



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

Ejercicio 2015



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
3.3 El ámbito analizado en el Ministerio de Economía y Competitividad.....	16
II. LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN 2014	17
1. VALORACIÓN CUANTITATIVA DE RESULTADOS	17
2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA.....	24
2.1 Dirección.....	24
2.2 Organización.....	29
2.3 Planificación.....	42
2.4 Recursos Humanos	47
2.5 Recursos materiales e inmateriales.....	54
2.6 Recursos tecnológicos.....	63
2.7 Comunicaciones y relaciones externas	85
2.8 Relaciones con el ciudadano	97
2.9 Comunicación y relaciones internas	104
2.10 Procedimientos	109
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	117
1. VALORACIÓN CUANTITATIVA DE RESULTADO.....	117
2 DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA.....	123

2.1 Dirección	123
2.2 Organización.....	125
2.3 Planificación.....	127
2.4 Recursos Humanos	128
2.5 Recursos materiales e inmateriales.....	129
2.6 Recursos tecnológicos.....	131
2.7 Comunicaciones y relaciones externas	135
2.8 Relaciones con el ciudadano	138
2.9 Comunicación y relaciones internas	140
2.10 Procedimientos	141
III. RESUMEN DE ACTUACIONES ESTRUCTURADAS CONFORME AL ESQUEMA DEL MARCO GENERAL DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO	144
1. PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS	145
2. PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS	147
3. PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2014	152
IV. ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	156
V. SISTEMAS PROPIOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL MINISTERIO DE Y HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	159
1. EL SIECE	159
2. EL SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE LA SUBSECRETARÍA.....	163
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	164

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 2015 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 2015, tanto desde el punto de vista cuantitativo como desde el punto de vista cualitativo. En el capítulo III se revisa la calidad implantada con arreglo al marco general definido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, y en el capítulo IV se enumeran las actividades llevadas a cabo en 2015 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 2015, ascendía a 45.041, de los que 11.662 se encuentran en los servicios centrales y 33.425 en los territoriales:

RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS			
Distribución estructural y territorial			
	S. Centrales	S. Periféricos	TOTAL
Ministerio (SSCC y DEH)	4.723	4.263	8.968
Delegaciones del Gobierno		6.343	6.343
OOAA	1.534	649	2.183
Entes públicos	5.378	22.151	27.529
TOTAL	11.662	33.425	45.041

Fuente: Boletín Estadístico de Recursos Humanos del MEH. Diciembre 2014.
<http://intranet.minhac.ige/Trabajo/Carpetas/Paginas/default.aspx?RootFolder=%2FTrabajo%2FCarpetas%2FLists%2FDoc%20Trabajo%2FServicios%20y%20Coordinaci%C3%B3n%20Territorial%2FRRH%2FBolet%C3%ADn%20Estad%C3%ADstico%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 2015. 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 2015 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.



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

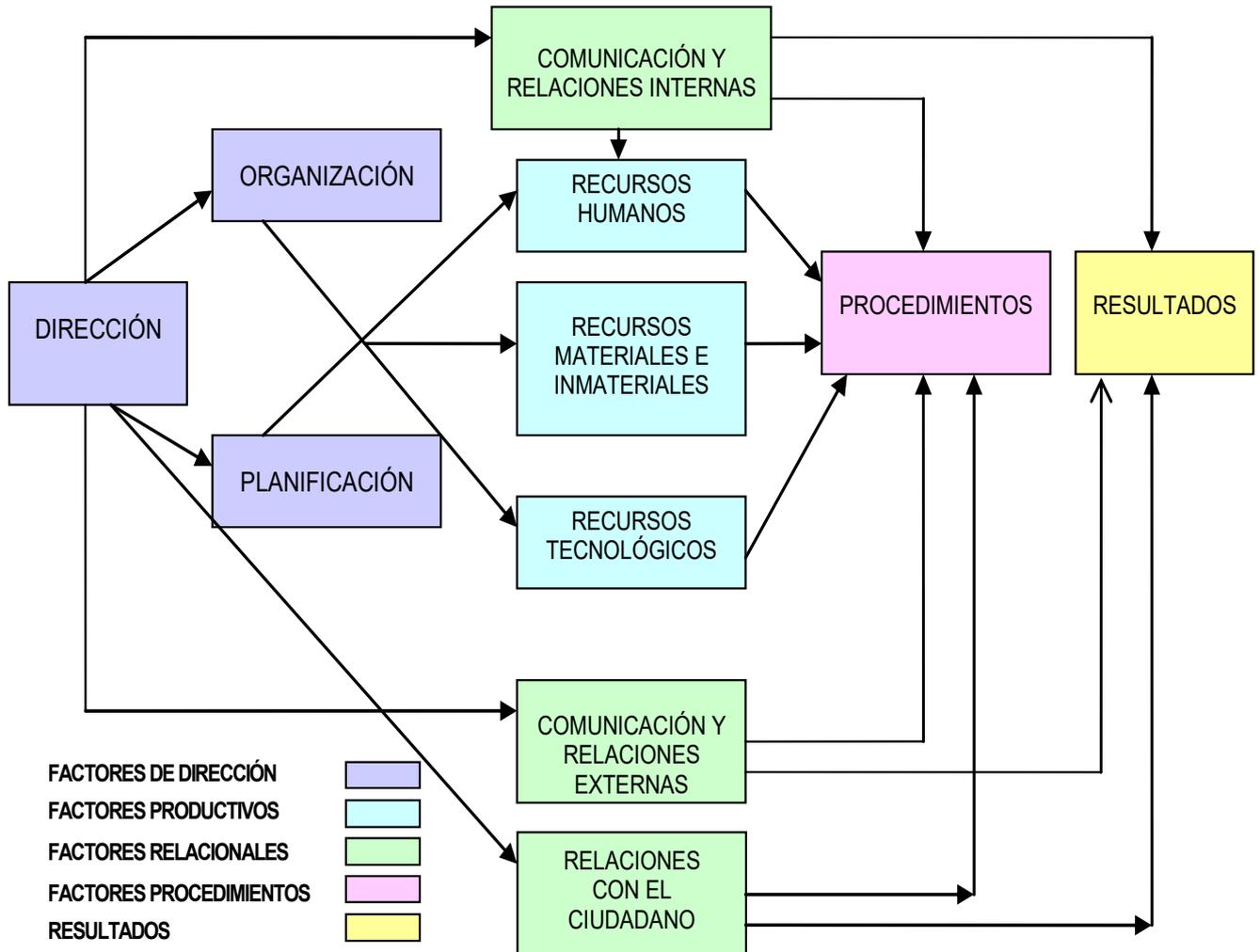


FACTORES	ACTIVIDADES DE MEJORA
7. COMUNICACIÓN Y RELACIONES EXTERNAS	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.
	7.3. Otros.
8. RELACIONES CON EL CIUDADANO	8.1. Encuestas de medición de expectativas.
	8.2. Encuestas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

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

SISTEMA DE MEDICIÓN DE ACTIVIDADES DE MEJORA

(SIMAM)



3. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

3.1. El método

Para la elaboración del informe se ha recabado de los diferentes centros directivos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MINHAP) y del Ministerio de Economía y Competitividad (MINECO) la información relativa a las actividades de mejora realizadas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015 clasificadas conforme a un modelo establecido y detallando la totalidad de las medidas adoptadas en cada una de las materias previamente catalogadas en epígrafes. Con carácter complementario, se solicitó la información necesaria para integrar los apartados del informe referentes a las cartas de servicios, quejas y sugerencias y evaluaciones de calidad conforme a las fichas ISAM de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas (AEVAL).

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

ACTIVIDAD	FECHA
Información previa	Marzo de 2016
Remisión de solicitud de información	Junio de 2016
Plazo para la recogida de información	Julio y Agosto 2016
Redacción provisional del informe	Septiembre 2016
Contraste del Informe	Octubre 2016
Redacción definitiva	Noviembre 2016

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

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

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

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

Los centros directivos, organismos y unidades del MINHAP que dieron respuesta a la encuesta en los años 2014 y 2015 son los que figuran en el cuadro que se muestra a continuación:

CENTROS DIRECTIVOS, ORGANISMOS Y UNIDADES		AÑOS	
		2014	2015
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
	DG DE TRIBUTOS		1
SECRETARÍA DE ESTADO DE PRESUPUESTOS Y GASTOS	DG DE PRESUPUESTOS	1	
	DG DE COSTES DE PERSONAL Y PENSIONES PÚBLICAS	1	1
	INTERVENCIÓN GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO		1
	DG DE COORDINACIÓN DE COMPETENCIAS CON LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y LAS ENTIDADES LOCALES		1
SECRETARÍA DE ESTADO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	DG DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	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	
	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
	SG GENERAL DE SERVICIOS Y COORDINACIÓN TERRITORIAL		1
	DG DE RACIONALIZACIÓN Y CENTRALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	1	1
TOTAL		15	16

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 este se fundamenta esencialmente en la comparativa entre los años 2014 y 2015, no existe plena concordancia entre las unidades vinculadas al análisis en uno y otro ejercicio debido a la incorporación de datos correspondientes a centros directivos como la Dirección General de Tributos (DGT), la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, la Intervención General de la

Administración del Estado (IGAE) y la Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT), de los cuales no se tuvo información en el ejercicio 2014; y por otra parte la inexistencia de información en el ejercicio 2015 de la Dirección General de Presupuestos (DGP), la Dirección General de la Función Pública (DGFP) y el Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT) que en el año 2014 si proporcionaron los datos correspondientes a las mejoras realizadas.

3.3. **Ámbito analizado en el Ministerio de Economía y Competitividad (MINECO)**

Los centros directivos, organismos y unidades del Ministerio de Economía y Competitividad que dieron respuesta a la encuesta en el año 2014 y en el año 2015 son los que figuran en el cuadro que se muestra a continuación.

CENTROS DIRECTIVOS, ORGANISMOS Y UNIDADES		AÑO 2014	AÑO 2015
SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA Y APOYO A LA EMPRESA	SECRETARÍA GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA	1	1
	DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA ECONÓMICA	1	
	DG DE ANÁLISIS MACROECONÓMICO Y ECONOMÍA INTERNACIONAL		1
	DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES	1	1
	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	1	1
	COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO Y LA COMPETENCIA	1	
TOTAL		5	5

En lo que se refiere a los resultados obtenidos en la comparación interanual de los datos objeto de este informe, es de aplicación lo dicho en el punto 3.2. "Ámbito analizado en el MINHAC" al no existir plena concordancia entre las unidades vinculadas al análisis en uno y otro ejercicio según se muestra en el cuadro anterior.

II. LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN 2015

1. VALORACION CUANTITATIVA DE RESULTADOS

De acuerdo con los datos disponibles, el número total de actividades de mejora llevadas a cabo durante el año 2015, en el MINHAP, se elevó a 1.004 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 2015 supone un aumento del 29,7% respecto al año 2014.

	(A) AÑO 2014	(B) AÑO 2015	% Δ B/A
Total actuaciones	774	1.004	29,7

Además, poniendo en relación el total de actividades de mejora con el número de unidades incorporadas al análisis final en uno y otro ejercicio, se aprecia un aumento interanual del 21,6% en el promedio de actuaciones realizadas por centro.

	(A) AÑO 2014	(B) AÑO 2015	% Δ B/A
Total centros	15	16	6,7
Ratio nº actuaciones/nº centros	51,6	62,8	21,6

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

- El Factor 1 -“**Dirección**”- presenta un aumento global del 5,7% respecto a 2014, si bien, las actuaciones referidas al “fomento de la colaboración y el trabajo en equipo” ha supuesto una disminución del 23,8%, 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 aumentado produciéndose efectos contrarios a lo reflejado en el año anterior que hubo un aumento en el fomento de la colaboración y el trabajo en equipo y disminuciones porcentuales en las otras dos actividades descritas.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)	% (B/A)
1. Dirección	1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos	7	10	42,9
	1.2. Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.	7	11	57,1
	1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.	21	16	-23,8
	1.4. Otros.	0	0	
Total Factor 1.		35	37	5,7

- El Factor 2 -“**Organización**”- presenta un aumento global del 70,1% aunque debemos puntualizar que la actividad “fomento del funcionamiento de grupos de trabajo” ha aumentado un 89,7% y en el Factor 1 (Dirección) habíamos apuntado la disminución 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. Se refleja un aumento en todas las actividades relacionadas con este factor.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)	% (B/A)
2. Organización	2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.	6	11	83,3
	2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.	29	55	89,7
	2.3. Impulso de la política de calidad.	9	11	22,2
	2.4. Redistribución de medios.	15	29	93,3
	2.5. Mejora de la normativa reguladora.	21	33	57,1
	2.6. Otros.	7	9	28,6
Total Factor 2.		87	148	70,1

- En el Factor 3 -“**Planificación**”- con una disminución global del 11,7%, sobre las actuaciones desarrolladas en 2014, probablemente debido a que las actuaciones vinculadas con la “planificación de actividades y tareas” se desarrolló con mayor intensidad en el ejercicio anterior en el que se definieron muchos indicadores de gestión y se establecieron objetivos que se han consolidado en el ejercicio 2015.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)	% (B/A)
3. Planificación	3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.	12	18	50,0
	3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.	15	14	-6,7
	3.3. Planificación de actividades y tareas.	30	20	-33,3
	3.4. Otros.	3	1	-66,7
Total Factor 3.		60	53	-11,7

- Las actuaciones relacionadas con el Factor 4 -“**Recursos Humanos**”- han aumentado un 16,5% con respecto a las desarrolladas en el ejercicio anterior. Durante este ejercicio las actividades relacionadas con este factor que han tenido un mayor impulso han sido las relacionadas con la utilización de encuestas para medir la satisfacción de los empleados, el fomento de la motivación y el desarrollo de carreras profesionales.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)	% (B/A)
4. Recursos Humanos	4.1. Mejora de la formación en general.	42	34	-19,0
	4.2. Adecuación de la formación al puesto.	11	18	63,6
	4.3. Mejora en la selección.	8	7	-12,5
	4.4. Fomento de la motivación.	9	18	100,0
	4.5. Desarrollo de carreras profesionales.	3	7	133,3
	4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.	1	3	200,0
	4.7. Evaluación del rendimiento.	4	3	-25,0
	4.8. Otros.	1	2	100,0
Total Factor 4		79	92	16,5

- El Factor 5 -“**Recursos materiales e inmateriales**”- presenta un aumento global del número de actividades de mejora del 63,0% respecto a 2014, quizás debido a la mejora en la dotación presupuestaria tras años de restricción. Las actividades relacionadas con la “Mejora de las instalaciones” son las que han tenido un mayor incremento, mientras que las mejoras en el “Consumo de consumibles” han disminuido por referirse a medidas ya tomadas en ejercicios anteriores no produciéndose novedades en este ejercicio.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)	% (B/A)
5. Recursos Materiales e Inmateriales	5.1. Mejora de los locales.	11	11	0,0
	5.2. Mejora de las instalaciones en general.	5	34	580,0
	5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.	7	8	14,3
	5.4. Mejora del mobiliario.	3	6	100,0
	5.5. Actualización del inventario.	6	8	33,3
	5.6. Mejora de los archivos.	8	12	50,0
	5.7. Mejora del consumo de consumibles.	8	6	-25,0
	5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.	8	13	62,5
	5.9. Mejora del mantenimiento de edificios	4	6	50,0
	5.10. Mejora de la seguridad del edificio	7	10	42,9
	5.11. Mejora de los accesos.	4	4	0,0
	5.12. Otros.	10	14	40,0
Total Factor 5.		81	132	63,0

- Las actividades de mejora correspondientes al Factor 6 -“**Recursos tecnológicos**”- han aumentado globalmente un 52,5% frente a la disminución del ejercicio anterior de un 46,9% en el que se recogía la disminución generalizada de todas las actividades relacionadas con este factor. De este modo, se vuelve a la tendencia positiva de los años precedentes destacando las mejoras en hardware, en la seguridad de la información, en los servicios prestados y en la comunicación con los usuarios.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)	% (B/A)
6. Recursos Tecnológicos	6.1. Mejora del hardware.	8	18	125,0
	6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión.	62	74	19,4
	6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios.	22	33	50,0
	6.4. Mejora en los servicios prestados.	26	46	76,9
	6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones.	19	25	31,6
	6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios.	7	11	57,1
	6.7. Mejoras en la seguridad de la información.	13	26	100,0
	6.8. Otras mejoras.	5	14	180,0
Total Factor 6.		162	247	52,5

- El Factor 7 -“**Comunicación y relaciones externas**”- ha cambiado la tendencia negativa el año anterior, proyectando un 12,8% positivo en el 2015. Si bien hay

que destacar que las “Mejoras en otros” han aumentado en un considerable 85,7% debido a que las actividades realizadas no han sido susceptibles de recogerse en la clasificación específica fijada, mejorando las actividades relacionadas con las campañas institucionales y manteniéndose las colaboraciones con otros organismos.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)	% (B/A)
7. Comunicación y Relaciones Externas	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.	60	60	0,0
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.	19	24	26,3
	7.3. Otros.	7	13	85,7
Total Factor 7.		86	97	12,8

- Las actividades de mejora correspondientes al Factor 8 -“**Relaciones con el ciudadano**”- ha disminuido con respecto al año anterior mejorando las actuaciones en la atención al público presencial, en los sistemas de cita previa y en la atención telefónica en detrimento de actividades más desarrolladas en el ejercicio precedente como las encuestas de medición de expectativas, medidas para la disminución de quejas y sugerencias y la implantación y mejoras en las cartas de servicios cuyos resultados se han recogido en el presente ejercicio con una mejora en la seguridad de información y en los vehículos de comunicación con los usuarios/clientes así como en los servicios prestados, actividades que se recogen en el factor 6.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)	% (B/A)
8. Relaciones Ciudadano	8.1. Encuestas de medición de expectativas.	3	1	-66,7
	8.2. Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	7	7	0,0
	8.3. Medidas para la disminución de quejas y sugerencias.	6	3	-50,0
	8.4. Mejoras en la atención al público presencial.	2	4	100,0
	8.5. Mejoras en la atención al público no presencial.	9	13	44,4
	8.6. Mejora en los sistemas de cita previa.	1	2	100,0
	8.7. Medidas para la disminución de los tiempos de espera.	2	1	-50,0
	8.8. Mejoras en la información facilitada.	21	19	-9,5
	8.9. Mejoras de la atención telefónica.	4	5	25,0
	8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.	6	3	-50,0
	8.11. Otras mejoras	6	4	-33,3
Total Factor 8.		67	62	-7,5

- El Factor 9 -“**Comunicaciones y relaciones internas**”- experimenta un aumento global del 34,3% frente a la disminución en prácticamente la totalidad de las actividades en el ejercicio anterior.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)	% (B/A)
9. Comunicación y Relaciones Internas	9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.	18	22	22,2
	9.2. Acceso a información, gestión información relevante a interesados.	11	16	45,5
	9.3. Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos	3	4	33,3
	9.4. Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos	3	5	66,7
	9.5. Otros.	0	0	
Total Factor 9.		35	47	34,3

- Por último, las actividades de mejora que integran el Factor 10 - “**Procedimientos**”- experimentan un aumento global del 8,5%. En general, las actividades que el año anterior reflejaban una disminución son las que en este ejercicio se han impulsado más evolucionando positivamente en detrimento de las que aumentaron en el ejercicio anterior y que durante este año han disminuido.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)	% (B/A)
10. Procedimientos	10.1. Medidas de simplificación de trámites.	17	18	5,9
	10.2. Medidas de agilización en la tramitación.	11	16	45,5
	10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.	18	24	33,3
	10.4. Medidas de reducción de procedimientos.	7	5	-28,6
	10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.	4	2	-50,0
	10.6. Mejoras en el registro.	3	5	66,7
	10.7. Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento.	9	7	-22,2
	10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos.	5	3	-40,0
	10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.	4	3	-25,0
	10.10. Definición mapas procesos para establecimiento sistema gestión procesos.	1	2	100,0
	10.11. Otros.	3	4	33,3
Total Factor 10.		82	89	8,5

En el cuadro siguiente puede apreciarse el peso de cada una de las medidas de mejora en el conjunto de las desarrolladas y su evolución entre los años 2014 y 2015.

