas páginas web de los organismos extintos de la CNMC en una única web con su correspondiente imagen corporativa. Diseño de un sistema de comunicación con los agentes externos basado en las notificaciones telemáticas que permita grandes volúmenes de información. (6.3.)*
- *Unificación de los distintos sistemas de comunicación multicanal con el ciudadano (blog o redes sociales) para ofrecer un servicio de comunicación integrado y en consonancia con las atribuciones del organismo. (6.3.)*
- *Integración de las distintas Intranets de los organismos extintos de la CNMC en una única que contenga información de utilidad a los empleados de la CNMC y sirva como punto de acceso a las distintas aplicaciones o herramientas. (6.3.)*
- *Reestructuración de las redes de comunicaciones que permita una asignación más coherente y eficiente en lo relativo a distribución de ordenadores personales, redes de servidores, zonas desmilitarizadas y distribución de tráfico de red. (6.4.)*
- *Herramientas genéricas de carga de datos, validación y transformación, que eviten duplicidades por la repetición de esfuerzos y aumenten la complejidad de las aplicaciones, mediante el despliegue de algunos módulos comunes y horizontales en el organismo, de forma que cualquier aplicación pueda descargar esa funcionalidad ahorrando los costes de re-implementarlos. (6.4.)*
- *Implantación de un sistema GIS de análisis de datos georreferenciados que por un lado permita el análisis y por otro la posibilidad de mostrarlos de manera gráfica. (6.4.)*
- *Inicio de los trabajos para la realización de una nueva sede electrónica que integre las sedes de los extintos organismos de la CNMC, mejorando la usabilidad del ciudadano, incluyendo sistemas de alertas para notificaciones (correos electrónicos y SMS), y que se integre con el sistema de gestión de trámites y expedientes. (6.4.)*
- *Lanzamiento de un nuevo portal de simulación del cálculo de la factura de la luz con el nuevo mecanismo de precios. (6.4.)*
- *Estudio para la incorporación de nuevos datos multisectoriales en el portal de datos estadísticos de la CNMC. (6.4.)*
- *Estudio para la implantación de un portal de Datos Abiertos que permita poner a disposición del ciudadano datos de la CNMC de forma accesible y reutilizable. (6.4.)*
- *Informatización de los procesos de elevación a sala y gestión del Orden del Día de acuerdo con la Ley 3/2013, que permita gestionarlos mediante un sistema sencillo que facilite la proposición de asuntos por parte de las Direcciones de Instrucción y el seguimiento por parte de cada unidad de sus asuntos concretos. (6.5.)*



- Mejora de los paneles de control de la información del organismo, que permitan conocer la situación de los expedientes en todo momento mostrando diagramas, gráficos e indicadores de utilidad para las personas encargadas de controlar la actividad de las unidades o del organismo. (6.5.)
- Integración de los sistemas de impresión, estableciendo configuraciones centralizadas por defecto. (6.6.)
- Tecnificación de las salas de reuniones, incorporando todos los medios necesarios para facilitar las labores de comunicación entre los usuarios. (6.6.)

## 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. (7.2.)
- Encuesta de calidad del Informe Semanal de Mercados Financieros. Y evolución del informe en base a sus resultados. (7.3.)

### **Dirección General de Política Económica (DGPE)**

- Se ha firmado un protocolo de colaboración de la Secretaría del Consejo para la Unidad de mercado (SECUM) con la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) al objeto de asegurar la existencia de unos canales de comunicación adecuados entre ambas instituciones en relación con la protección de los operadores económicos en el ámbito de la libertad de establecimiento y de circulación en los términos previstos en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado. (7.1.)
- Se han llevado a cabo diversas actuaciones de difusión tanto de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, como, en particular, del mecanismo de protección de operadores que la Ley prevé en sus artículos 26 y 28. (7.2.)

### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)**

- Durante el 2014 se ha continuado manteniendo una colaboración continuada con el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores en el desarrollo del Plan de Educación Financiera promovido por estos dos últimos organismos supervisores. El Programa de Educación Financiera se ha desarrollado por cuarta vez en el ejercicio de 2014 abarcando tanto a centros públicos como a privados y concertados de todas las Comunidades Autónomas así como Ceuta y Melilla. Durante este curso se han inscrito hasta casi 500 centros públicos, privados y concertados.

### **Instituto Nacional de Estadística (INE)**

- Colaboración con instituciones de la Unión Europea y otras OOI para la mejora de los procedimientos y productos estadísticos. (7.1.)