Factores	2014		2015	
		%		%
1. Dirección	35	4,52	37	3,69
2. Organización	87	11,24	148	14,74
3. Planificación	60	7,75	53	5,28
4. Recursos Humanos	79	10,21	92	9,16
5. Recursos materiales e inmateriales	81	10,47	132	13,15
6. Recursos tecnológicos	162	20,93	247	24,60
7. Comunicaciones y relaciones	86	11,11	97	9,66
8. Relaciones con el ciudadano	67	8,66	62	6,18
9. Comunicación y relaciones internas	35	4,52	47	4,68
10. Procedimientos	82	10,59	89	8,86
Total	774	100	1.004	100

En la agrupación de factores del siguiente cuadro, se puede apreciar la importancia de las de actividades de mejora desarrolladas sobre factores relacionados con los elementos productivos, que suponen un 46,9% de todas las llevadas a cabo en el año 2015, seguidas de las realizadas sobre factores relacionados con la dirección con el 23,7%. 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 elementos productivos, en detrimento de los factores relacionados con factores relacionales y con procedimientos que han disminuido en puntos porcentuales.

Agrupación de factores	2014		2015	
	Actividades	%	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	182	23,5	238	23,7
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	322	41,6	471	46,9
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	188	24,3	206	20,5
4. Procedimientos (F10)	82	10,6	89	8,9
Total	774	100	1.004	100

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



MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS				
TIPO DE RESULTADO	2014	%	2015	%
11.1. Resultados en la organización y el ciudadano.	810	81,24	1.043	84,32
11.1.1. Mejoras en los sistemas de evaluación de resultados	23	2,31	41	3,31
11.1.2. Reducción de plazos	66	6,62	75	6,06
11.1.3. Mejoras en la satisfacción de los clientes	176	17,65	248	20,05
11.1.4. Mejoras en la satisfacción de los trabajadores	156	15,65	202	16,33
11.1.5. Mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento del personal	5	0,50	6	0,49
11.1.6. Mejoras generales de la calidad	212	21,26	234	18,92
11.1.7. Mejoras en la seguridad	39	3,91	55	4,45
11.1.8. Mejoras en la coordinación interna.	74	7,42	105	8,49
11.1.9. Ahorros de costes.	35	3,51	39	3,15
11.1.10. Otros.	24	2,41	38	3,07
11.2. Mejoras en los resultados sociales y económicos.	187	18,76	194	15,68
11.2.1. Mejoras en los resultados económicos	19	1,91	19	1,54
11.2.2. Mejoras en la igualdad de oportunidades	37	3,71	15	1,21
11.2.3. Mejoras en la igualdad de género	0	0,00	0	0,00
11.2.4. Mejoras medio ambientales	13	1,30	11	0,89
11.2.5. Mejoras en la colaboración interadministrativa	90	9,03	109	8,81
11.2.6. Mejoras generales en los resultados sociales	25	2,51	38	3,07
11.2.7. Otros	3	0,30	2	0,16
11.3. Otras Mejoras	3	0,30	4	0,32
TOTAL	997	100	1.237	100

Los resultados en la organización y en el ciudadano aumentan su importancia relativa, 84,32% sobre el total, siguiendo la tendencia positiva de años anteriores y disminuyen los resultados de carácter social y económico, hasta llegar al 15,68% en 2015 frente al 18,76% en 2014.

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 Regularización Catastral 2014-2017" tiene como objetivo mejorar la lucha contra el fraude fiscal mediante la incorporación al Catastro de las construcciones, ampliaciones, reformas y rehabilitaciones no declaradas por los titulares de los bienes inmuebles. La estrategia planteada trata de contar con la participación activa de todos los miembros que componen la organización catastral, directivos y funcionarios, cuyo trabajo está enmarcado en técnicas de gestión que priorizan los objetivos operativos, permiten

una adecuada gestión de los recursos disponibles y garantizan una mejora en la calidad de los procesos y productos. (epígrafe 1.1.)

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- Se continúa con la colaboración intensa entre presidentes, vocales y ponentes de los distintos tribunales para implementar la nuevas bases de datos de doctrina y criterios del Tribunal Económico-Administrativo Central (DYCTEAC), herramienta tecnológica y de conocimiento de acceso a la información pública, a través de la web del Ministerio. (epígrafe 1.3.)

Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)

- Para mejorar el conocimiento del negocio, y del trabajo realizado entre subdirecciones, se implantaron 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.(epígrafe 1.1)

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

Se desarrollaron como principales líneas de actuación:

- Preparación y estudio del futuro “Plan Estratégico para 2015” que se configuró con un carácter abierto y flexible para permitir la inclusión o modificación de nuevos objetivos a lo largo del año. (epígrafe 1.1.)

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

- Se mantiene actualizada y a disposición del equipo directivo la información incorporada al cuadro de mando. Un amplio repertorio de 32 bloques de información relacionados con las áreas de actividad, 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. (epígrafe 1.3.)

Dirección General de Coordinación de Competencias con las CC.AA. y las EE.LL.

- Las mejoras en la implicación de los directivos en los procesos se recogen en las siguientes actuaciones: (epígrafes 1.1.y 1.2.)

- o Elaboración por el subdirector de un cronograma de proyectos detallado, incluyendo el estado de la actividad.*

- *Entrega periódica al director general del cronograma de proyectos actualizado y despacho de las diferentes mejoras o dificultades de cada uno de los proyectos.*
- *Realización de reuniones periódicas con todos los miembros de la subdirección para que cada miembro informe de sus asuntos. En dichas reuniones se pone en común lo que ha realizado cada una de las personas de la subdirección, se estudian los diferentes proyectos y se solicitan comentarios o ideas para mejorar los procesos. Se fomenta en estas reuniones el que la información fluya entre todos los componentes del equipo.*

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- *Ha de destacarse la concesión durante 2015 de una “beca INAP-Fullbright de formación y perfeccionamiento profesional en los Estados Unidos de América”. (epígrafe 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”. (epígrafe 1.2.)*
- *También hay que destacar el impulso de las líneas editoriales “INNAP Inserta” e “INNAP Innova”, que se tradujeron al inglés. (epígrafe 1.2.)*
- *Finalmente, hay que citar un año más la “formación específica para directivos públicos” ofrecida por el INAP. El 30% de estas actividades se centraron en el desarrollo de habilidades de carácter personal e interpersonal, relacionadas con el catálogo de competencias del INAP para niveles 28 y superiores. (epígrafe 1.3.)*
- *También hay que mencionar una nueva edición del curso de “Liderazgo Público” y del “Máster Universitario en Liderazgo y Dirección Pública” (en sus dos modalidades: semipresencial y presencial), formación en posgrado a la que en 2015 se sumaron el “Máster Universitario en Urbanismo y Estudios Territoriales” y el “Máster Universitario en Comunicación de la Administración Pública”, títulos oficiales ofrecidos por el INAP en colaboración con la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP). (epígrafe 1.3.)*
- *Además, un año más, el INAP ofreció 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). (epígrafe 1.3.)*

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

- En 2015 se convocó el “Premio de Pintura BBVA para mutualistas y empleados de MUFACE”, tanto activos como jubilados, destinado a premiar las tres obras seleccionadas. Los premios conllevan una dotación económica. (epígrafe 1.2.)

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

- En el mes de noviembre de 2015 quedó elaborado el nuevo “Plan de Empresa” previsto para el periodo 2016–2019. Dicho plan contempla su desarrollo a través de cinco líneas estratégicas: cambio cultural, mejora de competitividad, adaptación a las nuevas tecnologías, afianzar el interés público e impulsar nuevos mercados. (epígrafe 1.1.)

- Durante el año 2015, con la colaboración de una empresa externa, se analizaron ya diferentes actuaciones que requieren la implantación de un sistema de gestión por competencias. (epígrafe 1.1.).

- Para la mejora de la competitividad se plantean como acciones la reducción de costes y como parte de la misma la reducción del absentismo, acción que también debe ser liderada desde Recursos Humanos. (epígrafe 1.1.)

- A través del “Sistema de Sugerencias”, en el año 2015 se reconocieron 5 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 de 40.000 euros anuales. En la intranet de la empresa se publica el acta de la reunión, en la que figuran todas las sugerencias presentadas y el tratamiento que a cada una de ellas se ha dado por la comisión correspondiente. Asimismo, se emite contestación personalizada a cada sugerente. (epígrafe 1.2.)

- Se delegan tareas en áreas funcionales, permitiendo una mayor libertad para la toma de decisiones, e incentivando éstas a través de la participación y reuniones de grupo. (epígrafe 1.2.)

- Se han impulsado y fomentado los trabajos en equipo a través de comisiones (Seguimiento de deuda de clientes, control de inversiones, etc.) y reuniones para establecer las líneas de trabajo para futuros objetivos y fortalecimiento de los proyectos en curso. Todo dentro del contexto interno y externo de la FNMT_RCM. (epígrafe 1.3.)

Dirección General del Parque Móvil del Estado (DGPME)

- El Comité de Dirección creado por Resolución 15/2014 de la DGPME para favorecer la implicación de los directivos y la coordinación del equipo sigue funcionando a

un nivel muy satisfactorio con reuniones periódicas que muestran su utilidad. (epígrafe 1.1.)

- Por Resolución 26/2014 de la DGPME 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.)

Secretaria General Técnica (SGT)

- La Subdirección General de Coordinación de la Información Financiera (SGCIEF), con el fin de lograr una mayor implicación entre los efectivos y un mayor compromiso con los resultados de la gestión, sometió a votación determinadas actuaciones. (epígrafe 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. (epígrafe 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. (epígrafe 1.3.)

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- Las actividades de mejora realizadas en 2015 orientadas a la mejora en la implicación de los directivos en los procesos, el estímulo de la creatividad e innovación de los empleados y el fomento de la colaboración y el trabajo en equipo se circunscriben fundamentalmente a la programación y realización de actividades formativas que contribuyan al desarrollo de este conjunto competencial en los empleados públicos de la organización. (epígrafes 1.1. y 1.2.)

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

Se han mantenido durante todo 2015 las reuniones semanales del “Comité de Dirección”, que dirige la directora general y a la que acuden los subdirectores generales y la unidad de apoyo, al objeto de asegurar la coordinación y correcto funcionamiento del centro directivo. (epígrafe 1.3.)

- Además, con relación al diseño y planificación de nuevos contratos centralizados y acuerdos marco se han realizado reuniones entre la directora general, con asistencia del subdirector general encargado del análisis y diseño del contrato en cuestión y el subdirector de la Junta de Contratación Centralizada al ser el encargado de la elaboración de los pliegos de cláusulas administrativas particulares, lográndose de esta manera una coordinación del diseño de los mismos. (epígrafe 1.3.)

2.2. Organización

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- *Reuniones periódicas del director general con responsables de las distintas áreas de formación, investigación y gestión. (epígrafe 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. (epígrafe 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). (epígrafe 2.4.)*
- *Aprobación del “Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales”, compuesto por el manual y 23 procedimientos de prevención, de acuerdo a resolución de 15 de noviembre de 2013, de la SEAP. (epígrafe 2.5.)*

Dirección General del Catastro (DGC)

- *Los trabajos en grupo que, durante el año 2015, han realizado algunas aportaciones de mejoras han sido los siguientes: (epígrafe 2.2.)*
 - o *“Detección de incidencias y Plan de Regularización Catastral”:*
 - *La actualización del portal del Catastro y de la intranet corporativa.*
 - *La implicación de los ayuntamientos en las notificaciones catastrales*
 - *Foros catastrales*
 - *Depuración de titulares y cruces con datos de la campaña de renta*
 - *Simplificación y mejora del procedimiento sancionador en el Catastro.*
 - o *“La sede electrónica del Catastro”:* *en 2015 se han incorporado nuevos servicios tanto para ciudadanos, empresas y profesionales como para instituciones y colaboradores registrados.*
 - o *“Documento y expediente electrónico”:* *El objetivo de este grupo es definir las especificaciones en la vertiente de tramitación electrónica interna (oficina sin papeles), tramitación de procedimientos iniciados por ciudadanos y empresas e intercambios de información con otras administraciones (tramitación conjunta con ayuntamientos).*

- *“Grupo de trabajo Notarios y Registradores. Fedatarios”*: En concreto destaca el trabajo previo sobre la coordinación del Catastro con el Registro de la Propiedad, en especial los intercambios de información para la coordinación Catastro-Registro.Público.
- *Otros grupos de trabajo*: Se ha creado algún nuevo grupo para trabajar en diversos asuntos: *“Plan de Objetivos 2016”*; *“actualización de la Carta de Servicios del Catastro”*; *“identificación con CI@ve”*; *“estudio de suelos urbanizables para su incorporación por procedimiento simplificado”*; *“coeficientes, nuevo cálculo de la base liquidable”*.
- *En 2015, una de las líneas estratégicas que se trabajó especialmente en el comité de dirección y en las reuniones con los gerentes del Catastro fue la de “Mejorar la calidad de los servicios”, con un despliegue en tres vertientes: (epígrafe 2.3.)*
 - *Renovación del compromiso con el ciudadano*: actualización de la carta de servicios y mejora de la gestión de quejas y sugerencias.
 - *Implantación de la política de transparencia*: mejora de la información sobre la gestión, y mejora y sistematización de los estudios y estadísticas.
 - *Mejora de la organización y su gestión*: planes de objetivos anuales reajustados a mediados de cada año.
- *Durante 2015 se ha potenciado el almacenamiento destinado a documentos digitales, ya que en el periodo 2013-2015 se ha abordado el proyecto de digitalización, generación y tramitación electrónica que permite que todas las gerencias del catastro tramiten en formato digital, lo que ha supuesto el almacenado de más de 85 millones de documentos digitales en el gestor documental. (epígrafe 2.4.)*
- *Durante el año 2015 se han aprobado diversas iniciativas normativas a propuesta de la Dirección General del Catastro, en orden a la consecución de los siguientes objetivos estratégicos: (epígrafe 2.5.)*
 - *Coordinación del Catastro con el Registro de la Propiedad y otros procedimientos civiles.*
 - *Mejora en la valoración catastral*
 - *Mejora en los procedimientos de actualización catastral*
- *Además, se implementa en 2015 la infraestructura necesaria en las aplicaciones para habilitar los procedimientos de comunicación del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, a partir de las solicitudes de ayuda a la PAC. Es decir, se abre la posibilidad de que la información declarada por el ciudadano en la solicitud de ayuda a la PAC, en cuestión de cultivos, se convierta en declaración al Catastro,*

permitiendo la correcta descripción y valoración. El valor añadido de esta iniciativa es la eliminación de cargas administrativas al ciudadano, además de lucha contra el fraude. (epígrafe 2.6.)

- También se pone en marcha el proyecto “Analiza Rústica”, como herramienta de difusión de información de mercado del catastro rústico. Ofrece al usuario final la información catastral rústica, de una forma más amigable, útil y reutilizable, en diferentes niveles de agregación territorial y de coberturas de cultivo. Su valor añadido también radica en que evita complicados estudios y análisis de mercado, reduciendo el gasto en recursos humanos y materiales. (epígrafe 2.6.)

- Por otra parte, en 2015 se realiza la primera valoración masiva en la totalidad del territorio nacional (excepto País Vasco y Navarra), a partir del valor de referencia obtenido de los mapas de valor realizados por las gerencias del catastro. El porcentaje total de inmuebles valorados fue del 92,49 %. (epígrafe 2.6.)

- También en 2015 se publican por primera vez los mapas de recinto de valoración y el informe anual del mercado inmobiliario de Castilla La Mancha en el portal del Catastro, así como se elabora y se incluye en la Orden de 17 de febrero, de la Consejería de Hacienda de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, la metodología en el cálculo de los valores. (epígrafe 2.6.)

- Así mismo en este año 2015 se implementa la elaboración del “Mapa de Grado de Desarrollo” para la delimitación espacial y a nivel de municipio de los distintos recintos de suelo en función de las circunstancias urbanísticas que puedan influir en la clasificación y en el valor catastral de referencia. Supone una mejora evidente en la planificación, control y seguimiento de la evolución urbanística del territorio que facilita la tramitación de los procedimientos simplificados de valoración colectiva. (epígrafe 2.6.)

- En la estrategia de la dirección respecto a la política de transparencia, en 2015 también se ha considerado potenciar 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, que cuenta con la ayuda especializada de todas las subdirecciones del catastro, 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). (epígrafe 2.6.)

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- Durante 2015 finalizaron los trabajos de desarrollo y mejora de la aplicación ASTREA cuyo ámbito principal es el de control previo, gestión y tramitación en la fase de estudio y final de resolución, habiéndose desarrollado dichos trabajos a través de grupos

con representación 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. (epígrafe 2.2.)

- Entre las diversas modificaciones que mejoran la normativa reguladora podemos citar: (epígrafe 2.5.)

- o Se amplía el sistema de unificación de doctrina, potenciando la seguridad jurídica, al atribuirse al TEAC la competencia para dictar resoluciones en unificación de criterio y a los Tribunales Económico-Administrativos Regionales la posibilidad de dictar resoluciones de fijación de criterio respecto de las salas desconcentradas.*
- o Se introduce la notificación electrónica para las reclamaciones que se interpongan obligatoriamente por esta vía.*
- o Se incorpora la referencia al expediente electrónico, la obligatoriedad de la interposición electrónica en caso de que el acto impugnado fuera de notificación obligatoria por esta vía y se aboga por la utilización de manera extensiva de tales medios electrónicos.*
- o Se introducen mejoras en materia de recurso de anulación regulándose expresamente aquellos supuestos contra los que no procede dicho recurso.*
- o Se crea un nuevo recurso, el de ejecución, llamado hasta ahora incidente de ejecución, contra actos dictados como consecuencia de una resolución estimatoria del tribunal, clarificando el ámbito de aplicación objetivo, simplificando el procedimiento y estableciendo el carácter urgente en su tramitación.*
- o Se reduce a seis meses el plazo de resolución del recurso extraordinario de revisión.*

Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)

- Cuatro años después de la aprobación de la LRJ es necesario seguir analizando de forma continuada el marco regulatorio aplicable al juego de ámbito estatal y, en su caso, adaptar la regulación de la actividad de juego para que pueda servir mejor a los objetivos e intereses del mercado de juego en España y conciliar dichas necesidades con la necesaria protección de la salud pública, los menores y la prevención de conductas adictivas y actividades fraudulentas. (epígrafe 2.1.)

- Durante 2015 se ha trabajado en el desarrollo del proyecto del RD de comunicaciones comerciales de las actividades de juego y de juego responsable, con el objetivo de desarrollar las previsiones de la Ley en estos ámbitos. Para garantizar la

eficacia y la coherencia de este desarrollo reglamentario, su régimen aplicable ha de incluir a todos los operadores comprendidos en el ámbito de la Ley 13/2011, sin perjuicio de las especificidades que quepa aplicar a los distintos juegos. (epígrafes 2.3. y 2.5.)

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

- Se ha aprobado la Resolución de 20 de enero de 2015 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la se dictan instrucciones en relación con el registro de personal directivo del sector público estatal. Las nuevas Instrucciones determinan el objeto del registro, su ámbito de aplicación, su estructura, la dependencia, la comunicación de datos y el acceso a los datos del registro por las entidades y sociedades afectadas. (epígrafe 2.1.)

- En enero de 2015 se 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. (epígrafe 2.1.)

- Uno de los objetivos fundamentales para el ejercicio de 2015, 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), por lo que se siguen adoptando criterios de austeridad en las modificaciones de dichas relaciones. (epígrafe 2.4.)

- Durante el año 2015 las autorizaciones de cupo de funcionarios interinos y de contratación de personal laboral se han realizado sin aumentar el coste y el número de jornadas, respecto a lo autorizado en el año 2014. (epígrafe 2.4.)

- Durante 2015 no se autorizaron convocatorias de puestos o plazas vacantes de personal laboral de las entidades públicas empresariales y entes del sector público estatal, así como de sociedades mercantiles públicas, salvo en casos excepcionales y para cubrir necesidades urgentes e inaplazables, que requerían la previa y expresa autorización del MINHAC. (epígrafe 2.4.)

- En materia de clases pasivas, la participación en la elaboración de normas se ha concretado en 2015 en la adopción de las siguientes medidas: (epígrafe 2.5.)

- o Reconocimiento de un complemento por maternidad en las pensiones del Régimen de Clases Pasivas del Estado, que se causen a partir del 1 de enero de 2016, a las mujeres que hayan tenido hijos naturales o adoptados y sean beneficiarios de pensiones de jubilación o retiro forzoso o por incapacidad permanente.*
- o Incorporación al Texto Refundido de la Ley de Clases Pasivas del Estado, el incentivo a la prolongación en el servicio activo contemplado en el Texto*

Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, para las jubilaciones que se produzcan a partir del 1 de enero de 2015.

- *Regulación de las consecuencias del delito de homicidio doloso en el ámbito de las prestaciones de muerte y supervivencia en favor de familiares del Régimen de Clases Pasivas del Estado, para impedir el acceso a las citadas prestaciones y el mantenimiento de su disfrute, cualquiera de sus formas, cuando la víctima sea el sujeto causante de la prestación.*
- *Por último, se dictaron unas nuevas Instrucciones para la aplicación de los límites de edad en las pensiones de orfandad de Clases Pasivas, con el fin de actualizar los procedimientos de gestión que permitan la prórroga automática del percibo de la pensión, sin necesidad de su solicitud expresa, al tiempo que se incorporan y aclaran algunas cuestiones que han suscitado dificultades interpretativas.*

- Elaboración de un programa de seguimiento de la evolución del número y coste de los efectivos de régimen jurídico especial, por grupos de clasificación o categorías, naturaleza de la relación laboral y, en su caso, centro de destino y la elaboración de una base de datos que permite conocer y controlar las cuantías abonadas por asistencias a los órganos colegiados, información remitida por los mismos en aplicación de lo previsto en el artículo 27.2 del Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio. (epígrafe 2.6.)

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- Se fomenta el funcionamiento de grupos de trabajo con las actividades siguientes: (epígrafe 2.2.)

- *Reuniones trimestrales del comité de coordinación de la seguridad de la información, previsto en la Resolución de 21 de diciembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la que se regula la política de seguridad de los sistemas de información de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos y de la Intervención General de la Administración del Estado.*
- *Reuniones trimestrales del comité de coordinación del portal de la administración presupuestaria, previsto en la Resolución de 8 de noviembre de 2005 de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por el que se regula el modelo de organización y gestión del portal de la administración presupuestaria.*

- *Reuniones del grupo de trabajo de coordinación tecnológica de los servicios de Informática presupuestaria, para coordinación de la evolución tecnológica y adopción de estándares y criterios normalizados de desarrollo y producción.*
- *Celebración de reuniones de coordinación con las intervenciones delegadas, regionales y territoriales.*

Dirección General de Coordinación de Competencias con las CC.AA. y las EE.LL.

- *Se fomenta la agrupación de los miembros de la subdirección por equipos para colaborar en momentos de alta carga de trabajo, facilitando que todos los miembros tengan contacto con todas las materias que se gestionan en la subdirección. (epígrafe 2.1.)*

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

- *Desde la dirección se intenta aplicar pequeños y continuos avances en materia de calidad: (epígrafe 2.3.)*

- *Gestión por proyectos*
- *Mejora de procesos*
- *Mejora en los canales de distribución de la información*
- *Mejora en la atención “al cliente”*
- *Mejora en la gestión de las alianzas (principalmente el MAEC y las Direcciones Generales de política exterior de las CCAA)*

- *Elaboración y modificación del borrador referido a la normativa comunitaria que regula las AECT. (epígrafe 2.5.)*

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- *El INAP ha colaborado en la actividad 2.1 mediante su nuevo “programa de desarrollo de habilidades de mentoring”, un innovador programa cuyo objetivo principal es capacitar a un grupo de profesionales del Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración del Estado y del Cuerpo Superior de Administradores Civiles del Estado en las habilidades de "mentoreo" para que las puedan aplicar en el desarrollo de su puesto de trabajo y, al mismo tiempo, puedan llevar a cabo el rol de mentor con un funcionario de su mismo cuerpo de la última promoción ("telémaco") y, por tanto, recién ingresado en la AGE. El programa, de 78 horas de duración para los mentores y 20 para los telémacos, tuvo lugar entre los meses de enero y octubre de 2015, contando con un total de 62 telémacos y 20 mentores de cada cuerpo. (epígrafe 2.1.)*

- La actividad 2.2 se ha visto renovada un año más con las labores de investigación y divulgación realizadas por el INAP y que en 2015 se tradujeron en la constitución de un nuevo “grupo de investigación sobre eficiencia para la gestión cooperativa del territorio” y la creación de una “comunidad de conocimiento latinoamericana en administración pública”, como espacio de aprendizaje y de intercambio de experiencias e investigación. (epígrafe 2.2.)

- Por lo que respecta a la actividad 2.3, hay que mencionar que en 2015 el INAP fue reconocido con el sello de excelencia “Bequal Plus” como organización socialmente responsable en discapacidad. Es la primera institución pública que alcanza dicho grado en un reconocimiento avalado por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y la Fundación ONCE, entidades con las que el INAP viene colaborando en los últimos años en materia de discapacidad. (epígrafe 2.3.)

- También hay que mencionar el “reconocimiento de la Comisión Europea de INNAP Innova como una de las mejores buenas prácticas en aprendizaje organizativo e innovación institucional”. INNAP Innova es un proyecto integral para mejorar la innovación del sector público promovido por el INAP que comprende varias iniciativas, destacándose la serie editorial “Innova” e “INNAP Innova: el Foro Iberoamericano sobre la innovación en la Administración pública”, cuya primera edición se celebró en abril de 2013. (epígrafe 2.3.)

- Además, el INAP continuó con el desarrollo de “Sistema Interno de Garantía de Calidad”, aprobado por Resolución de su director de 27 de octubre de 2014 con el fin de garantizar la calidad de la formación que el organismo proporciona con carácter general y, en particular, de los másteres universitarios que ofrece. (epígrafe 2.3.)

- La actividad 2.4 se ha beneficiado con actividades singulares llevadas a cabo para facilitar la puesta en marcha de algunas de las recomendaciones formuladas por la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA) en materia de “centralización de contratos de servicios y suministros”. También con la “formación transversal en materia de idiomas, de ofimática y de preparación para la promoción interna”, a cargo del INAP por mandato de la CORA. (epígrafe 2.4.)

- Hay que citar el “proyecto «Compartir»” que en 2015 tuvo una gran trascendencia en el desarrollo de varias medidas de CORA, que ha incluido alguno de los objetivos del INAP entre sus acciones de reforma. En el año 2015, las actuaciones más destacadas relacionadas con el Proyecto “Compartir” fueron la coordinación entre promotores de formación en la AGE y la puesta a disposición de la plataforma de cursos on line basada en Moodle. (epígrafe 2.4.)

- Asimismo, el conocimiento también fue redistribuido mediante la “plataforma de MOOC (Massive Open Online Course) «Forma2»”. El lanzamiento de la plataforma se

realizó el 17 de marzo de 2015, en el Auditorio del Museo Arqueológico Nacional (Madrid, España), en el marco del II Foro de Intraemprendizaje del INAP, que, con el título “Innovación, Formación y TIC”, destacó el papel que las nuevas tecnologías desarrollan en la formación. En 2015 se programaron dos cursos: “Buenas prácticas en la contratación pública”, coordinado por expertos tanto del ámbito universitario como de la propia administración; y “Régimen electoral”, cuyo objetivo fue dar a conocer la Ley de Régimen Electoral, analizando las particularidades existentes en las diferentes administraciones españolas. (epígrafe 2.4.)

Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

- De acuerdo con el RD 951/2005, la Inspección General de MUFACE elabora anualmente y remite a la Secretaria de Estado para las Administraciones Públicas el “Informe conjunto de seguimiento de los Programas de Calidad 2015”. En él se recogen y analizan las actuaciones llevadas a cabo en materia de calidad. Las conclusiones del informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad en MUFACE 2015 sirven de base para orientar las políticas de calidad de la organización. (epígrafe 2.3.)

- Se publican diversas normas en el BOE durante 2015 que se refieren o pueden afectar, por razón de la materia, a MUFACE. (epígrafe 2.5.)

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

- Se han iniciado, con una duración estimada de dos años, estudios de cargas de trabajo por departamentos con el fin de: (epígrafe 2.1.)

- o Determinar criterios para dimensionar adecuadamente las necesidades de plantilla en función de la carga de trabajo.
- o Evitar situaciones de riesgos psicosociales tanto por exceso como por ausencia de carga de trabajo.
- o Buscar mejoras organizativas en la forma de realizar el trabajo.

- Se fomenta el funcionamiento de los grupos mediante: (epígrafe 2.2.)

- o El aseguramiento, por parte de los mandos, de la transmisión de ideas de la dirección a sus grupos de trabajo.
- o Celebración de reuniones periódicas
- o Creación de grupos de trabajo de carácter multidisciplinar para los distintos proyectos en curso (DNI 3.0, nuevo pasaporte electrónico, tarjeta inteligente CRTM, etc.)

- *Reuniones periódicas del departamento comercial, con planificación. I+D+i y departamentos productivos para coordinar, el impulso y valoración de la posible evolución de los productos existentes y el desarrollo de nuevos.*
- *En Ceres se ha creado un comité técnico para decidir las cuestiones esenciales de la FNMT como prestador de servicios de certificación. Este comité informa a la dirección y la hace partícipe.*
- *La política de calidad se ha impulsado a través de: (epígrafe 2.3.)*
 - *Acceso a todo el personal a través de la intranet.*
 - *Actualización de protocolos sobre procesos de producción.*
 - *Desarrollo del sistema de gestión de I+D+i*
 - *Seguimiento continuo de la producción con calidad.*
 - *Reuniones periódicas con los mandos y el servicio de calidad.*
 - *Realización de encuestas a los clientes de las líneas de productos gráficos y de monedas de colección.*
 - *Método alternativo de evaluación de la satisfacción de los clientes de DIT, basado en la experiencia y percepción de los técnicos comerciales.*
- *En el ámbito de recursos humanos la redistribución de medios se corresponde fundamentalmente con la movilidad de plantilla. Esta movilidad se genera por prioridades de la producción, plazos de entrega, ausencias de personas que resulta necesario sustituir, inactividad periódica en algún puesto de trabajo / taller, etc. (epígrafe 2.4.)*
- *Como consecuencia de lo establecido por la Ley de Presupuestos Generales para el año 2016 en su disposición adicional décima quinta, referente a la entidades públicas empresariales, a finales de 2015 se presentó a la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas criterio e instrucciones a tener en cuenta por la FNMT-RCM para la contratación temporal en el año 2016, siendo aprobadas por los organismos competentes. (epígrafe 2.5.)*

Parque Móvil del Estado (PME)

- *En 2013 se creó el Comité de Tesorería para mejorar el rendimiento económico que sigue funcionando en este ejercicio. (epígrafe 2.2.)*
- *Se mantienen los controles y revisiones periódicas previstos en el sistema de calidad para definir, implantar y actualizar la política y estrategia de calidad y medio ambiente, mediante un ciclo de mejora continua (PDCA), atendiendo a las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios y grupos de interés y marcando los objetivos,*

indicadores, metas programas y actuaciones cada año para el sistema integrado de calidad y medio ambiente. (epígrafe 2.3.)

Secretaría General Técnica (SGT)

La Unidad de Gestión de Contenidos en la red (UGCR):

- Forma parte de los siguientes grupos de trabajo, como representante del Ministerio: (epígrafe 2.2.)

- o Comisión permanente de la Comisión Ministerial de Administración digital. Grupo de trabajo de coordinación editorial de los entornos web.*
- o Grupo de trabajo de simplificación de procedimientos administrativos y sistema de información administrativa.*
- o Grupo de trabajo del Punto de Acceso General: interministerial.*
- o Grupo de trabajo de reutilización de la información del sector público.*
- o Grupo de trabajo de coordinación de unidades de Información de transparencia: Interministerial, dirigido por la Oficina de Transparencia y Acceso a la información pública. Responsable de impulsar y controlar la implantación de la Ley 19/2013, de 9 de junio en los ministerios.*
- o Grupo de trabajo de accesibilidad web.*
- o Grupo de Guía de Comunicación Digital.*

- Ha contribuido en la tramitación de diversa normativa. Además ha participado activamente informando 47 expedientes normativos, en su mayoría relacionados con temas de Administración electrónica. (epígrafe 2.5.)

La Subdirección General de Coordinación de la Información Económico Financiera (SGCIEF):

- Participa y coordina diferentes grupos de trabajo, necesarios para la realización de algunas funciones. Estos grupos de trabajo están constituidos junto con: (epígrafe 2.2.)