- *Colaboración con instituciones de la Administración Pública Española en materias de interés común. (7.1.)*
- *El INE ha colaborado durante el año 2014 con la Oficina para la Reforma de la Administración en el desarrollo de los dos proyectos presentados en CORA dentro del ámbito estadístico. (7.1.)*
- *Durante 2014 estaban vigentes 23 convenios de colaboración con diferentes Universidades Españolas para la incorporación de estudiantes durante un periodo aproximado de tres meses en el Instituto (tanto en Servicios Centrales como en Delegaciones Provinciales) para realizar prácticas académicas no retribuidas. Las condiciones están publicadas en la web del INE. (7.1.)*
- *Revisión e inclusión de nuevo material divulgativo para el portal didáctico Explica. Cabe destacar que, entre los trabajos para incrementar la cultura estadística que se articulan a través del portal divulgativo Explica, se ha empezado a trabajar en unos videos nuevos llamados Píldoras Estadísticas. Son videos cortos (1 minuto) sobre conceptos estadísticos básicos o definiciones/procedimientos relacionados con la estadística oficial. (7.2.)*
- *En el año 2014, se ha celebrado la Segunda Olimpiada Estadística, dirigida a estudiantes de Enseñanza Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Ciclos Formativos de grado medio y que ha contado con una gran participación entre los estudiantes. En esta convocatoria han participado 429 grupos, un total de 1.102 alumnos. (7.3.)*

### **Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (CNMC)**

- *Promoción de la información de la organización a través de una publicación periódica de noticias en la Intranet y análisis de herramientas de Inteligencia de Negocio que faciliten el análisis y tratamiento de la información que dispone la CNMC, unifique la realización de informes o cuadros de mando de la dirección, y reduzca los silos de información que pueda existir. (7.1.)*

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

### **Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)**

- *Se han resuelto aproximadamente 14.024 consultas de naturaleza económico-financiera, mediante teléfono y 1.070 mediante correo electrónico y chats. (8.5.)*

### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)**

- *A partir del 5 de noviembre de 2014 se realizaron a través del call center encuestas de satisfacción a los usuarios habiéndose desarrollado durante ese ejercicio un total de 168. (8.2.)*
- *En 2014 se ha continuado aplicando y realizando el seguimiento de la Carta de Servicios vigente de ejercicios anteriores, habiéndose concluido en 2014 la elaboración de la Carta de Servicios aprobada en 2015 y que se inició en 2013. (8.10.)*

### **Instituto Nacional de Estadística (INE)**

- *Durante el año 2014 se ha realizado el estudio metodológico para la elaboración de cuatro nuevas operaciones estadísticas: Encuesta Coyuntural sobre Stocks y Existencias; Índice de*



*Producción del Sector Servicios; Índice de Precios del Trabajo e Indicadores de Calidad de Vida. (8.8.)*

- *Mencionar también el exhaustivo análisis de la metodología y documentación y los estudios metodológicos efectuados de las operaciones: Estadística de Movimientos Turísticos de las Españoles (FAMILITUR); Estadística de Movimientos en Fronteras (FRONTUR) y Encuesta de Gasto Turístico (EGATUR) para proceder a su traspaso al INE desde el Ministerio de Industria, Energía y Turismo que viene realizándolas a través de Turespaña. (8.8.)*
- *Se publica por primera vez información sobre flujos de la Población Activa en valores absolutos con disponibilidad de información desde el segundo trimestre de 2005. (8.8.)*
- *En este año 2014, se han renovado los compromisos con los usuarios mediante la publicación de una nueva Carta de Servicios. (8.10.)*
- *Continuación de los trabajos para la implantación de la depuración selectiva con el objeto de reducir contactos con los informantes en encuestas económicas coyunturales. Revisión e inclusión de nuevo material divulgativo para el portal didáctico Explica. (8.11.)*
- *Se ha elaborado un manual de Confidencialidad para uso de los trabajadores del INE. (8.11.)*
- *Mejora en las Técnicas de Coordinación de Muestras con la introducción de una función de carga estadística para obtener muestras coordinadas negativamente. (8.11.)*

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

### **Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)**

- *Reunión semanal del comité de Dirección y entorno colaborativo de trabajo. (9.1.)*

### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)**

- *Envío a través de correo electrónico de Comunicaciones Internas con el objeto de mantener informado a todo el personal sobre la tramitación de normas, cambios organizativos, nombramientos,... así como para la realización de procedimientos de asignación de proyectos de la forma más transparente posible. Durante el 2014 se enviaron 37 Comunicaciones Internas. (9.1.)*
- *Celebración semestral de reuniones con toda la casa en las que se presenta el trabajo realizado por cada una de las Subdirecciones permitiendo a todos conocer el punto de situación de la Dirección en su conjunto. (9.1.)*
- *Existencia de una carpeta en la intranet en la que se cuelgan las presentaciones de todos los cursos formativos realizados, utilización de herramientas informáticas internas tales como el Sistema de Gestión de Expedientes o los informes y consultas Business Objects y existencia de carpetas compartidas en red para la correcta organización de los grupos de trabajo. (9.2.)*
- *En el sistema de gestión de expedientes se ha establecido un sistema de alarmas en la carpeta de firma electrónica que avisa al responsable cuando tiene preparados documentos para la firma y al tramitador cuando ya están firmados para que proceda a su notificación a los interesados por vía telemática. (9.3.)*



## **Instituto Nacional de Estadística (INE)**

- *Se ha definido la meta información de la que es necesario disponer para determinar si un registro administrativo cumple los requisitos necesarios para su aprovechamiento estadístico y se ha elaborado un modelo para la integración de datos administrativos y estadísticos. (9.2.)*
- *El DIRCE constituye el marco de referencia básico para el desarrollo y la coordinación de las principales encuestas económicas del INE. Como acción destacable, se puede citar la obtención de la información más relevante sobre grupos de empresas multinacionales para mejorar el conocimiento de las grandes compañías y disponer de una base documental adecuada. (9.2.)*
- *Igualmente se han desarrollado nuevas técnicas de medición del dinamismo empresarial como la obtención de indicadores de empleo en empresas de rápido crecimiento. (9.2.)*

### **2.10. Procedimientos**

## **Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)**

- *Piloto del Sistema de Gestión Documental. (10.9.)*

## **Dirección General de Política Económica (DGPE)**

- *Se ha elaborado un protocolo o manual de procedimiento interno para la realización de las tareas que la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado atribuye a la Secretaría del Consejo para la unidad de mercado (SECUM) en el mecanismo de protección de operadores. (10.7.)*

## **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)**

- *Aplicación durante 2014, de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Esta norma ha supuesto una simplificación y agilización en el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los tres supervisores financieros pues se ha obligado a las entidades a remitir directamente sus alegaciones a los reclamantes, como parte del procedimiento, labor que hasta esa fecha venían realizando cada uno de los tres organismos una vez recibidas de las entidades. (10.1.)*
- *A lo largo de 2014, a partir de la experiencia adquirida, se extendió la utilización a la totalidad de los departamentos de la casa de la nueva aplicación de gestión y planificación de recursos implantada en octubre de 2013 en la Subdirección General de Inspección, con el objetivo determinar, en su caso, la carga de trabajo que la DGSFP destina a cada sujeto supervisado (aseguradoras, gestoras y mediadores). (10.9.)*

## **Instituto Nacional de Estadística (INE)**

- *Estudio de la posibilidad de utilización de la información suministrada por la Tesorería General de la Seguridad Social y reducir el número de preguntas incluidas en el cuestionario de ETCL; todo ello sin pérdida de información, calidad, oportunidad y puntualidad en los resultados obtenidos en dicha estadística. (10.1.)*



- *Con objeto de simplificar el reconocimiento de trienios y agilizar su abono para el personal laboral temporal se confecciona un procedimiento en coordinación con las Delegaciones Provinciales del INE. (10.1.)*
- *En el año 2014 se ha puesto en funcionamiento un sistema piloto de “Notificación electrónica” de sanciones, para su definitiva implementación en 2015, para aquellos supuestos previstos en la Orden ECC/2398/2012, de 29 de octubre, que permitirá obtener una mayor agilidad y rapidez en la comunicación Administración- ciudadanos y reducir los gastos derivados de las notificaciones mediante el correo certificado tradicionales. (10.2.)*
- *En continuación con el proceso iniciado en el año 2012, se ha continuado con el perfeccionamiento y mejora del sistema de realización de trámites a través de la Sede Electrónica del INE en materia de Procedimiento Sancionador. (10.3.)*
- *Se ha puesto en marcha la experiencia piloto del sistema de notificación electrónica en una Delegación Provincial, que permitirá el perfeccionamiento del mismo, para su completa implantación, en todo el territorio nacional, en el año 2015. (10.3.)*
- *El 1 de enero de 2014 entró en vigor la nueva Clasificación Nacional de la Educación 2014 (CNED-2014) que debe utilizarse para la recogida, elaboración, transmisión y difusión de la información estadística relativa a la educación. (10.7.)*
- *El proceso innovador de depuración selectiva implantado en 2013 para la encuesta de ICN-IEP basado en la metodología propia desarrollada en el INE se ha estandarizado para otras operaciones económicas coyunturales. (10.9.)*
- *Aplicación para realizar las actualizaciones en campo de las secciones censales mediante el uso de Tablet. Se han realizado varias pruebas piloto para mejora de la aplicación. (10.9.)*
- *Participación en el proyecto sobre Mejoras técnicas y metodológicas de las Cuentas Nacionales, financiado con fondos europeos. (10.9.)*
- *Estudio cognitivo para la mejora del cuestionario de la Labour Force Survey. (10.9.)*
- *Adaptación de la Encuesta Internacional de Servicios y otras operaciones internacionales. (10.11.)*
- *Se ha habilitado el nuevo proceso de actuación, para los casos en los que no se dispone del código de empleador procedente de la SS, dado que la persona se encuentra en este registro como trabajador afiliado en el régimen especial de trabajadores autónomos para la información procedente de la Hacienda Foral de Vizcaya. (10.11.)*