- o La UGCR para determinar los contenidos a publicar en el portal del Ministerio y los que se comparten con Transparencia.*
- o La Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), Secretaría General de Coordinación Autonómica y Local (SGCAL), Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) para firmar y dar cumplimiento a un convenio que permita determinar el número de empleados al servicio de la administración pública.*

- *Con Banco de España y con la SGCAL para recopilar y explotar datos de la Central de Riesgos del Banco de España.*
- *Con Banco de España para datos de deuda y de cuentas financieras.*
- *Ha informado acerca de 5 expedientes normativos relacionados con sus funciones. (epígrafe 2.5.)*

- *En 2013 se constituyó el grupo de trabajo biblioteca digital para la AGE: (epígrafe 2.2.)*
 - *Durante 2015, este grupo ha continuado sus trabajos para la contratación de una plataforma digital común para la AGE. En 2015 se han incorporado las bibliotecas de la D. G. de Tributos y de la D. G. del Catastro al sistema de gestión de bibliotecas Millennium, de la Biblioteca Central de Hacienda, en calidad de bibliotecas sucursales. De esta forma, las tres bibliotecas comparten el mismo catálogo, que pasa a convertirse en el primer catálogo colectivo de las bibliotecas del Departamento.*

El Archivo Central de Administraciones Públicas (ACAAPP):

- *Participa en los siguientes grupos de trabajo: (epígrafe 2.2.)*
 - *Desde el año 2012 participa en el grupo de trabajo constituido en el seno de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, con el objeto de evaluar las series documentales relativas a funciones comunes de los organismos de la AGE. En 2015 se ha continuado con estos estudios, relativos a diversas series documentales resultantes de la gestión económica y de la gestión de recursos humanos, que darán como resultado la eliminación autorizada de documentación administrativa sin valor administrativo ni histórico.*
 - *Participan en el subgrupo de trabajo de funciones comunes de la AGE, cuyo objetivo es desarrollar un cuadro de clasificación funcional de documentos que sirva de eje para la gestión de documentos electrónicos de archivo, del que prácticamente está ultimada la versión definitiva de un borrador para elevar a la aprobación del Grupo de trabajo y de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos.*
 - *Coordinación del subgrupo de trabajo de series de recursos humanos que ha conseguido el dictamen favorable de cinco series documentales de procesos selectivos, lo que ha permitido eliminar un volumen considerable de documentación sin valor histórico.*

La Biblioteca Central de Administraciones Públicas (BCAAPP):

- *Ha participado en los siguientes grupos: (epígrafe 2.2.)*
 - o *Grupo de trabajo para la racionalización de recursos electrónicos de las Bibliotecas Centrales. En 2015 se ha continuado fomentando y difundiendo el uso de estos recursos entre los usuarios de la SEAP.*
 - o *Grupo de trabajo de mantenimiento de los Catálogos de la Biblioteca. Mantiene activas las tareas de actualización y depuración de los catálogos bibliográficos y de autoridades, así como el repositorio de recursos electrónicos de biblioteca accesibles a través de la intranet de la SEAP.*
 - o *Grupo de trabajo de expurgo. Con el objetivo de liberar espacio en los depósitos, continua la revisión de fondos y listado de propuesta de expurgo de publicaciones desfasadas o con ejemplares múltiples sin interés para la colección bibliográfica.*
- *La UGCR, la SGCIEF y la SGIDYP han cedido temporalmente efectivos por la necesidad de agilizar la tramitación de los expedientes del llamado “Céntimo Sanitario”. (epígrafe 2.4.)*
- *En 2015 se ha incrementado el número de distribuidores de libro electrónico y de impresión bajo demanda. (epígrafe 2.4.)*

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- *Durante el año 2015, con el fin de optimizar y adecuar al funcionamiento de la DGPE 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, así como la modificación de la RPT para la creación de un nuevo puesto de Coordinador de Área en la Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas. (epígrafe 2.4.)*

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- *Creación del centro de incidencias de la Oficialía Mayor: Como consecuencia de la centralización en la Presidencia del Gobierno de los servicios que prestaban los gabinetes telegráficos en los diferentes departamentos ministeriales, el personal que ha permanecido en el departamento, por no haber pasado a prestar servicio en Presidencia de Gobierno, se ha integrado en el nuevo centro de Incidencias de la Oficialía Mayor cuyas nuevas funciones son: (epígrafe 2.1.)*
 - o *Prestación de servicios de apoyo a las diferentes unidades del departamento.*
 - o *Servicio permanente de lunes a viernes: en dicho horario se encarga de asumir la resolución de cualquier incidencia que pueda producirse en el ámbito*

del MINHAP, especialmente las relacionadas con mantenimiento, seguridad de edificios, emergencias o similares.

- En materia de organización, durante el ejercicio 2015 se ha incidido esencialmente en la redistribución de medios como consecuencia de la política de personal del departamento orientada a la optimización de la gestión de los recursos humanos mediante una mejora de la asignación de efectivos alineada con los objetivos estratégicos y necesidades de la organización. (epígrafe 2.4.)

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

- A lo largo del 2015 se han celebrado diferentes comisiones de seguimiento con relación a los distintos contratos centralizados y acuerdos marcos celebrados por la DGRCC. (epígrafe 2.2.)

- Se aprobó la Orden HAP/2834/2015, de 28 de diciembre, por la que se modifica la Orden EHA/1049/2008, de 10 de abril, de declaración de bienes y servicios de contratación centralizada, con el objeto de centralizar nuevos servicios y suministros, además de regular el procedimiento de adhesión de entidades que no forman parte del ámbito subjetivo obligatorio a los acuerdos marco. (epígrafe 2.5.)

2.3. Planificación

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- En el ámbito de la formación la planificación se establece a partir de los distintos objetivos en las que se clasifican las acciones formativas (Plan para el nuevo ingreso, Plan de formación Permanente, Plan de formación Voluntaria y Planes para la formación Institucional e internacional). Dichos planes se coordinan a través de los comités permanentes de formación en las que la Escuela de la Hacienda Pública se relaciona con las instituciones destinatarias de sus servicios. (epígrafe 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. (epígrafe 3.1.)

- El plan 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. (epígrafe 3.2.)

- *La planificación se plasma en el “Plan de Objetivos 2015”, que se estructuró en los siguientes objetivos estratégicos, operativos; indicadores asociados y medición: (epígrafe 3.3.)*

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- *Cabe señalar que se ha mejorado el proceso informático de extracción de datos y consolidado el sistema de seguimiento de los indicadores desde la Presidencia del TEAC a través del boletín estadístico mensual de la gestión (BEM). Dicho informe detalla con amplitud tanto los conceptos, tipos y sentido de las resoluciones como el estado de los expedientes pendientes de resolución. (epígrafe 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. En esa línea de trabajo, durante el año 2015 se han afianzado los trabajos y los procedimientos con la creación de la oficina técnica de proyectos cuyo objetivo fundamental es la supervisión del cumplimiento de la metodología implantada en ejercicios anteriores con la finalidad de que el próximo año 2016, se focalicen los esfuerzos en la mejora de los propios procesos en base a la experiencia adquirida durante este año de implantación. (epígrafe 3.2.)*

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

- *En el año 2015, se ha iniciado el desarrollo de los procedimientos correspondientes para la aplicación de las medidas relativas a las limitaciones establecidas para las retribuciones del personal de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por la Ley 30/2014 de Presupuesto Generales del Estado. (epígrafe 3.1.)*

- *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. (epígrafe 3.1.)*

- *Un objetivo estratégico prioritario ha sido la creación y gestión del expediente electrónico de clases pasivas. Para ello se ha venido trabajando intensamente en esta materia, lo que ha permitido que se haya ido incorporando progresivamente al sistema de información de gestión de clases pasivas (ARIEL) nuevas funcionalidades a lo largo de*

2015 y que se haya conseguido por primera vez implantar la tramitación electrónica en una serie de procedimientos. (epígrafe 3.3.)

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- *Elaboración del “Plan Director” actualizado de sistemas de información y comunicaciones de la administración presupuestaria para el periodo 2014-2016. Este Plan director establece la política de sistemas de información, de infraestructura tecnológica y de comunicaciones de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos y de la IGAE. (epígrafe 3.2.)*

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

Dirección General de Coordinación de Competencias con las CC.AA. y las EE.LL.

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

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- *Las actividades de planificación se han visto, un año más, beneficiadas por el análisis de los resultados obtenidos y las necesidades del “Plan Estratégico General 2012-2015” y la planificación de todos sus proyectos. (epígrafes 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 2015, una serie de avances que han permitido mejorar el 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.)*

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

- *Para todos los departamentos y áreas de la FNMT_RCM, hay establecidos indicadores, cuyo seguimiento mayoritariamente es mensual. En I+D+i se están desarrollando nuevos objetivos e indicadores específicos dentro del nuevo sistema de gestión de I+D+i informando mensualmente a la dirección Industrial (epígrafe 3.1.)*

- Los objetivos se definen anualmente y se establecen reuniones periódicas para el seguimiento del cumplimiento y decisión de implantación de medidas correctoras, en coordinación con el servicio de calidad. (epígrafe 3.2.)

- En el mes de septiembre de cada año se elabora el presupuesto para el siguiente ejercicio, planificando las actividades a realizar. Esa planificación tiene continuación a final de cada ejercicio cuando se elabora el informe de revisión por la dirección, en el que se valora la consecución de objetivos del año, o se analizan las causas que lo hayan impedido, determinando los que se consideren para el siguiente año, con indicación de valores de partida, objetivo, responsable y acciones a tener en cuenta para su consecución. (epígrafe 3.3.)

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 PME y no como metas aisladas de cada subdirección. (epígrafe 3.1.)

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

Secretaría General Técnica (SGT)

La Unidad de Gestión de Contenidos en la red (UGCR):

- La UGCR, dentro del plan de objetivos de la Subsecretaría para 2015 es responsable del objetivo de "Publicación de información del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas en el Portal de la Transparencia" (referido a información descentralizada del Ministerio, en un plazo medio de 3 días laborables), consiguiendo reducir el plazo medio a 2 días. (epígrafe 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. (epígrafe 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 OTAI y con los centros y organismos responsables de la información los criterios para la remisión automatizada de la información. También se ha controlado la aportación de la información, con la frecuencia y por los cauces establecidos. (epígrafe 3.3.)

La Subdirección General de Coordinación de la Información Económico Financiera (SGCIEF):

- Durante 2015 la SGCIEF ha trabajado en la predictibilidad de las publicaciones y se ha insistido a los centros productores de informes económico-financieros relevantes en la necesidad de que todas las publicaciones fueran anunciadas con, al menos, seis meses de antelación para facilitar la planificación de los estudios que de ellas deriven. (epígrafe 3.3.)

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- A lo largo de 2015 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. (epígrafe 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. (epígrafe 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 (epígrafe 3.2.)

- Una gran parte de las actividades realizadas por cada una de las subdirecciones, se desarrollan de manera continua y recurrente, por lo que más que una planificación, tienen una periodicidad concreta o se realizan de forma continua. (epígrafe 3.3.)

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- En el ámbito informático, la planificación de la gestión de incidencias y peticiones de los usuarios se lleva a cabo por medio de SOL, que es la herramienta que permite gestionar las incidencias y peticiones asignadas a cada una de las áreas de la SGTIC. A este respecto, durante 2015 la SGTIC ha gestionado y resuelto 15.455 incidencias y peticiones introducidas en SOL por los usuarios. De ellas, 7.978 incidencias y peticiones han sido resueltas por la Unidad de Atención de Microinformática. (epígrafe 3.2.)

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

- Se elaboró en 2014 un Plan Estratégico 2015-2016 que incluye un Plan de Acción, con su hoja de ruta, de la actividad futura de la Dirección General. Esta hoja de ruta se ha ido cumpliendo a lo largo del año 2015 por parte de la DGRCC. (epígrafe 3.3.)

2.4. Recursos humanos

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- Para la elaboración de los planes de formación se recopilan las propuestas de los responsables de las distintas unidades del organismo y se analizan y sistematizan las demandas que los empleados públicos han puesto de manifiesto a través de las encuestas utilizadas en la evaluación de las acciones formativas del ejercicio anterior. También se analizan las propuestas realizadas tanto por los distintos miembros de la administración como por las centrales sindicales que forman parte de la comisión de formación continua. (epígrafe 4.1.)

- Los resultados de la evaluación de cada plan anual se incorporan al plan de formación del ejercicio siguiente de maneras diferentes. Cabe destacar, como se ha señalado en el punto anterior, la consideración de las demandas de diversas acciones formativas para incorporarlas al nuevo plan. (epígrafe 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. (epígrafe 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.). (epígrafe 4.4.)

- Se mantiene el incremento porcentual en el número de promociones internas producidas en años anteriores en el IEF. (epígrafe 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 63 cursos durante el año 2015, con la participación de 2.676 personas. (epígrafe 4.1.)

- Además, cabe destacar los cursos on-line: “Procedimientos de Regularización catastral” y “La utilización de la Administración Electrónica Catastral”, dirigidos al personal de las entidades locales. (epígrafe 4.1.)

- También se han desarrollado actividades formativas en el marco del convenio 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. Así, se celebró el curso on-line sobre “Gestión del Catastro”, dirigido a funcionarios latinoamericanos. (epígrafe 4.1.)

- Se participó en el proyecto cofinanciado por la Unión Europea “Modernización del Sector Forestal de Honduras”, y a petición de la Fundación CEDDET nuestra organización impartió dos cursos on-line a 50 técnicos forestales, uno sobre gestión catastral y otro sobre ordenación territorial. (epígrafe 4.1.)

- Por último, señalar la participación en el “Seminario Internacional sobre Catastros de Bienes Inmuebles”, en el marco del Proyecto Eurosocial II Fiscalidad, donde junto a otros expertos se debatió acerca de los diferentes modelos de catastro europeo. Eurosocial. (epígrafe 4.1.)

- En los últimos años se han establecido reuniones anuales de la dirección con todos los empleados de servicios centrales, para rendir cuentas y exponer los logros generales de gestión conseguidos por la organización, y de este modo resaltar la contribución de todos en los objetivos alcanzados. (epígrafe 4.4.)

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- Cabe destacar que se han realizado acciones específicas de formación tanto con motivo de la entrada en vigor de la Ley 343/2015 de modificación de la Ley 58/2003, General Tributaria, como de la nueva aplicación ASTREA. (epígrafe 4.1.)

Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)

- La DGOJ ha colaborado en la mejora de las habilidades de su personal en aras de una mejora del servicio prestado por la misma en el ejercicio de sus competencias, entre otros mecanismos a través de la impartición de cursos de formación presenciales que abordan unos entornos altamente técnicos en los que se ejercen las competencias propias de la DGOJ. (epígrafe 4.1.)

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

- En el año 2015, a los efectos de aumentar la adecuación de los titulares de los puestos de trabajo a las funciones que desarrollan, el personal ha asistido a los cursos o actividades formativas organizadas en el año. (epígrafe 4.1.)

- 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: “Introducción a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa”, “Reforma laboral y empleo público”, “Relaciones de puestos de trabajo” y “uso de las bases de datos Clarín”. (epígrafe 4.2.)

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- *Elaboración y desarrollo del plan anual de formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la IGAE. El plan lo integran dos grandes apartados: materias de carácter específico, dirigidas a la formación en las funciones propias de la IGAE y materias de carácter general, cuyo objetivo es impulsar la formación en los aspectos más generales y personales. (epígrafe 4.1.)*

- *También se ha continuado con la difusión e impulso a la participación en las acciones formativas, tanto presenciales, como a través de internet, ofrecidas por las plataformas de formación del MINHAP, del IEF y del INAP. (epígrafe 4.1.)*

- *Dentro del plan anual de formación el núcleo principal del apartado de formación en materias específicas está dirigido a la formación y perfeccionamiento del personal, en relación al puesto de trabajo desempeñado, con un número de participantes estimado en 1.877. Incide en ello la reestructuración del plan en el sentido de dirigirlo a proporcionar una formación básica en función de las escalas y grupos del personal y las distintas áreas funcionales de la IGAE. (epígrafe 4.2.)*

Dirección General de Coordinación de Competencias con las CC.AA. y las EE.LL.

- *Asistencia a cursos de formación relacionados con la actividad desarrollada en el puesto y a cursos de formación para el desempeño de futuras actividades, concretamente en el marco de la evaluación para el desempeño, ya que la SGRRII ha sido elegida como unidad piloto. (epígrafe 4.1.)*

- *A través de las reuniones periódicas y mediante el examen de logro de objetivos algunos de los proyectos del cronograma son incorporados por ideas que surgen del equipo en las citadas reuniones. (epígrafe 4.4.)*

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- *Durante 2015, se realizaron las “actividades formativas” que oferta el INAP en el cumplimiento de sus competencias, mediante el “plan de formación en transparencia, acceso a la información y buen gobierno”, integrado por 25 acciones formativas —en su mayoría on line para facilitar su realización a los alumnos—, y diversas “actividades formativas específicas organizadas para otras instituciones”. (epígrafe 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). (epígrafe 4.1.)*

- *Además el INAP ha seguido trabajando para incorporar los mejores métodos de “diseño y evaluación de la formación” y buscar su homologación y certificación. Para ello, ha colaborado con el equipo EFI (Eficacia de la Formación) de la Universidad Autónoma de Barcelona, en el marco del proyecto MEEL (Modelo de Evaluación del e-Learning en*

la Administración Pública), beneficiario de la convocatoria de investigación del INAP, con la finalidad de diseñar un modelo que permita evaluar la transferencia de la formación impartida en modalidad on line. (epígrafe 4.2.)

Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

- Durante 2015 se han organizado una serie de acciones formativas en las modalidades presencial y on-line plasmadas en el denominado “Plan de Formación 2015” (epígrafe 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. (epígrafe 4.2.)

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

- El plan de formación se ajusta cada vez más a las necesidades reales, además, trimestralmente, se impulsa su cumplimiento desde el servicio de formación. En materia de PRL y sus correspondientes actualizaciones, se han comenzado a impartir sesiones de concienciación de PRL a toda la plantilla, con una nueva metodología, fundamentalmente participativa. Por último, se ofrecen cursos fuera de la jornada laboral para que las personas puedan adquirir conocimientos encaminados a su promoción interna, así como de desarrollo y mejora personal. (epígrafe 4.1.)

- El plan de formación se elabora sobre la base del gap entre las cualificaciones del puesto y las cualificaciones que posee la persona que los desempeña. (epígrafe 4.2.)

- El 28 de enero de 2015 se firmó acuerdo interno entre las representaciones de los trabajadores y la dirección en su versión dos sobre bonificaciones en oferta de empleo público (OEP) y oferta de empleo de personal funcionario o laboral fijo con destino en departamentos u organismos públicos del sector público estatal en función de la experiencia laboral, tanto en la FNMT-RCM como en la administración pública, situación del candidato como demandante de empleo y titulaciones que ostente de formación profesional en ramas relacionadas con la actividad de la empresa. Como tarea continua, para garantizar la cobertura de plazas convocadas, en los casos que así se estima, se imparten cursos de formación previos a la convocatoria, o entre la prueba teórica y la práctica. (epígrafe 4.3.)

- En el año 2015 se elaboró el informe de conclusiones de la encuesta de opinión sobre el plan de igualdad que se hizo entre los trabajadores de la FNMT-RCM con el fin de conocer el grado de integración de dicho plan entre la plantilla de la entidad y propuestas que debieran tenerse en cuenta en la elaboración del nuevo, cuya negociación está prevista en 2016. (epígrafe 4.4.)

- En el mes de junio de 2015, dando cumplimiento al plan de acción de riesgos psicosociales, se publicaron en el espacio reservado en la intranet a prevención de riesgos laborales los protocolos de actuación en los presuntos casos de acoso psicológico en el trabajo, de acoso sexual o por razón de sexo y de trabajadores con comportamiento alterado. (epígrafe 4.4.)

- Como medida entre la seguridad y salud y la conciliación, destaca la creación de una sala de lactancia a disposición de las trabajadoras embarazadas o en periodo de lactancia donde pueden descansar, proceder a la extracción y almacenamiento-conservación de la leche materna, etc. (epígrafe 4.4.)

- Como tareas continuas citamos las siguientes: (epígrafe 4.4.)

- o Se tienen establecidas políticas de flexibilidad laboral con el fin de resolver problemas de conciliación.
- o También como práctica habitual, se mantiene la posibilidad de que, tanto los trabajadores como sus familiares, puedan realizar prácticas no remuneradas para completar estudios oficiales.
- o Durante el año 2015 se ha continuado con las campañas informativas personalizadas a los trabajadores con determinadas situaciones a fin de darles a conocer las ventajas que puede suponer para ellos que se les reconozca oficialmente su discapacidad, ofreciéndoles incluso la posibilidad de cumplimentarles la documentación de solicitud.
- o En el año 2015 se realizaron con carácter voluntario campañas preventivas al personal de plantilla.

- Con efectos uno de noviembre de 2015 se produjo la creación de la nueva sociedad de fabricación de billetes euro (IMBISA) entre el Banco de España y la FNMT-RCM, suponiendo la segregación de 251 personas. Relacionado con dicha segregación, el 21 de julio de 2015 se firmó un acuerdo entre la Dirección General de la FNMT-RCM y el Comité Intercentros en el que se recogen una serie de medidas tendentes a garantizar el empleo, el futuro y las condiciones laborales de los trabajadores de ambas empresas, así como la adecuación del convenio colectivo como consecuencia de la creación de dicha sociedad y de la ejecución del plan de empresa. (epígrafe 4.7.)

Parque Móvil del Estado (PME)

- Continuación del proyecto de formación en temas generales del PME. (epígrafe 4.1.)

- Formación anual específica al personal conductor en conducción segura, además de otros cursos específicos para su puesto de trabajo. (epígrafes 4.2. y 4.3.)

Secretaría General Técnica (SGT)

La Unidad de Gestión de Contenidos en la red (UGCR):

- La 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 SGRHH, de carácter general a través del INAP o del IEF, o de organismos internacionales (UE y FMI). 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 como en la gestión del derecho de acceso. (epígrafe 4.1.)

- Planifica, gestiona e imparte en algunos cursos -dentro del programa de formación para colectivos específicos- la realización de cursos destinados a editores (más de 400 entre portal web, sede electrónica central (SEC) e intranet y a responsables de sitios web. En 2015, y con motivo de la integración del CMT, se realizó una jornada informativa con relación a la gestión de la información del Comisionado en los entornos portal, sede y ACTUA (contando con la asistencia de personal de la SGTIC). (epígrafe 4.2.)

El Archivo Central de Administraciones Públicas (ACAAPP):

- Publicada la política de gestión de documentos electrónicos del MINHAP, en 2015 se ha llevado a cabo un intenso plan de formación coordinado con la S.G. de Recursos Humanos. Se han realizado, igualmente, cursos en otros ministerios e instituciones, (universidades, asociaciones profesionales y organismos de comunidades autónomas), y formación a distancia mediante herramientas de videoconferencia con órganos de la periferia. (epígrafe 4.1.)

El Servicio de Información Administrativa (SIA):

- Durante 2015 su personal ha realizado cursos sobre programas informáticos, atención e información al público, idiomas y habilidades comunicativas. (epígrafe 4.1.)

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- En el transcurso del año 2015 se ofertaron por el Área de Formación de RR.HH. 28 cursos. (epígrafe 4.1.)

- Durante dos semanas no consecutivas del mes de mayo y junio de 2015 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 de "Formación General sobre BIM (Building Information Modeling)". (epígrafe 4.2.)

- Además se promovió, para técnicos de esa subdirección, un curso de 20h de programa “Presto v2015.1”. (epígrafe 4.2.)
- Así mismo, 11 personas de la Subdirección General del Patrimonio del Estado, que representan casi un 30% del total, participaron en la acción formativa de carácter general realizada por el INAP, dirigida a incrementar la eficacia en la gestión patrimonial dentro del ámbito del sector público estatal. (epígrafe 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. (epígrafe 4.7.)
- Se promueve la participación del personal en todo tipo de acciones formativas que se considere puedan aportar conocimientos y valor añadido a la DGPE. En este sentido, cabe destacar la participación de una jefa de área de la Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas en la 7ª edición del Máster de Dirección Pública (2014-2015) promovido por el MINHAP, y con carga lectiva de 400 horas. (epígrafe 4.8.)

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- Deben destacarse dos actuaciones que inciden especialmente en el mantenimiento del nivel de calidad, la relación entre las acciones formativas y el desempeño del puesto de trabajo y, por ende, el impacto de la formación en la mejora de la organización: (epígrafe 4.1.)
 - o La consolidación de la metodología formativa de “video colaboración” que, junto con las ventajas de la formación presencial, permite la formación desde el puesto de trabajo, con los ahorros tanto económicos, como de tiempo de trabajo que ello supone.
 - o La detección de necesidades formativas (mediante consultas con los distintos centros directivos y la realización de encuestas al personal de la organización) y cuyos resultados se han incorporado al plan de formación, lo que ha permitido mejorar la vinculación de las actuaciones formativas ofertadas con las necesidades tanto organizativas como de desarrollo personal y profesional de los empleados públicos.
- Desde la Subsecretaría se ha venido manteniendo una política de desarrollo de la carrera profesional basada en las necesidades organizativas y la contención del gasto público, pero sin olvidar su incidencia en la motivación del personal. (epígrafe 4.4.)

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

- El personal ha asistido a diferentes cursos organizados por el INAP, destacando la participación de 2 jefes de área en el Máster de Liderazgo y Dirección Pública Asimismo

en el año 2015, la jefe de la unidad de apoyo finalizó el Máster de Dirección Pública del IEF-EOI. (epígrafe 4.1.)

- Funcionarios de la Dirección General han impartido formación a gestores del contrato de suministro de energía eléctrica. (epígrafe 4.1.)

- Con relación al contrato de servicios postales, se impartieron cursos de formación sobre la aplicación informática MERCURIO a través de la cual se gestiona este contrato.

- Asimismo, varios funcionarios impartieron en el INAP dos ediciones de un curso específico sobre la aplicación CONECTA-CENTRALIZACIÓN. (epígrafe 4.1.)

- Participación de los funcionarios en los diferentes objetivos a alcanzar. En las subdirecciones generales se han creado dinámicas de participación en el diseño y gestión de los diferentes contratos y acuerdos marco, creando un ambiente adecuado y un buen entorno de trabajo. (epígrafe 4.4.)

- Durante 2015 se ha procedido a la provisión de varios puestos de trabajo. (epígrafe 4.5.)

2.5. Recursos materiales e inmateriales

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- Se han realizado obras de remodelación en aseos y actuaciones complementarias para obtener cuatro aseos que permitan el acceso a minusválidos y así adecuarlos al código técnico de la edificación. (epígrafe 5.1.)

- Actualización de la evaluación de riesgos laborales en 2015. Propone medidas preventivas, cuya implantación efectiva supone la mejora de las condiciones de trabajo identificadas como factores de riesgo en materia de seguridad y salud, tanto en lugares comunes (locales e instalaciones) como en puestos de trabajo específicos. (epígrafe 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 (epígrafe 5.3.)

- Se han adquirido estanterías nuevas para la zona de biblioteca por deterioro de las existentes, así como sillas de diferente tipo para despachos. (epígrafe 5.4.)

- Se han llevado a cabo 240 actualizaciones en el inventario general del IEF. (epígrafe 5.5.)

- Establecimiento de procedimiento de control de consultas de la documentación depositada en el archivo. (epígrafe 5.6.)

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

- *Implantación de reuniones periódicas del área de gestión con las áreas de formación e investigación para revisar la planificación y continuar la ejecución del presupuesto. (epígrafe 5.8.)*
- *Mantenimiento preventivo general de todas las instalaciones y correctivo puntual de: calderas, plantas de frío, climatizadores, falcoils, grupos electrógenos, SAIs, red de hidrantes, ascensores, equipos del sistema de protección contra incendios. (epígrafe 5.9.)*
- *Mejoras continuas en el sistema de protección contra incendios de los edificios: central general de incendios, detectores, sistemas de auto-extinción, grupos de presión, etc... (epígrafe 5.10.)*
- *Mejora de la señalización exterior y el balizamiento y señalización de accesos y viales. (epígrafe 5.11.)*
- *Estudio de calidad ambiental, en cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de RITE en su modificación RD 238/2013. (epígrafe 5.12.)*

Dirección General del Catastro (DGC)

- *En 2015 se ha abordado en algunas gerencias territoriales acciones concretas de mejora de los locales, de las instalaciones de atención al público, y de sustitución del mobiliario, resultando un acondicionamiento general de los edificios y sus instalaciones, y por tanto también de la mejora en la prestación de los servicios al ciudadano. (epígrafes 5.1., 5.2., 5.3. y 5.4.)*
- *Se han continuado las labores de gestión del inventario, a través del Módulo de Gestión de Inventario dentro de la aplicación Informática Sorolla 2. (epígrafe 5.5.)*
- *Las medidas de mejora de los archivos catastrales vienen enmarcadas por el plan de archivos catastrales. Durante el 2015 las principales labores en este ámbito fueron: (epígrafe 5.6.)*
 - 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.*
 - o *En general, trabajos de digitalización de documentación variada para su incorporación a expediente digital y archivo, para disponer de una versión digitalizada de la documentación entrante y de la existente para la mejor gestión de expedientes y bases de datos.*

- *En los últimos años se han dictado por parte de la Dirección General del Catastro diversas medidas específicas para control del gasto, entre las que destacan: (epígrafe 5.8.)*

- o *La supresión de los contratos de mantenimiento de fotocopiadoras de planos y fotocopiadoras normales, limitándose a la lectura de copias.*
- o *El mantenimiento sólo de los contratos que son absolutamente necesarios para el buen funcionamiento de los equipos informáticos.*
- o *La supresión de los contratos de mantenimiento de gestores de tiempo de espera en las oficinas de atención al público.*
- o *El control del consumo del servicio de telefonía fija y móvil.*
- o *La eliminación de las suscripciones a libros y prensa en papel.*
- o *La eliminación de las suscripciones a bases de datos.*
- o *La obligatoriedad de enviar la correspondencia oficial por correo electrónico, salvo que sea necesario su remisión en papel.*
- o *El uso restrictivo de los servicios de mensajería que, con carácter general se sustituirán por correo certificado urgente con aviso de llegada.*
- o *La centralización de los créditos para la reparación de equipos de la información, para compra de prensa y otras publicaciones, y también para compra de vestuario.*
- o *Centralización del crédito para gastos de reparación de edificios, maquinaria y mobiliario.*
- o *Centralización del crédito para gastos de Correos.*

- *En los Servicios Centrales se realizaron las siguientes actuaciones de mantenimiento: (epígrafe 5.9.)*

- o *Renovación del sistema de extracción del centro de transformación del edificio central para evitar sobrecalentamientos en la época estival.*
- o *Cerramiento de protección del SAI de la planta sótano del edificio central.*
- o *Adaptación a normativa de diversas dependencias del edificio anexo.*
- o *Mejora del grupo electrógeno del edificio anexo.*
- o *Limpieza del sistema de extracción de grasas y humos de la cocina de la cafetería.*
- o *Instalación de climatizadores de respaldo en edificio central y anexo.*

- *En cuanto a la mejora de la seguridad del edificio se ha realizado la apertura de puerta con objeto de cumplir con las distancias establecidas en los recorridos de evacuación.*

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- *Se ha continuado el plan de optimización de uso de espacios lo que ha motivado nuevos traslados de sedes de los tribunales a locales compartidos, en concreto la Sala Desconcentrada de Tenerife del TEAR de Canarias y las Dependencias Provinciales de Jaén y Salamanca. (epígrafe 5.1.)*

- *Con motivo de los traslados sufridos en diferentes sedes de tribunales en los ejercicios anteriores resultó necesaria la adquisición de mobiliario para adaptación a los nuevos espacios y usos y reposición y actualización de mobiliario obsoleto o que quedó inutilizable en las mudanzas. (epígrafe 5.4.)*

- *En el ejercicio de 2015 se ha iniciado el proceso de adaptación de los inventarios de los TEA para su inclusión en el sistema GDI de SOROLLA2. En el último trimestre del año se ha procedido a la revisión, elaboración y carga inicial en el nuevo entorno del inventario del TEAC y se ha planificado la realización de dicha actuación para el resto de tribunales regionales y locales para el ejercicio de 2016. (epígrafe 5.5.)*

- *Como consecuencia de la colaboración con la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones se realizó el expurgo de series documentales del TEAR de Cataluña que se encontraban bajo custodia de la Subsecretaría en el CADA (Las Matas). Dicha actuación constituyó el inicio de la ejecución de un plan de expurgo del archivo de los TEA ubicado en el CADA que se extenderá a lo largo de tres ejercicios y con la previsión de eliminación de 40.000 cajas. (epígrafe 5.6.)*

Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)

- *Tan solo reseñar el éxito de la implantación de sistemas de impresión centralizados que se produjo en el ejercicio 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. (epígrafe 5.7.)*

- *Al objeto de servir al principio de eficiencia y en el marco de las competencias que la DGOJ tiene atribuidas en el ámbito del juego responsable, esta dirección general desarrolla una labor constante de colaboración y apoyo a las diversas asociaciones y demás organizaciones que tienen como finalidad el tratamiento y rehabilitación de jugadores con trastornos en el juego y a la innegable labor que realizan en el ámbito de la lucha contra la ludopatía. (epígrafe 5.12.)*

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

- *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." (epígrafe 5.8.)*

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- *En el año 2015 se han hecho dos actuaciones en la mejora de locales: (epígrafe 5.1.)*

- o *Obras de remodelación de nuevos despachos en la planta 18, para la ubicación de las unidades del servicio de personal y del servicio del SAFO.*
- o *Obras de remodelación de oficinas para la adecuación de la salida de emergencia en la planta 17.*

- *En relación con las instalaciones se han realizado, entre otras muchas mejoras, la adaptación de oficinas en locales de c/Castello 117, la sustitución de la central de incendios en el centro de c/Alberto Alcocer, 2, la renovación de los desagües de las instalaciones de María de Molina , 50 y Núñez de Balboa, 114 así como las labores anuales de mantenimientos preventivos de suministro de energía, aire acondicionado, protección contra incendios de los dos Centros de Proceso de Datos y mantenimiento general del entorno oficinas. (epígrafe 5.2.)*

- *Se ha continuado con la política de reparación para la conservación del mobiliario representativo, volviendo a tapizar sesenta y ocho sillas, cinco mesas, un sofá y dos sillones. (epígrafe 5.4.)*

- *Durante el pasado año se ha llevado a cabo una revisión general del inventario. (epígrafe 5.5.)*

- *Las mejoras en el mantenimiento de edificios: (epígrafe 5.9.)*

- o *Revisión del sistema de climatización*
- o *Se ha realizado el correctivo del sistema de incendios*
- o *Se ha llevado a cabo inspección de baja tensión.*

Dirección General de Coordinación de Competencias con las CC.AA. y las EE.LL.

- *Digitalización de toda la documentación que no estuviera ya en soporte electrónico. Básicamente archivos antiguos y determinados archivos procedentes de otras subdirecciones. (epígrafe 5.6.)*

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 2015, 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 han continuado las actividades iniciadas en años anteriores encaminadas a la adecuación de los locales con problemas para la adaptación, concluyéndose los casos del edificio A de los servicios centrales de MUFACE, la Oficina Delegada nº 4 del servicio provincial de Madrid y los servicios provinciales de Cáceres, Alicante y A Coruña, en vías de finalización en lo que respecta al de Jaén, y a la búsqueda de nuevas ubicaciones para aquellas oficinas cuya adaptación no es posible, habiéndose iniciado esta vía respecto a los servicios provinciales de Málaga y Lugo. (epígrafe 5.1.)*

- *MUFACE ha realizado en 2015 una serie de acciones para facilitar el acceso a sus dependencias y mejorar la atención a sus mutualistas: (epígrafe 5.2.)*

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

- *Cambios en la ubicación de las oficinas dentro de la FNMT-RCM y adaptación a la normativa de PRL. (epígrafe 5.1.)*

- *Se mantiene la certificación formal de los sitios de desarrollo y soporte, así como de los talleres de producción de documentos de identificación (tarjetas y pasaportes), según el esquema de certificación de seguridad Common Criteria, como base para la certificación de los productos ya desarrollados (DNle, pasaporte electrónico y tarjeta criptográfica). También se mantienen las certificaciones de seguridad física y lógica de MasterCard. (epígrafe 5.2.)*

- *Se instalaron unos equipos de demostración de los elementos de seguridad públicos contenidos en productos de la FNMT. (epígrafe 5.3.)*
- *Realización de trabajos de actualización de las pantallas disponibles en la tienda del aeropuerto (T1), en el hall de Jorge Juan y en la entrada del museo con el objetivo de mejorar la información comercial e institucional que se ofrece e incentivar la venta de monedas de colección. (epígrafe 5.3.)*
- *Se ha adquirido mobiliario, en el ejercicio, según norma de PRL. (epígrafe 5.4.)*
- *Se realizan inventarios periódicos de los inmovilizados de la entidad, así como de almacenes. (epígrafe 5.5.)*
- *Sustitución de archivos físicos por archivado electrónico. En proceso la digitalización de documentos físicos previos a la implantación de las herramientas informáticas que utiliza la entidad, en la actualidad, para gestionar la documentación habitual. (epígrafe 5.6.)*
- *Se ha procedido a la centralización y reducción de puestos de impresión individuales. (epígrafe 5.7.)*
- *Se realiza un seguimiento mensual de los presupuestos, potenciando el control del gasto, con el objetivo de optimizarlo. (epígrafe 5.8.)*
- *Se comunican puntualmente las reparaciones y actuaciones que se consideran oportunas que se realicen en el local, mobiliario y demás elementos comunes o de uso individual al departamento responsable. (epígrafe 5.9.)*
- *Se han realizado las siguientes mejoras de seguridad del edificio: (epígrafe 5.10.)*
 - o *En el museo se amplió la protección antiincendios con extinción por gas inerte en una zona de la exposición permanente.*
 - o *Instalación de esclusa y diversos elementos de seguridad (cámaras, sensores de presencia)*
 - o *Restricción de accesos.*
 - o *Asistencia a cursos de evacuación del edificio organizados por la dirección de seguridad..*

Parque Móvil del Estado (PME)

- *El edificio del PME es muy antiguo y no permite más que actuaciones correctivas. No obstante, se está haciendo una importante labor de racionalización del gasto con contratos de mantenimiento preventivos y de dotación de soluciones más modernas que permitan un cierto ahorro en el gasto. (epígrafes 5.3., 5.10. y 5.11.)*

- Se ha continuado la revisión e informatización de la gestión del inventario, actualmente se gestiona exclusivamente por medios informáticos. (epígrafe 5.5.)
- Refuerzo del seguimiento y ejecución a través del comité de tesorería. (epígrafe 5.8.)