### **Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (CNMC)**

- *Unificación de bajo nivel de los registros de Entrada/Salida, conectando el registro de Barcelona para alcanzar una gestión unificada de todos los registros presenciales, así como la implementación de las modificaciones necesarias para conectar el nuevo sistema de registro de Entrada/Salida a cada uno de los procedimientos electrónicos que forman parte de la Sede Electrónica. (10.2.)*



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

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

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

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

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

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

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

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



### **Dirección General del Catastro**

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

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

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

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

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



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

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

## **Instituto Nacional de Administraciones Públicas**

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

## **Parque Móvil del Estado**

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

## **Secretaria General Técnica**

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

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

- *Encuestas sobre usuarios y clientes CERES*

## **2. Programa de Cartas de Servicios**

Durante el año 2014 el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas el número de Cartas de Servicio del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas prácticamente se mantuvo estable en las cifras del año anterior.



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

El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a 31 de diciembre de 2014, tenía autorizadas las siguientes Cartas de Servicio:

1. *Servicios centrales*

A) *Cartas de Servicio Convencionales*

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

B) *Cartas Electrónicas de Servicios*

1. Agencia Estatal de Administración Tributaria
2. Dirección General del Catastro.
3. Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones
4. Instituto Nacional de Administración Pública

2. *Servicios territoriales*

A) Delegaciones del Gobierno

1. Comunidad Autónoma de Andalucía
2. Comunidad Autónoma de Aragón
3. Comunidad Autónoma de Cantabria
4. Comunidad de Castilla y León



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

B) Subdelegaciones del Gobierno

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



34. Santa Cruz de Tenerife
35. Segovia
36. Sevilla
37. Soria
38. Tarragona
39. Teruel
40. Toledo
41. Valencia
42. Valladolid
43. Zamora
44. Zaragoza

C) Direcciones Insulares

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

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

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

Como se puso de relieve en el informe del año anterior, el año 2014 puede considerarse fue un ejercicio de transición hacia el año 2015, periodo en el que debe procederse a la actualización de numerosas Cartas de Servicio.

No obstante, en 2014 se aprobaron las actualizaciones de las Cartas de Servicio siguientes:

a) Servicios centrales

- Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas-Clases Pasivas
- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de Calidad de los Servicios
- Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado
- Instituto Nacional de Estadística



b) Servicios Territoriales

- Delegación del Gobierno en Aragón
- Delegación del Gobierno en Canarias
- Delegación del Gobierno en Cantabria
- Delegación del Gobierno en Ceuta
- Delegación del Gobierno en Extremadura
- Delegación del Gobierno en La Rioja
- Delegación del Gobierno en Melilla
  
- Subdelegación del Gobierno en Alicante
- Subdelegación del Gobierno en Cáceres
- Subdelegación del Gobierno en Castellón
- Subdelegación del Gobierno en Cuenca
- Subdelegación del Gobierno en Guipúzcoa
- Subdelegación del Gobierno en Huelva
- Subdelegación del Gobierno en León
- Subdelegación del Gobierno en Lérica
- Subdelegación del Gobierno en Orense
- Subdelegación del Gobierno en Palencia
- Subdelegación del Gobierno en Soria

### 3. Programa de Quejas y Sugerencias 2014

La actividad de relativa a la tramitación y al seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas en el Departamento tiene como norma base el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco de calidad en la Administración del Estado, que en su capítulo IV regula el Programa de quejas y sugerencias. De otra parte, continuó vigente durante el año 2014 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 2014, en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas se presentaron un total de 608 quejas y sugerencias, con la siguiente distribución:

	Servicios centrales	Servicios territoriales	TOTAL
<b>Quejas</b>	94	439	<b>533</b>
<b>Sugerencias</b>	61	14	<b>75</b>



<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>453</b>	<b>608</b>
--------------	------------	------------	------------

En los servicios centrales, la mayor parte de las quejas y sugerencias estaban relacionadas con procedimientos de la Dirección General de Ordenación del Juego y, como en otros años, la mayor parte de las quejas y sugerencias de los servicios territoriales estaban relacionadas con las Oficinas de Extranjería y las Áreas de Sanidad.

Hay que reseñar que estas quejas se corresponden con procedimientos en los que no está presente la relación tributaria, dado que el Real Decreto 2458/1996 de 2 de diciembre por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente y su normativa de desarrollo, reserva al mismo el tratamiento de las quejas y sugerencias tramitadas ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria, ante la Dirección General del Catastro y ante el Tribunal Económico Administrativo Central.

En los servicios centrales se tramitaron, además, 46 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:

Año	Quejas (A)	Sugerencias (B)	Total	Denuncias (C)	A+B+C
2010	42	15	<b>57</b>	49	<b>106</b>
2011	198	58	<b>256</b>	18	<b>274</b>
2012	124	135	<b>259</b>	13	<b>272</b>
2013	217	66	<b>283</b>	21	<b>304</b>
2014	94	61	<b>155</b>	46	<b>201</b>

Como puede apreciarse, aunque el número total de las quejas tramitadas fue sensiblemente menor al del año 2013 en cuanto a valores absolutos, ligeramente inferior el de las sugerencias y muy considerablemente superior el de las denuncias.

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

<b>QUEJAS</b>	<b>94</b>
Web	68
Correo	4
Papel	22
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>61</b>
Web	55
Correo	4



Papel	2
<b>DENUNCIAS</b>	<b>46</b>
Web	42
Correo	3
Papel	1

En el cuadro siguiente se muestra la distribución de las causas de las quejas del sistema del Ministerio y su valor relativo sobre el total, destacando entre ellas el grupo relativo a la "Otras causas" (88,30%). En "Otras causas" se agrupan aquellos escritos de los ciudadanos que expresan su malestar por las políticas llevadas a cabo desde el Ministerio o en alguno de sus centros directivos, o las críticas a determinados agentes externos que se creen dependientes, controlados o tutelados por la Administración. Este es el caso de los escritos dirigidos a la Dirección General de Ordenación del Juego que aluden a prácticas de los operadores del juego que se consideran irregulares o al margen de la legalidad.

CAUSAS	NÚMERO	% SOBRE TOTAL
Accesibilidad a los puntos de información	0	0,00
Calidad de la información	0	0,00
Trato a los ciudadanos	5	5,32
Calidad del servicio	2	2,13
Instalaciones	4	4,26
Otras causas	83	88,30
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100,00</b>

Considerando el tiempo de respuesta a las quejas presentadas, su admisibilidad y el estado de tramitación, podemos afirmar que el sistema funciona razonablemente bien en lo que se refiere a la contestación de aquellos escritos que tienen causa o contenido real, pues se comprueba que las contestadas en 40 días suponen más de la mitad de todas las recibidas, y una pequeña parte, que no llega al 10%, resulta del todo imposible contestarlas por falta de requisitos formales.

Quejas	Nº	%
Número de quejas contestadas dentro de plazo (20 Días)	17	18,09
Número de quejas contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	34	36,17
Número de quejas contestadas fuera de plazo: más de 40 días	28	29,79
Número de quejas no contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta firma electrónica...)	8	8,51
Número de quejas no contestadas por versar sobre motivos ajenos a la competencia del Departamento Ministerial	0	0,00
Número de quejas pendientes de contestar a 31/12/2011	7	7,45
Número de quejas no contestadas por otros motivos	0	0,00
<b>Total Quejas recibidas</b>	<b>94</b>	<b>100</b>



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

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

<b>CAUSAS</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Accesibilidad a los puntos de información	1	1,64
Calidad de la información	0	0,00
Trato a los ciudadanos	3	4,92
Calidad del servicio	19	31,15
Instalaciones	0	0,00
Otras causas	38	62,30
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

La mayor parte de las sugerencias recibidas se contestaron en el plazo de 20 días (63,93%), y un porcentaje elevado (16,39%) no fueron contestadas por falta de requisitos formales (anónimas).