Secretaria General Técnica (SGT)

El Archivo Central de Hacienda (ACH):

- Durante el año 2015, 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. (epígrafe 5.6.)

El Archivo Central de Administraciones Públicas (ACAAPP):

- En 2015 se ha elaborado una base de datos en Access sobre la documentación que no está catalogada en la aplicación. Se han descrito en la citada aplicación los expedientes ingresados por transferencia, así como la documentación de la extinta Subsecretaría del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, que estaba sin organizar. (epígrafe 5.6.)

El Servicio de Información Administrativa (SIA):

- Ha realizado el seguimiento correspondiente al año 2015 de la adaptación de espacios destinados a la atención al público a la normativa de accesibilidad. (epígrafe 5.3.)

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- Dentro del plan de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal, publicado por Orden HAP/583/2012, de 20 de marzo, con motivo de la implantación de la aplicación IVO "Inventario de Vehículos Oficiales", se convocó a todas las empresas del Grupo Patrimonio a una demostración el día 10 de septiembre de 2015, instándose a las empresas a que antes del 31 de diciembre de 2015 se realizara la carga inicial en el sistema de los vehículos que tiene cada empresa. (epígrafe 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. (epígrafe 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). (epígrafe 5.8.)

- Así mismo, realiza un seguimiento mensual de la ejecución del presupuesto de gastos a través de tres documentos: (epígrafe 5.8.)

- o Ejecución del presupuesto.
- o Ejecución de la inversión real: por proyecto, naturaleza y localización.
- o Ejecución de expedientes económicos, por conceptos presupuestarios.

- Durante el año 2015 se realizaron contratos de seguridad de varios edificios. (epígrafe 5.10.)

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- En el ámbito de las Delegaciones de Economía y Hacienda (DEH) hay que destacar las mejoras de los locales donde se han trasladado varios TEAR, la renovación de tuberías y saneamiento en algún edificio y la mejora en los accesos en otros. Nuevas sedes para tres Delegaciones, dos de ellas compartiendo edificio con la IGAE y otra reuniendo todas sus dependencias en un solo edificio. (epígrafe 5.1.)

- Se realizaron diversas obras de mejora y reparación de las instalaciones en general y en el área de informática. (epígrafe 5.2.)

- Se procedió a la renovación de mobiliario en el complejo de Cuzco. (epígrafe 5.4.)

- Implantación definitiva de la aplicación SOROLLA en la gestión del inventario del MINHAP. (epígrafe 5.5.)

- Implantación de un sistema de huella digital para el acceso a la sede del departamento en las dependencias de la SEAP e IGAE, en la Calle Castelló 115 y 117. (epígrafe 5.11.)

- Construcción de un único centro de control para todo el complejo. (epígrafe 5.12.)

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

- En 2015, con motivo de la entrada en vigor de los nuevos contratos (limpieza, seguridad privada, servicios postales y telecomunicaciones), se puso en marcha la elaboración de informes de seguimiento presupuestario de los mismos, basados en la recogida de datos en los sistemas informáticos que la IGAE pone a disposición de este centro directivo, en particular SIC3, CincoNet y Sorolla2. Ello ha permitido el seguimiento semanal de la ejecución presupuestaria del servicio presupuestario 05 «Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación» de la sección 31

«Gastos de Diversos Ministerios», facilitándose la información oportuna a las unidades gestoras de cada contrato en la DGRCC. (epígrafe 5.8.)

2.6. Recursos tecnológicos

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- En 2015 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. (epígrafe 6.1.)

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

- o *BECAS Y PREMIOS: Formularios web para la gestión y tramitación de Becas y Premios del IEF. dando cumplimiento a la Ley 11/2007 de Administración Electrónica (artículo 6) ya que no obliga al ciudadano a aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas.*
- o *PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN Mantenimiento de los procesos necesarios para poder utilizar la Plataforma de Intermediación del Mº. Hacienda y Administraciones Públicas*
- o *PORTAL WEB DEL IEF (www.ief.es): Se han incorporados nuevos desarrollos que permiten la carga de la información de forma más rápida y eficaz utilizando el potencial aportado por ASP:NET. SIRENA2: Sistema de Interpretación y Registro de Encuestas de Alumnos.*
- 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.*
- o *PROGESAL: Programa de Gestión de Aulas: Se han realizado nuevas funcionalidades requeridas por los usuarios.*
- o *SISEHO: Sistema de Seguimiento del Control Horario: Se han implementado nuevas funcionalidades a petición de los usuarios.*
- o *SAPI: Solicitud y autorización de Permisos e Incidencias:- Modificación de la aplicación por RDL 10_2015.*

- Se han efectuado nuevas funcionalidades para la INTRANET: Se han implementados 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. (epígrafe 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. (epígrafe 6.4.)

- Resolución de incidencias y estudio de las sugerencias que se reciben por parte de los usuarios en relación a las aplicaciones de gestión. (epígrafe 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. (epígrafe 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 un nuevo sistema NAS para las copias de todos los servidores de este Organismo. (epígrafe 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. (epígrafe 6.7.)

Dirección General del Catastro (DGC)

- En 2015 se ha modernizado el parque de ordenadores personales con la incorporación de más de 250 unidades, 163 impresoras láser en red y escáneres de doble cara, a fin de optimizar los recursos de impresión en todas las Gerencias territoriales, así como licencias de software ofimático. (epígrafe 6.1.)

- Las novedades orientadas a las aplicaciones de gestión o a simplificar procedimientos se acumulan básicamente en SIGECA, SAUCE y SEDE. (epígrafe 6.2.):

- o Durante el año 2015 se han distribuido tres escritos de versión de SIGECA que incluyen varias novedades.
- o Se han emitido cuatro versiones en la aplicación SAUCE con mejoras encaminadas a la incorporación del valor estadístico de referencia y base liquidable; gestión multi-expediente; herramienta de seguimiento y control del trabajo realizado por externos; comparativa de valores situación anterior y posterior a la alteración; generación de ficheros Fin y VARPAD; recuperación y gestión de valores base; y asistente ayudas a la grabación de altas.
- o Durante 2015 se han incorporado: novedades en la gestión de firmas; nuevos tipos documentales, definición del expediente electrónico; análisis y diseño del módulo de generación e intercambio de expedientes electrónicos con los tribunales económicos-administrativos.

- *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 de valor y nuevos objetivos 2015, actuaciones de regularización, mapas de grados de desarrollo para urbanizables, etc.*
- *En el Portal del Catastro, que permite el acceso a información de Catastro, se han realizado actuaciones de mejora en: (epígrafe 6.3.)*
 - *Actualización de la normativa catastral.*
 - *Información de renta y de valoraciones colectivas 2015.*
 - *Información de ponencia de valores.*
 - *Incorporación de nuevas estadísticas catastrales 2014, incluidas en el directorio de datos reutilizables (lo que se establece en Ley 37/2007 y RD 1495/2011, sobre la reutilización de la información en el sector público).*
 - *Nuevo apartado de colaboración Catastro-Registro.*
- *En la sede electrónica del Catastro (SEDE) (SEC), que permite el acceso a los servicios de la administración electrónica, se han incorporado durante 2015 nuevos servicios tanto para ciudadanos, empresas y profesionales como para instituciones y colaboradores registrados, destacando los siguientes: (epígrafe 6.3.)*
 - *Nuevos expedientes que permiten notificarse electrónicamente.*
 - *Identificación en Sede utilizando clave-Pin.*
 - *Consulta de expedientes de Regularización mediante Código Seguro de Verificación (CSV).*
 - *Acceso a la situación anterior y posterior de los acuerdos de alteración a través de un código seguro de verificación (CSV).*
 - *Nuevo servicio “Anuncios SEC” en el que se incluyen los anuncios relativos a procedimientos catastrales.*
 - *Acceso a notificaciones electrónicas mediante el uso de claves concertadas como alternativa al certificado electrónico para procedimientos individualizados.*
 - *Suministro del perímetro de parcelas en formato GML-Inspire de parcelas para intercambios con notarios y registradores.*

- En 2015 se ha continuado realizando un esfuerzo muy importante en mejorar la información y documentación destinada a usuarios internos, para lo que se ha reorganizado la intranet, cambiando su interfaz, revisado y potenciado sus contenidos. (6.3.)

- En cuanto a las mejoras en los servicios prestados: (epígrafe 6.4.)
 - o Mejora en la difusión de información al ciudadano y administraciones; más información y más accesible. Ayuda en línea en las propias aplicaciones.
 - o Incremento de los servicios de notificaciones telemáticas por comparecencia en SEDE, para procedimientos de valoración colectiva 2015, accediendo a las mismas, con efectos de notificación mediante forma digital o clave concertada.
 - o Incorporación de la posibilidad de identificarse en SEDE con clave-Pin.
 - o Incremento de información de expedientes y documentos electrónicos disponibles en SEDE.
 - o Edictos Catastrales en el Tablón edictal único.
- Las mejoras en la calidad de las aplicaciones se concretaron en el año 2015 en: (epígrafe 6.5.)
 - o 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.
 - o Se ha mejorado la consolidación de entornos y aplicaciones, lo que incrementa la calidad de lo desplegado en producción.
 - o Se ha implementado un repositorio único de información compartida.
- 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. (epígrafe 6.6.)
- Durante 2015 se han acometido las siguientes actividades hacia la mejora de la seguridad de la información: (epígrafe 6.7.)
 - o Mejoras en los sistemas de monitorización.
 - o Procedimiento reglado de incorporación, actualizaciones y nuevas versiones.
 - o Mejoras en el sistema de control de calidad del software.
 - o Seguimiento y control mediante técnicas de muestreo de los accesos realizados por usuarios habilitados en los Puntos de Información catastral (PIC).

- *Migración de servidores Windows a Windows 2008.*
- *Análisis de auditoría de accesos al sistema, de las consultas y actualizaciones realizadas.*

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- *En el marco de la mejora continua con el objetivo de actualizar los medios tecnológicos disponibles tanto para los puestos de trabajo como en elementos comunes de los TEA, se realizó la adquisición de 450 CPU de ordenadores personales, 26 equipos multifunción, 53 impresoras de red y elementos hardware de ampliación de capacidad de proceso y almacenamiento para el CDP del TEAC. (epígrafe 6.1.)*

- *Durante 2015, se completó el desarrollo, inició su funcionamiento en fase de producción o se consolidaron los siguientes sistemas/aplicaciones: (epígrafe 6.2.)*

- *“DYCTEAC”: consolidación de la publicación en el portal de Internet del Ministerio de la nueva Base de Datos de “DOCTRINA Y CRITERIOS DEL TRIBUNAL ECONÓMICO ADMINISTRATIVO-CENTRAL”.*
- *“NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA”: los TEA gestionan del orden de 400.000 notificaciones y comunicaciones anuales a los diferentes interesados en el procedimiento económico-administrativo y con motivo de la declaración de servicios compartidos de la Comisión de Estrategia TIC en su reunión del 15 de septiembre de 2015 que incluía el Servicio de Gestión de Notificaciones ha resultado necesario proceder a la redefinición del proyecto. En este nuevo desarrollo se ha adaptado el sistema de gestión de notificaciones de los TEA y la aplicación TAREA para la comunicación a través de servicios web con la plataforma Notific@ de la DTIC y el Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) de la AEAT. Simultáneamente se ha gestionado el nuevo marco legal bajo la figura de convenio singular entre las tres partes aunque la firma se ha producido en este ejercicio de 2016. En el proceso de adaptación de los sistemas de los TEA también se ha incorporado la automatización de los servicios web para la impresión de los anuncios de trámite del procedimiento económico-administrativo en el BOE, lo que permitirá la máxima agilización de esta fase de la tramitación y previa al envío a cumplimiento de las resoluciones de los TEA.*
- *“ENVÍO A CUMPLIMIENTO”: tras el éxito en el piloto desplegado en el TEAR de Valencia, en el pasado ejercicio de 2015 se extendió el modelo a los Tribunales de Galicia y Cataluña, quedando pendiente de su despliegue completo al conjunto de tribunales, previsto para el ejercicio de 2016*
- *“ASTREA” –aplicación para el seguimiento y tramitación de reclamaciones económico-administrativas-: En el año 2015 se ha completado el desarrollo de*

la fase de control previo integrada en la de asignación, gestión de salas y resolución así como la configuración de los Tribunales y el alta de usuarios. 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, integrándose en el sistema TAREA y en el de notificaciones electrónicas.

- Cabe destacar la consolidación de la publicación en el portal de Internet del Ministerio de la nueva Base de Datos de “DOCTRINA Y CRITERIOS DEL TRIBUNAL ECONÓMICO ADMINISTRATIVO-CENTRAL” (DYCTEAC). (epígrafe 6.3.)

- Se han realizado adaptaciones solicitadas por los usuarios en TAREA así como las específicas tanto con motivo de la entrada en vigor de la Ley 343/2015 de modificación de la Ley 58/2003, General Tributaria, como de la integración con la nueva aplicación ASTREA. También se ha realizado una renovación de sistemas operativos en todos los ordenadores personales que disponían de SO Windows XP con motivo de la terminación de su soporte por Microsoft, bien por sustitución de CPU con nuevo sistema operativo bien por actualización a Windows 7. (epígrafe 6.5.)

- Los TEA participan en los grupos de trabajo de definición de las directrices, normas y procedimientos de seguridad en el ámbito del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. En el pasado ejercicio de 2015 se han realizado campañas de sensibilización e información en esta área, utilizando avisos a través de la intranet y publicando información actualizada sobre la Política y Directrices de Seguridad de la Información en la intranet de los TEA. (epígrafe 6.7.)

Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)

- Se ha dotado a la organización con una nueva infraestructura tecnológica que permitirá un desarrollo más efectivo de las competencias de la inspección del juego. (epígrafe 6.2.)

- Evolución incremental de los servicios de tramitación electrónica y su interconexión con otros sistemas de información (registro presencial o mantenimiento de los distintos Registros contemplados en la Ley 13/2011), de forma que se han dado los pasos necesarios para el cumplimiento de las nuevas Leyes 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público. (epígrafe 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 completando los trabajos realizados en años anteriores. Durante el ejercicio 2015 la DGOJ ha avanzado en el desarrollo adaptado a la DGOJ del Esquema Nacional de Seguridad en línea con la

política general de seguridad del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (epígrafe 6.7.)

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

- En el año 2015 se continuó con la sustitución de los monitores del centro. Se instalaron pantallas de 24" en el 46% de los puestos de sobremesa y como consecuencia del cambio de contrato de telefonía, se cambió de operador a Movistar y se sustituyeron el 55% de los anteriores terminales por el modelo iPhone 6. (epígrafe 6.1.)

- En el tercer trimestre del año 2015 se comenzó el proyecto de migración de todos los puestos al sistema operativo Windows 8. Se instauró un nuevo modelo de conexión remota con los servidores centralizados ubicados en la Intervención General, se mejora por este motivo la rapidez en el arranque de los equipos y se garantiza que los usuarios puedan trabajar desde cualquier equipo con el mismo perfil. También se instaló el paquete ofimático Office 2013. (epígrafe 6.2.)

- Se ha logrado que, a partir del último trimestre, toda la documentación generada por ARIEL en la tramitación de los distintos expedientes, sea documento electrónico adaptado al Esquema Nacional de Interoperatividad, con su correspondiente firma electrónica. (epígrafe 6.2.)

- Se ha iniciado un proceso de digitalización e incorporación al Sistema de Información ARIEL de los expedientes de reconocimiento de pensiones de jubilación, habiéndose alcanzado un ritmo importante de trabajo, pues en el mes de diciembre se habían digitalizado el 75% de los expedientes programados. (epígrafe 6.2.)

- En la aplicación de gestión de expedientes Carpetillas, además de las tareas habituales de mantenimiento, se ha realizado el desarrollo e implementación de un nuevo sistema integrado de gestión, control y seguimiento económico y estadístico de todas las masas salariales autorizadas por la Dirección General, incorporándolo a dicha aplicación de gestión de expedientes. (epígrafe 6.2.)

- Se ha colaborado en el análisis, diseño y prueba de la nueva aplicación Papiro, que será un sistema de gestión de expedientes que sustituirá al actual de Carpetillas. (epígrafe 6.2.)