<b>Sugerencias</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Número de sugerencias contestadas dentro de plazo (20 Días)	39	63,93
Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	1	1,64
Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: mas de 40 días	4	6,56
Número de sugerencias no contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta firma electrónica...)	10	16,39
Número de sugerencias pendientes de contestar a 31/12/2011	0	0,00
Número de sugerencias no contestadas por versar sobre motivos ajenos a la competencia del Departamento Ministerial	0	0,00
Número de sugerencias no contestadas por otros motivos	7	11,48
<b>Total Sugerencias Recibidas</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

En resumen, partiendo de los datos anteriormente expuestos, se puede afirmar que el sistema de quejas y sugerencias del Ministerio de Economía y Hacienda funcionó en el año



2014 de manera correcta, mejorando su eficiencia, dado que se mantuvo el porcentaje de contestación dentro del plazo de 20 días tanto de las quejas como de las sugerencias. No obstante, como señala la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, *“las Quejas y Sugerencias no siempre son realistas, lo que hace difícil la implementación de las medidas correspondientes. Sin embargo, ofrecen una buena muestra de las expectativas depositadas en la organización”*. Pero el sistema puede ser considerado también como una plaza pública abierta en la que los ciudadanos pueden expresar libremente –también de manera anónima– su opinión sobre los servicios que la Administración les presta, totalmente necesaria para progresar en la mejora continua y reveladora de las preocupaciones sociales.

## IV. ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

### 1. Impulso de administración electrónica

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

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

### 2. Planes de administración electrónica

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, introduce la figura de la Comisión Ministerial de Administración Digital en cada departamento, y establece 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 atendiendo a la Estrategia TIC de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, aprobada por el Consejo de Ministros.

El Comité Ejecutivo de la Comisión de Estrategia TIC será el órgano responsable de la aprobación de los Planes de Acción Departamentales.

### 3. Coordinación con la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica y con la Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Representantes de la Inspección General han mantenido una multiplicidad de reuniones y contactos a lo largo del año con la Dirección General de Modernización Administrativa,



Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica (DGMAPIAE) con fin de coordinar de forma más eficiente una multiplicidad de cuestiones de interés, especialmente en el ámbito de los servicios comunes. Esta relación ha sido de particular importancia dada la significación relativa de los servicios electrónicos del MINHAP en el conjunto de la administración electrónica de la Administración General del Estado.

Con el nuevo marco organizativo y de gobernanza establecido por los Reales Decretos 802/2014 y 806/2014, la Inspección General ha trasladado esa actividad de colaboración continua al ámbito de la Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (DTIC).

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

Representantes de la Inspección General han asistido regularmente a las reuniones sobre el seguimiento de la ejecución de las medidas de la CORA, organizadas por la Oficina para la Ejecución de la Reforma de la Administración (OPERA).

Dentro de las medidas de la CORA referentes al nuevo marco organizativo y de gobernanza de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), la Inspección General ha participado activamente en la redacción del Real Decreto 802/2014, que crea un nuevo modelo organizativo en el ámbito TIC de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, y del Real Decreto 806/2014, que desarrolla un modelo común de gobernanza de las TIC en el mismo entorno.

#### **5.Gestión de documentos electrónicos**

La Inspección General ha participado en las reuniones del Grupo de apoyo de Tecnología y Normativa (dentro del Grupo de Trabajo para la Coordinación de Archivos), cuya actividad se ha centrado en la elaboración de una política de gestión documental para todo el Departamento en el marco del Esquema Nacional de Interoperabilidad, así como en la contribución al diseño de una aplicación de gestión de archivo electrónico que implemente dicha política y que permita el desarrollo de herramientas de gestión de archivo de documentos electrónicos. Como fruto de ese trabajo se elaboró el documento "Política de gestión de documentos electrónicos MINHAP".

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

Desde la Inspección General se impulsó la redacción del "Acuerdo del Consejo de Ministros, de 19 de agosto de 2011, por el que se determina el marco de ejercicio de las competencias estatales en materia de factura electrónica, se crea el Foro Nacional Multilateral sobre facturación electrónica y se impulsa el Servicio Central de Gestión de la Facturación Electrónica en el ámbito de la Administración General del Estado".