- 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. (epígrafe 6.2.)

- Como consecuencia de la aprobación de las RPT del personal laboral en el exterior sujeto a una legislación local propia para cada país, se han tenido que realizar los desarrollos informáticos correspondientes para consolidar las RPT aprobadas por la CECIR con los datos en el Registro Central de Personal. (epígrafe 6.2.)

- En el año 2015, se ha seguido actualizando la aplicación que permite la gestión por la CECIR y el Registro Central de Personal 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). (epígrafe 6.2.)

- Se ha desarrollado un aplicativo que valora la eficacia y aplicación en el entorno de trabajo de los cursos de formación que se imparten en el centro. Los alumnos reciben una encuesta de satisfacción meses después de la impartición de cada curso para valorar su impacto en su puesto de trabajo. Se elaboran informes y estadísticas. (epígrafe 6.4.)

- A finales de año se ha producido la incorporación al catálogo de trámites y actuaciones por medios electrónicos del Registro Electrónico de Apoderamientos de determinados servicios que se ofrecen a los ciudadanos a través de la sede electrónica de la Dirección General. De esta manera se amplían las posibilidades de actuación de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, ofreciéndoles mayores facilidades por parte del Centro. En la última Resolución aprobada se incluyen dos trámites: (epígrafe 6.4.)

- o Consulta de datos de pensionistas de Clases Pasivas.*
- o Petición de informes y recibos de nómina de pensionistas de Clases Pasivas.*

- 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. (epígrafe 6.4.)

- En materia informática se elaboran estadísticas mensuales para analizar los tiempos de resolución de las incidencias remitidas por los usuarios con el objeto de reducirlos. También se mantiene informado al usuario de la evolución de la incidencia por teléfono o correo. (epígrafe 6.6.)

- Se llevó a cabo por parte de la Intervención General de la Administración del Estado una auditoría interna de cumplimiento del Reglamento de la LOPD (RLOPD) en

relación con los ficheros con datos de carácter personal a los que haya que aplicar medidas de seguridad de niveles medio y/o alto. Como resultado del trabajo se concluyó que los sistemas de información cumplen la mayor parte de los requisitos establecidos en el RLOPD. No obstante, se formularon unas recomendaciones a seguir. (epígrafe 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. (epígrafe 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. (epígrafe 6.7.)

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- Se realizaron mejoras del hardware distribuyendo portátiles, sustituyendo tarjetas SIM, módems y routers debido al cambio de operador de telefonía, además se compraron impresoras matriciales de certificación mecánica y escáneres de red. (epígrafe 6.1.)

- Se han realizado diversas mejoras de las aplicaciones de gestión teniendo especial trascendencia las actuaciones dirigidas al seguimiento y gestión de consultas e incidencias en torno a la utilización de la factura electrónica, así como los desarrollos efectuados en torno al Registro contable de facturas al objeto de su adecuación a la lista de validaciones de las facturas electrónicas a efectuar en fase de anotación en el Registro contable de facturas, para la catalogación y codificación de las causas de rechazo en dicha fase, y para el tratamiento de la distinta tipología de facturas, en particular de las rectificativas. (epígrafe 6.2.)

- En cuanto a las intranets, se ha llevado a efecto el rediseño y la migración de contenidos, bajo tecnología SharePoint 2013, de las intranets de la Administración presupuestaria: intranet corporativa de la Administración presupuestaria; intranet de Informática presupuestaria; intranet DEH; intranet ALFA de la D.G. Costes de Personal y Pensiones Públicas. (epígrafe 6.3.)

- Se mejoraron los servicios prestados a través de las siguientes actuaciones: (epígrafe 2.4.)

- o Respecto a las aplicaciones de carácter general y horizontal, en 2015 finalizó el desarrollo y se realizaron las pruebas relativas a una nueva versión del registro RAYOnet adaptada al sistema de interconexión de registros (SIR), en base al formato de intercambio SICRES3.*

- *En el portafirmas electrónico se ejecutó un plan de optimización del rendimiento de la visualización de expedientes y de la firma de documentos y se incorporaron mejoras en la usabilidad del portafirmas.*
- *Respecto a la gestión de pagos y de la tesorería se desarrollaron nuevas prestaciones solicitadas por Tesoro y la Intervención delegada en Tesoro dirigidas al establecimiento de un nuevo procedimiento técnico de fiscalización formal de la ordenación de pago y material del pago, a la comprobación de cambios en los ordinales bancarios de terceros, y a la reforma del procedimiento de fiscalización de incidencias, aunque todas estas prestaciones quedaron pendientes de implantación a final de año.*
- *Especial relieve tiene el desarrollo avanzado del procedimiento de ajustes y consolidación de operaciones entre entidades del sector público administrativo y entidades del sector público empresarial y fundacional, fase que, no obstante, tendrá su continuación en el periodo posterior al de este informe en el marco del sistema de ajustes y consolidación de cuentas de entidades del sector público estatal (CYASPE).*
 - *Respecto del Portal Internet de la Administración presupuestaria, se ha implementado un procedimiento para la inscripción en seminarios y eventos que está siendo utilizado por la D.G. de Fondos Comunitarios y se ha puesto en marcha la traducción automática a determinados idiomas a través de la plataforma PLATA. Todas las sedes electrónicas han evolucionado a la versión 4 de SharePoint 2010. (epígrafe 6.5.)*
 - *En relación con la Central de información contable (CINCO), se puso en funcionamiento el servicio de respuesta a solicitudes planteadas por la Oficina presupuestaria de las Cortes Generales sobre el estado de ejecución presupuestaria, se incorporaron nuevos datos procedentes de SIC'3, requeridos por la Oficina Nacional de Contabilidad y los gestores, y se puso en producción una nueva versión de la aplicación que actualiza la interfaz de acceso al sistema desde la perspectiva de su usabilidad por el usuario. (epígrafe 6.5.)*
 - *En 2015 se realizó la auditoría bienal sobre protección de datos de carácter personal; y se aprobó una nueva versión del código de conducta en la utilización de los recursos informáticos de la Administración presupuestaria, que, entre otros aspectos, incorpora la inspección de tráfico seguro en Internet. (epígrafe 6.7.)*
 - *Se realizaron mejoras tanto en la infraestructura de comunicaciones como en el almacenamiento de información y copias de seguridad. (epígrafe 6.7.)*
 - *En el ámbito de los sistemas orientados a la gestión económico-presupuestaria de los centros gestores y entidades públicas administrativas, se ha producido la adhesión a*

SOROLLA2 (gestión presupuestaria) de nuevas entidades tan significativas como el MAGRAMA, el Servicio Público de Empleo Estatal, la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa (MINETUR) y la Dirección General del Patrimonio del Estado (MINHAP), y la migración de varias Confederaciones Hidrográficas y de las Subsecretarías del Mº Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y del Mº Interior, en colaboración con la ONC. (epígrafe 6.8.)

Dirección General de Coordinación de Competencias con las CC.AA. y las EE.LL.

- Puesta en funcionamiento y mejora del Registro de Convenios y Encomiendas de gestión del Sector Público Estatal. (RCESPE). La Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA) incorporó en su informe final una medida que contemplaba la creación de un registro específico para los convenios del Sector Público Estatal, con el objeto de clarificar y cuantificar la actividad contractual de dicho Sector, y dar respuesta a las necesidades de transparencia y publicidad que deben regir la actuación administrativa. A lo largo de 2015 se ha consolidado como la plataforma estatal para el registro de los convenios y encomiendas de gestión y se han hecho tres grandes modificaciones respondiendo a las necesidades y sugerencias de los usuarios. (epígrafe 6.2.)

- Puesta en funcionamiento y mejora del Registro CONCAEL y de la Base de Datos CONCAEL. El registro CONCAEL está operativo desde febrero de 2015 y, desde entonces y a través del buzón de correo creado para recoger incidencias, se ha detectado que diversas entidades locales se interrogan sobre la obligatoriedad de la inscripción en el Registro CONCAEL de otras figuras jurídicas distintas a los convenios administrativos propiamente dichos, figuras a través de las cuales se articulan transferencias en materia de gasto social desde las CCAA a las EELL, como son, por ejemplo, las resoluciones de concesión de subvenciones, las subvenciones directas, las resoluciones de subvención, los contratos programas o las ayudas económicas . (epígrafe 6.2.)

- Utilización de ECO en el marco de la Comisión de Coordinadores, con acceso por parte de las CCAA. En ECO se actualiza periódicamente información relativa a los Comités de la Comisión europea, también se han creado foros de discusión relacionados con la participación de las CCAA en asuntos de la Unión Europea. (epígrafe 6.3.)

- Dentro de la plataforma ECO, y a petición de algunas CCAA, se ha habilitado la posibilidad de seguir un “foro de discusión”. (epígrafe 6.5.)

- Otras mejoras de recursos tecnológicos realizadas en esta Dirección General fueron: (epígrafe 6.8.)

- o Creación y explotación de la base de datos Acción Exterior –CCAA, que permite registrar los desplazamientos y viajes hechos por las CCAA.*

- *Creación y explotación de la base de datos AECT, que registra las AECT constituidas y el estado de tramitación de las que están en curso.*
- *Creación y explotación de la base de datos Cooperación Transfronteriza , que permite registrar y explotar la información relativa a los Convenios de Cooperación Transfronteriza*
- *Creación y explotación de la base de datos “Comitología”, que ofrece información sobre los Comités de la Comisión Europea, y la participación de las CCAA en dichos Comités.*
- *Creación y explotación de la base de datos asociada a permisos, que relaciona a todos los usuarios y perfiles de RCESPE.*
- *Creación y explotación de la base de datos para la gestión y explotación estadística de los informes que se emiten en la subdirección a propósito del artículo 11.4 de la Ley de Servicio y Acción Exterior.*

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- *Con la puesta en marcha de la integración entre el “Gestor de trámites administrativos” y el “Sistema de Información de Actividades Formativas” (SIAF) con el fin de llevar a cabo la generación de los certificados de la realización de cursos como documentos electrónicos, se ha potenciado la mejora de las aplicaciones de gestión. La sustitución de los diplomas en papel por documentos electrónicos ha supuesto, fundamentalmente, la reducción del tiempo hasta que el alumno puede disponer del certificado del curso, poner a disposición del alumno un repositorio desde donde poder descargar sus certificados oficiales de los cursos, que, a su vez, pueden ser verificados por cualquier organismo, además de la eliminación de consumo de papel. El número de certificados electrónicos emitidos durante el año 2015 supera los 33.000. (epígrafe 6.2.)*

- *La actividad en la mejora de las aplicaciones se ha visto potenciada con el impulso de la “accesibilidad de la página web del INAP”, reafirmada con el desarrollo en 2015 de un proyecto piloto, en colaboración con el ILF (Instituto Lectura Fácil), de “lectura fácil” en la web con el que se quiere dar a conocer a todos qué es el INAP y qué servicios ofrece. (epígrafe 6.5.)*

- *Además, durante 2015 también se mejoró la aplicación de “inscripción de alumnos del INAP”. Esta mejora se ha centrado en el cambio de la tecnología subyacente en la aplicación para mejorar su mantenibilidad, en el cambio de diseño y, fundamentalmente, en mejorar su accesibilidad (eliminando el captcha tradicional e incorporando, a partir del segundo semestre del 2015, el servicio “ReadSpeaker”, que permite la vocalización de contenidos on line, lo que facilita el seguimiento de los cursos para personas con problemas de visión. (epígrafe 6.5.)*

- También se han realizado mejoras en la aplicación de “buscador de cursos”, como son la disminución de los tiempos de respuesta, la mejora de la calidad de la información aportada y de la estética y la adaptación a todos los dispositivos, que hacen de él una herramienta mucho más potente a disposición de los alumnos. (epígrafe 6.5.)

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

- En 2015 MUFACE ha continuado desarrollando su infraestructura tecnológica con la perspectiva de mejorar sus procesos de gestión, pero, sobre todo, como una decidida apuesta por la implantación de la Administración Electrónica. En este punto es especialmente significativa la introducción del sistema de receta electrónica en Extremadura, que permite la dispensación electrónica de medicamentos para todo el colectivo que ha escogido el Servicio Extremeño de Salud para recibir asistencia sanitaria. (epígrafe 6.2.)

- Continúa la tendencia de años anteriores de una mayor utilización de la sede electrónica en los servicios y prestaciones de la mutualidad. (epígrafe 6.3.)

- Durante 2015 se ha continuado con el servicio de notificación por correo electrónico del pago de prestaciones. Con ello se consigue ahorro de costes e inmediatez en la información al mutualista al no tener que enviar una carta por correo postal. Las comunicaciones por correo electrónico ya superan a las realizadas por correo postal. (epígrafe 6.4.)

- MUFACE cuenta con una oficina de información al mutualista y con la sede electrónica, disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la cual se puede realizar un gran número de trámites, incluida la solicitud de determinadas prestaciones, sin necesidad de desplazamientos. (epígrafe 6.6.)

- De los posibles modos de identificación para acceder a los servicios digitales ofrecidos por MUFACE, destaca la consolidación de los métodos de acceso con identificación segura (61,38%) frente al tipo de acceso “sin certificado electrónico ni registro previo” (38,17%), ya que al ser esta una identificación débil solo permite acceder a un número muy reducido de servicios. Entre los métodos de acceso seguro los mutualistas prefieren el par usuario-contraseña (38,65%) frente al certificado electrónico/DNI electrónico (22,73%). El motivo aparente de este comportamiento es que aunque los certificados electrónicos garantizan mayor seguridad, su utilización es más compleja que el habitual par usuario-contraseña utilizado mayoritariamente en servicios ofrecidos en Internet. (epígrafe 6.7.)

- Continúa siendo muy escaso el número de trámites solicitados haciendo uso de la “identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público” (0,35%), tipo de acceso regulado por el artículo 22 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso

Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Mediante la aplicación para dispositivos móviles, se solicitaron 1.073 talonarios de recetas. (epígrafe 6.7.)

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

- Compra y /o actualización de nuevos equipos informáticos para diferentes puestos en función de necesidades. En el Museo se ha iniciado la sustitución de algunos reproductores de contenidos audiovisuales en la exposición permanente. (epígrafe 6.1.)

- Las mejoras de las aplicaciones de gestión se recogen en las siguientes actuaciones: (epígrafe 6.2.)

- o Parte Complementario de Nómina: Su automatización a través de SAP estaba prevista para 2015; sin embargo, no se pudo llevar a efecto y se materializará en 2016; supone eliminar tanto el proceso manual como el soporte papel*
- o Gestión de Viajes.- Relacionado con las Comisiones de Servicio; se ha realizado el análisis funcional.*
- o Se planificaron las siguientes actuaciones para su integración en la aplicación de Gestión Documental:*
 - Informes de aptitud elaborados por los profesionales sanitarios de vigilancia de la salud*
 - Digitalización de los expedientes de los trabajadores, expedientes de concursos y procesos de selección, de formación, de valoración de puestos de trabajo, de expedientes relacionados con la jurisdicción laboral y contencioso-administrativa, horas sindicales y horas extraordinarias.*
 - Implementar nueva fase del Portal Laboral, mejorando la operatividad de las funcionalidades ya implantadas e incorporando otras nuevas. Su puesta en marcha se realizará en el transcurso de 2016.*
 - Durante el año 2015 se empieza a buscar una herramienta informática para la gestión de la prevención.*
- o En el departamento de Asesoría Jurídica, está en fase de desarrollo una herramienta informática para la gestión de actuaciones por parte del Departamento.*
- o Uso de un software (Alchemy) de búsqueda para la gestión del archivo de la dirección de ventas que se está informatizando.*

- Adaptaciones para mejorar el acceso de los ciudadanos de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a las

administraciones públicas y con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (epígrafe 6.4.)

- Se ha consolidado el proyecto de suscripciones a la tienda virtual de monedas conmemorativas como nuevo servicio a través de Internet complementario a la venta online de monedas de colección y productos de la tienda. (epígrafe 6.4.)

- En la asesoría jurídica se ha mejorado y actualizado el sistema de gestión de incidencias. (epígrafe 6.6.)

- Las novedades en la seguridad de la información son: (epígrafe 6.7.)

- o Certificaciones de seguridad relativas a la actividad de la FNMT_RCM como prestador de servicios de certificación.*
- o Impartición de sesiones formativas referidas al Esquema Nacional de Seguridad.*
- o Implantación del código GS1 en etiquetas de embalaje.*

Parque Móvil del Estado (PME)

- A lo largo del 2015 se ha seguido avanzando en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones. Se está trabajando para la modernización del parque tecnológico del organismo, adquiriendo estaciones de trabajo, portátiles y pantallas a través de las distintas compras agregadas abiertas por la Dirección General de Racionalización y Contratación Centralizada en el 2015 que faciliten y mejoren sustancialmente la capacidad de gestión del PME. (epígrafe 6.1.)

- Se continúa el importante impulso a la aplicación “OPERA” que funciona como un verdadero ERP y permite una gestión integrada con enormes posibilidades de cuadros de mando. En el 2015 se han realizado grandes progresos en la modernización y digitalización de los procedimientos (aplicación IVO, implantación de administración electrónica a través de “GEISER”, portafirmas, facturación electrónica,...). (epígrafe 6.2.)

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

- Se han instalado nuevos servidores de correo electrónico que mejoran sustancialmente las comunicaciones y se ha acometido la migración de sistemas operativos tanto de estaciones de trabajo como de servidores. (epígrafe 6.4.)

- Continúa la mejora del plan de sistemas de la información (OPERA 2), 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. Se realiza la licitación y puesta en marcha del contrato para el desarrollo del Sistema informático “OPERA 3”. (epígrafe 6.6.)

Secretaria General Técnica (SGT)

La Unidad de Gestión de Contenidos en la red (UGCR):

- En los meses de junio y julio de 2015 el portal web del Ministerio se migró a una nueva versión .Se dota al portal de la misma herramienta de trabajo con la que cuentan tanto la sede electrónica Central (SEC) como la intranet corporativa. Es más moderna, mejora la usabilidad del sistema de gestión de contenidos y facilita la labor de publicación en dicho entorno. (epígrafe 6.2.)