La Inspección General ha informado sobre sucesivas cuestiones planteadas sobre este tema, y ha consensado directrices para la creación de un marco normativo sobre facturación electrónica, que finalmente ha cristalizado en la aprobación de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

La Inspección General continúa participando en las reuniones del Foro Nacional Multilateral sobre facturación electrónica y de la Comisión Técnica para la difusión del uso de la



factura electrónica, y colaborando en el desarrollo de las medidas contempladas en la Ley 25/2013.

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

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

### **8. Formación en administración electrónica**

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

### **9. 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. El sistema ha sido concebido y desarrollado por la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda, encontrándose inscrito en el Registro de la Propiedad Intelectual desde 26 de noviembre de 2007. La Instrucción de la Subsecretaría de Economía y Hacienda de 25 de julio de 2007, referente a las actuaciones de mejora de la calidad de los servicios públicos en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda, lo reconoce en su instrucción quinta como uno de los pilares básicos para el control de los sistemas de gestión de calidad del Departamento.



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

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

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

En el Informe de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA) de 21 de junio de 2013, dentro de las medidas de carácter general, en el supuesto de existencia de una red territorial de unidades administrativas que gestionan los mismos procedimientos y carecen de un método de medición comparativo, la actuación programada es la implantación del sistema SIECE. Durante 2014 se ha producido la implantación de SIECE en las siguientes unidades:

- Delegaciones de Gobierno: en 2014 la implantación afectó a 3.788 efectivos y se espera que cuando se produzca la implantación definitiva en 2016 afecte a 6.339 efectivos.
- Gerencias Territoriales de Justicia: en 2014 la implantación afectó a 124 efectivos, y se espera que la implantación definitiva se produzca en 2017.
- Delegaciones de Defensa: en 2014 la implantación afectó a 1.539 efectivos, y se espera que la implantación definitiva se produzca en 2017.
- Servicio Público de Empleo (SEPE), incluidas direcciones provinciales: en 2014 la implantación afectó a 5.900 efectivos, y se espera que cuando se produzca la implantación definitiva en 2016 afecte a 8.700 efectivos.
- Demarcaciones y Servicios periféricos de Costas: en 2014 la implantación afectó a 456 efectivos, y se espera que la implantación definitiva se produzca en 2016.

Para llevar a cabo la implantación de SIECE en las unidades anteriores, la Inspección General impartió la formación sobre la aplicación en el Instituto de Estudios Fiscales en 22 horas presenciales entre marzo y mayo de 2014, además de realizar el seguimiento y apoyo en el desarrollo de la aplicación en dichas unidades.

Como características del sistema hay que señalar:

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

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



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

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

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

EFICIENCIA → PRODUCCIÓN / COSTES

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

EFICACIA → CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

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

CALIDAD → EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

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

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

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

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

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

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

-Por último, los índices de calidad son módulos o ratios que tienen como finalidad principal, en relación con tareas o actuaciones con particular incidencia en los administrados, evaluar el nivel de calidad y corrección alcanzado en la prestación del servicio. Tienen una doble perspectiva; considerando al usuario o beneficiario del servicio y considerando los objetivos marcados por el Centro Directivo correspondiente en relación con la atención al usuario.

El sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia (SIECE) diseñado en su día como instrumento de control de la Inspección General, ha venido adaptándose paulatinamente para hacer extensiva su utilidad a las necesidades de los diversos centros directivos y buscando que el sistema recoja con la mayor exactitud la realidad de la gestión de las DEH. En el 2014, se han realizado cambios por Acuerdos de Modificación de la Inspectora General número 1/14 de 16 de enero de 2014 y 2/14 de 25 de septiembre de 2014, por los que se han realizado modificaciones en las instrucciones y estados informativos siguientes:

- Modelo 106.01 sobre gestión de los servicios de tesorería, pagos y depósitos.



- Modelo 102.01 sobre gestión de los servicios de patrimonio.
- Instrucciones para la elaboración de las Memorias de las DEH.

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

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

El sistema articulado 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 un descenso respecto al año 2013, estando en un 51,6%. Sin embargo, teniendo en cuenta la variación de centros directivos que se ha producido tras la aportación de información, se aprecia una disminución interanual de un 18% en el promedio de actuaciones realizadas por cada centro.
2. Por lo que se refiere al Ministerio de Economía 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, el promedio de actuaciones por centro directivo es de un 55,8%, muy cercano al del MINHAP en el mismo año.
3. De las actividades de mejora relacionadas con la Dirección (fomento de la colaboración y el trabajo en equipo), ha aumentado un 16,7% fundamentalmente impulsado por el estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.
4. En las actividades para la mejora de Organización, se percibe una disminución del 26,5 respecto al año 2013. Atendiendo a la materia sobre la que versa esencialmente este



informe, hay que hacer una mención específica a la reducción del 10 % en las actividades de impulso a la política de calidad por parte de los distintos centros directivos. Ello se explicaría por el establecimiento de sistemas ligados a la planificación y seguimiento de objetivos, frente al desarrollo de indicadores de calidad que se desarrollaron en ejercicios anteriores.

5. Las actuaciones relacionadas con la planificación en general, han supuesto un incremento de casi el 11,1% respecto al año 2013.
6. Respecto a las de Recursos Humanos, han disminuido un 29,5%.
7. Las mejoras en recursos materiales y tecnológicos ha supuesto en líneas generales una disminución respecto al año 2013. No obstante hay que mencionar en incremento en número de actuaciones de mejora derivadas del plan de reestructuración de locales, recogido también como una de las medidas de CORA.
8. Han disminuido las actividades para mejorar la comunicación externa en el ámbito de la comunicación institucional, así como en la comunicación interna.
9. Se realizan pocas encuestas de satisfacción de los clientes internos y externos. Sin embargo, algunos centros directivos cuentan con sistema de contraste de su actividad, que resulta aprovechable para el desarrollo de políticas concretas de mejora y la consiguiente reducción de quejas. Cabe mencionar que las Cartas de Servicios y su seguimiento constituyen una herramienta útil para este programa. No obstante, el departamento requiere un impulso en esta materia.
10. Respecto a las Cartas de servicio, su número se mantuvo estable con respecto al año 2012, en el que si se produjo un aumento de las mismas, debido fundamentalmente a la nueva estructura ministerial.
11. El programa de quejas y sugerencias. Se puede afirmar que el sistema de quejas y sugerencias del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas funcionó durante el año 2013 de manera correcta, dado que se mantuvo el porcentaje de contestación dentro del plazo de 20 días alcanzado en el año 2013, tanto de las quejas como de las sugerencias, habiendo disminuido el número de quejas y sugerencias e incrementado el número de denuncias las sugerencias. No obstante, se constata la dificultad de incrementar los porcentajes de respuesta en el plazo de 20 días, debido a la falta de requisitos formales en su presentación. La página web se está consolidando como el cauce más utilizado para su presentación.
12. 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.
13. Se produce una ausencia de actividad de mejora planificada. Escasamente se aprecia esta planificación o sistema de calidad integral, aunque se realicen permanentes actividades de mejora en la mayoría de los centros directivos. También en esta materia



se requeriría un impulso de sistematización en el ámbito del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

14. 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 41,6% de las llevadas a cabo en el año 2014, seguidas de las realizadas sobre factores relacionales con el 24,3%. 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 factores relacionales y procedimientos, en detrimento de los factores relacionados con los elementos productivos que han disminuido en 11,5 puntos porcentuales. Esta disminución resulta atribuible, en principio, a los costes que se encuentran asociados a este tipo de medidas y a las dificultades que encuentran su establecimiento en periodos de restricción presupuestaria.

Agrupación de factores	2013		2014	
	Actividades	%	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	228	17,9	182	23,5
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	559	53,1	322	41,6
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	222	21,1	188	24,3
4. Procedimientos (F10)	123	7,9	82	10,6
<b>Total</b>	<b>1.132</b>	<b>100</b>	<b>774</b>	<b>100</b>

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

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

#### RECOMENDACIONES:

- 1- Es necesario que los centros directivos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, continúen realizando actividades de mejora, con independencia de que las mismas no respondan estrictamente a los programas de calidad regulados en el RD 951/2005, de 29 de julio.
- 2- No obstante, por parte de los mismos debe hacerse una planificación adecuada de dichas actividades, toda vez que ello podrían suponer un mayor beneficio en las correspondientes organizaciones, incidiendo favorablemente en los procesos, los ciudadanos y la propia administración.



- 3- Se requiere mantener el impulso por parte de la Inspección General del MINHAP, para obtener una mayor coordinación entre los centros del Departamento lo cual, indudablemente, supone perfeccionar los procesos y aplicar el benchmarking entre ellos, valorando la posible implantación de las mejoras prácticas que se conozcan. Para ello, se deberían convocar reuniones con cierta periodicidad, en las que se impulsara el proceso de mejora en sí mismo.

Madrid, 30 de diciembre de 2015

**MMP**