- Se ha llevado a cabo la preparación de un nuevo sitio web en el portal del ministerio, con vistas a que sustituya al obsoleto portal web de CMT. Además durante el 2015 se trabajó en el desarrollo de nuevas aplicaciones para revisión de precios y georreferenciación de expendedurías. (6.2.)

- Ha realizado mejoras en dos importantes medios de comunicación con los ciudadanos, usuarios de servicios (tanto externos como internos) y consumidores de información: entornos web y redes sociales (epígrafe 6.3.)

- En 2015 se adaptó la versión existente de ACTUA a la nueva versión de SIA (Sistema de Información Administrativa), lo que implicó cambios en varios campos. Así mismo, se revisaron, actualizaron y mantuvieron manualmente desde UGCR nuevos campos obligatorios de la nueva versión de SIA hasta la puesta en marcha de la nueva versión de “ACTUA” prevista para 2016 (6.4.)

- Ha seguido incrementando la oferta de contenidos multilinguaje. También se han reforzado las políticas de calidad orientadas a la mejora de la accesibilidad web con 98 documentos revisados en portal web y 15 en sede electrónica Central (SEC). (epígrafe 6.5.)

- Se ha coordinado con la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SGTIC) para implementar el sistema para la identificación y firma del ciudadano en las gestiones que realice por vía electrónica ante las AAPP (CI@ve) en determinadas aplicaciones alojadas en la sede electrónica Central (SEC). (epígrafe 6.8.)

La Subdirección General de Coordinación de la Información Económico Financiera (SGCIEF):

- Ha trabajado principalmente en dos aplicaciones: (epígrafe 6.2.)

- o *MENCEI permite a los centros transmitir a la central de información, la planificación de las publicaciones de información económico-financiera*

relevantes para el ciudadano, que de esa forma puede disponer de un calendario actualizado a seis meses vista. La aplicación permite que los centros productores puedan gestionar sus fechas de forma que se reduce notablemente el esfuerzo de gestión.

- o La aplicación de búsqueda de datos avanzada (nombre interno: CIFRA) permite el acceso a los datos publicados en ciertas materias (Impuestos, Contabilidad Nacional, Estabilidad Financiera, Período Medio de Pago) de manera mucho más aprovechable para el ciudadano o para el estudioso de la materia. La central de información ha creado un interfaz que permite a los centros productores de la información cargarla directamente, reduciendo el esfuerzo de gestión y la posibilidad de introducir errores en el proceso.

- Ha trabajado durante 2015 en una mejora constante de la organización de los canales de su central de información, redistribuyendo contenidos de forma que fueran más rápidamente localizables entre otros de temática homogénea. (epígrafe 6.3.)

- Ha recabado información sobre los canales más visitados de la central de información por los ciudadanos, y se ha utilizado esa información para la incorporación progresiva de materias a la aplicación de búsqueda avanzada de datos. (epígrafe 6.4.)

El Archivo Central de Hacienda y Administraciones Públicas (ACHAAPP):

- Ha participado en el desarrollo de la aplicación de archivo electrónico definitivo ARCHIVE, proyecto de la DTIC. (epígrafe 6.2.)

- Ha puesto en marcha la primera versión de ARCHIVE, la aplicación de Archivo electrónico desarrollada en colaboración de la DTIC y la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. Esta aplicación se pondrá a disposición del conjunto de administraciones públicas españolas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2015. (epígrafe 6.4.)

El Archivo Central de Hacienda (ACH):

- En 2015 han continuado introduciendo datos en la base de datos de expedientes antiguos de empleados de Hacienda, así como en la base de datos de libros históricos conservados en el Archivo Central de Hacienda. (epígrafe 6.2.)

La Biblioteca Central de Hacienda (BCH):

- Ha ampliado los contenidos ofrecidos al personal del Departamento a través de su portal en la intranet. Es de destacar la colección digital de prensa nacional y extranjera y el aumento de las revistas especializadas online. (epígrafe 6.4.)

El Archivo Central de Administraciones Públicas (ACAAPP):

- Ha mejorado el sistema de migración de relaciones de entrega remitidas en tablas de Access y Excel para su conversión a registros descriptivos en la aplicación Albalá, lo que ha supuesto una mejora considerable para algunas unidades de gestión que remiten una cantidad mayor de documentación. (epígrafe 6.2.)

- Se ha mejorado la información que el Archivo Central ofrece en la intranet de la SE de Administraciones Públicas y en la página del censo guía de archivos, lo que ha supuesto el aumento del número de consultas. (epígrafe 6.4.)

El Servicio de Información Administrativa (SIA)

- Se ha implantado una herramienta informática de elaboración propia para recogida de datos sobre atención al ciudadano generándose con los mismos un informe mensual. (epígrafe 6.2.)

- Ha continuado facilitando al ciudadano los siguientes servicios: (epígrafe 6.4.)

- o Emisión del Certificado de firma electrónica y acreditación de la identidad del solicitante ante la FNMT como autoridades de certificación.
 - o Registro electrónico, ofreciendo al ciudadano la posibilidad de contactar con el Servicio de Información Administrativa a través del Registro Electrónico del Ministerio.
 - o Publicaciones electrónicas de recopilación normativa competencia del departamento con actualización on-line.
 - o Publicaciones electrónicas gratuitas de interés general que aparecen de forma gratuita en Internet.
 - o Venta on-line. Permite comprar publicaciones de forma rápida y cómoda desde cualquier lugar y el pago mediante tarjetas de crédito. Posibilidad de un mayor acceso a las publicaciones por parte de los ciudadanos debido al menor precio de venta de las suscripciones, propiciado por un menor coste en la edición. Durante el año 2015 se consolida este tipo de venta, aumentando en un 10% con respecto al año anterior.
- Posicionamiento en Internet a través de contratos de adhesión a plataformas internacionales de difusión de publicaciones. Se firma con Google.

La Biblioteca digital MINHAP:

- Ha continuado la incorporación de nuevos títulos en la Plataforma de Préstamo de libros electrónicos, en especial, publicaciones gratuitas de calidad y contenidos afines a los cometidos de este departamento, libros editados por la Subdirección General de

Información, Documentación y Publicaciones, así como publicaciones adquiridas a editoriales especializadas. (epígrafe 6.4.)

La Biblioteca Central de Administraciones Públicas (BCAAPP):

- A través de la intranet se 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. 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. (epígrafe 6.4.)

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- Durante el año 2015 se han realizado nuevas adquisiciones de hardware (una cabina de almacenamiento de datos en disco y tres servidores para constituir una nueva infraestructura para alojar a las bases de datos de las aplicaciones de la DGPE). (epígrafe 6.1.)

- Con la plena entrada en vigor de la facturación electrónica y la creación del “Registro Contable de facturas del Sector Público”, se ha implantado en las unidades tramitadoras de este centro directivo el sistema de apoyo a la gestión económico-presupuestaria de los centros gestores y entidades públicas administrativas (SOROLLA), que simplifica el proceso de gestión de los expedientes de gasto, su control presupuestario y la comunicación interna con la IGAE. Igualmente se está generalizando el uso de la firma digital del personal afectado en esta tramitación, con objeto de evitar remisiones de expedientes mixtos. (epígrafe 6.2.y 10.2.)

- Por lo que respecta a la Subdirección General del Patrimonio del Estado (SGPE), durante 2015 se ha continuado con la implantación de la tramitación electrónica en los expedientes de gestión patrimonial, por la cual, internamente desde la aplicación “CIBI”, se mandan a la firma electrónica del subdirector documentos que una vez firmados se incluyen automáticamente en el expediente de gestión CIBI y son accesibles por el resto de los gestores. (epígrafe 6.2. y 10.2.)

- En este sentido, y avanzando en la tramitación electrónica, se ha implantado un sistema para evitar la remisión de oficios en papel a las Delegaciones de Economía y Hacienda (DEH ya que el sistema genera un aviso dirigido al delegado y a los gestores de patrimonio, en el que se dice que las instrucciones están disponibles en el expediente CIBI para su consulta. (epígrafe 6.2. y 10.3.)

- Se ha puesto en marcha también un sistema de cotejo electrónico de documentos, dentro de CIBI, que permitirá autenticar los documentos originales digitalizados que se

incluyan en el gestor de expedientes. Esta utilidad se desarrollará más ampliamente durante 2016. (epígrafe 6.2.)

- En lo que respecta a nuevas operaciones de CIBI Inventario, se han incorporado: (epígrafe 6.2.y 10.4.)

- o La enajenación múltiple, que se utilizará para reflejar las bajas procedentes de subastas por lotes.*
- o La baja múltiple de bienes, que permite dar de baja varios bienes que comparten una misma circunstancia o motivo de baja.*
- o La agrupación de bienes, que permite convertir varios bienes del Inventario en uso solo.*

- Iniciada la modificación del tratamiento de los expedientes de Abintestato, cuya primera fase está operativa desde 2014, 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. (epígrafe 6.2.)

- En lo referente a la “Plataforma de Contratación del Sector Público” (PLACSP), durante el año 2015 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. (epígrafe 6.2. y 6.6.))

- Por otra parte, durante el año 2015 se han puesto en marcha los nuevos servicios de “Licitación Electrónica” que la DGPE ofrece a los organismos públicos de todo el Sector Público Español y a las empresas. Paralelamente, se han realizado actuaciones de difusión y formación para dar a conocer estos servicios e impulsar su utilización en foros de diversa naturaleza. (epígrafe 6.2. y 6.4.)

- La aplicación “PROCONTRA” para la gestión y tramitación de prohibiciones de contratar está funcionando desde hace meses, y ha demostrado ser de gran utilidad. (epígrafe 6.2.)

- En el año 2015 se puso en marcha un buscador de informes de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa que incluye de momento los informes desde el año 2012, pero que incorporará progresivamente los informes de años anteriores. (epígrafe 6.4.)

- Se han actualizado las licencias de uso de programas de dibujo asistido por ordenador (AutoCAD y Revit) y de gestión de presupuestos de obra (Presto v.2015.1). (epígrafe 6.8.)

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- *Actualización de la electrónica de acceso en el complejo de la calle Alcalá y en otras sedes de servicios centrales, continuando de forma progresiva los trabajos empezados el año anterior. (epígrafe 6.1.)*
- *Adquisición y sustitución (debido a obsolescencia técnica) de los dos nodos de VPN SSL Juniper SA 4500 Appliance por dos nodos Junos modelo MAG4610 SSL VPN Gateways. (epígrafe 6.1.)*
- *Adquisición e instalación de dos nuevos equipos McAfee/StoneSoft Next Generation Firewall Appliances NGF-1065 para crear un segundo clúster que dote de seguridad a las nuevas vlanes creadas como consecuencia del nuevo contrato centralizado de comunicaciones de la AGE. (epígrafe 6.1.)*
- *Ampliación de la plataforma de navegación web segura añadiendo al clúster un cuarto equipo Bluecoat SG900-20-PR adicional para aumentar el rendimiento. (epígrafe 6.1.)*
- *Renovación tecnológica de la infraestructura informática. Dicha renovación supone un importante ahorro de costes al limitar el número de servidores “antiguos” para los que hay que prorrogar un mantenimiento o soporte extendido ante fallos. En concreto, se ha renovado en torno al 15% del conjunto de los servidores. (epígrafe 6.1.)*
- *Se realizaron mejoras en las siguientes aplicaciones: Vacaciones, Formación presencial, intranet, Actúa, Gestión de recursos, Electra, y Mercurio. (epígrafe 6.2.)*
- *Hay que hacer constar, además, que en las Delegaciones de Economía y Hacienda se continúa con la instalación del sistema de control horario elaborado por la IGAE con el apoyo de la base de datos de personal denominada ERYCA. Asimismo, se informa de que se ha conseguido la certificación de la DTIC del registro RAYOnet como registro SIR, es decir interconectado al sistema de interconexión de registros. Ahora queda ponerlo en producción, y para ello, aparte de las cuestiones técnicas de puesta en producción, es preciso proporcionar a la DTIC la identificación de todos los registros oficiales (en este caso del ámbito de las Delegaciones de Economía y Hacienda) y llevar a cabo un proceso de formación. (epígrafe 6.2.)*
- *En el año 2015 se desarrolló el proyecto de centralización de información económico – financiera, permitiendo la carga de datos desde otros organismos, como IGAE y AEAT. (epígrafe 6.3.)*
- *Elaboración y publicación en la intranet del Departamento de contenidos para concienciación en materia de seguridad de la información. (epígrafe 6.3.)*

- Por otra parte, en el ámbito de los servicios territoriales, esta Subdirección General ha colaborado con la puesta en funcionamiento de una intranet propia de las Delegaciones de Economía y Hacienda. (epígrafe 6.3.)

- La presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones que no cuentan con formulario normalizado se ha integrado con CI@ve, eliminando la firma de cliente y creándose un servicio Web de conexión con la “Carpeta Ciudadana”. (epígrafe 6.4.)

- Soporte técnico y adecuación del API de la aplicación REMITE para la integración del mismo con clientes Java, así como implementación de un nuevo tratamiento del histórico de REMITE. (epígrafe 6.4.)

- Se ha integrado la aplicación de “NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS POR COMPARENCIA” con CI@ve y con el mini applet @Firma para la realización de la firma en cliente de la lectura de la notificación por parte del interesado. (epígrafe 6.4.)

- Se ha llevado a cabo una mejora en la plataforma de virtualización (basada en VMWare versión 5.5) consistente en la creación de un clúster extendido entre los dos centros de procesos de datos con los que cuenta la SGTIC. De esta forma, se ha aumentado la calidad y fiabilidad en la prestación de este servicio puesto que la mencionada mejora permite el balanceo de máquinas virtuales en caliente entre ambos centros de procesos. (epígrafe 6.4.)

- Mejoras en la plataforma de archivado de correo electrónico. Se ha llevado a cabo la migración del contenido del archivado de correo electrónico desde el almacenamiento EMC Centera al nuevo almacenamiento EMC DataDomain. De esta forma se ha mejorado la mantenibilidad y la administración de la plataforma actual frente a la anterior. (epígrafe 6.4.)

- Actualización del entorno de bases de datos basado en SQL Server. Por ello, se ha mejorado la prestación de los servicios implicados en este cambio como son las aplicaciones web, la intranet, el Portal Web o la sede electrónica del Ministerio. (epígrafe 6.4.)

- Se han realizado mejoras y mantenimientos correctivos durante el año 2015 en la aplicación “MEDUSA”, como la modificación del tratamiento de jerarquías de centros directivos para que se tenga en cuenta la jerarquía en función del centro padre y no del nivel; así como la creación de un módulo de invitados para todo aquel personal que no viene de BADARAL y que no es personal externo o temporal y que necesita acceder a diferentes aplicaciones de Medusa en función del rol que se les asigne. (epígrafe 6.5.)

- Coordinación del Grupo de Trabajo Técnico de Seguridad de la Información (GTTSI) del Departamento y elaboración y revisión de normativa de seguridad y publicación en la intranet del MINHAP de las Directrices Generales de Seguridad del MINHAP. (epígrafe 6.7.)

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

- *La finalización del desarrollo de la aplicación ATLAS para el seguimiento del contrato de agencias de viajes. (epígrafe 6.2.)*
- *Además se ha llevado a cabo el desarrollo de funcionalidades nuevas en la aplicación de gestión de la Central de Contratación del Estado: CONECTA-CENTRALIZACIÓN para adaptarse a las nuevas necesidades, entre las que se destacan las siguientes: (epígrafe 6.2.)*
 - o *Integración portal de Transparencia, portal de Contratación Centralizada y Contratos Abiertos.*
 - o *Integración con el sistema para la gestión del acuerdo marco de electricidad.*
 - o *Desarrollo de una nueva parte pública del sistema abierto a todos los ciudadanos.*
 - o *Mejora para la gestión de tipos impositivos.*
 - o *Actualización tecnológica , estabilización y mejora del rendimiento*
 - o *Adicionalmente se han implementado 70 cambios menores para la resolución de incidencias o mejoras de la funcionalidad*
- *Nuevo desarrollo de la aplicación ELECTRA para adaptarla a las funcionalidades requeridas por los centros gestores y por la propia DGRCC. (epígrafe 6.2.)*
- *Se ha mejorado la aplicación MERCURIO, instrumento de gestión del contrato de servicios postales. (epígrafe 6.2.)*
- *En 2015 se puso en marcha el Portal de Contratación Centralizada que incluye en un único lugar y de forma estructurada, intuitiva y fácil de encontrar, toda la información relativa a la DGRCC y la contratación centralizada. Entre la información destacable se encuentra el acceso público al catálogo de productos y a la información actualizada sobre los contratos basados celebrados. (epígrafe 6.3.)*

2.7. Comunicaciones y relaciones externas

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- *Reforzamiento de la colaboración en materia formativa de ámbito internacional y nacional, como los convenios para la organización del curso para el desarrollo del Programa de Economía Pública realizado con la Fundación Rafael del Pino en colaboración con la Fundación de Investigación de la Universidad del Estado de Georgia (EE.UU.), el convenio de colaboración en materia de formación con el Instituto de*

Estudios de las Finanzas Públicas Argentinas (IEFPA), los convenios para la organización de la 8ª ed. del Máster en Dirección Pública para la formación de sus funcionarios con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), el Ministerio de Economía y Competitividad, el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y la Fundación EOI-Escuela de Organización Industrial, y el convenio para la organización del II Máster en Economía y Administración Pública de la UE celebrado con la Fundación General de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (Fundación UNED). (epígrafe 7.1.)

- *Convenios de colaboración con diversos organismos para:*
 - o *La celebración de encuentros y reuniones relacionadas con materias económicas o fiscales, como los organizados con la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP), la Asociación de Economía de la Educación (AEDE), la Asociación Olimpiada Española de Economía, la Universidad de Vigo, la Universidad CEU San Pablo y la Universidad Rey Juan Carlos.*
 - o *La realización de investigaciones en materias de Economía y Hacienda como el suscrito con la Real Academia de Ciencias Morales y Políticas.*
 - o *La realización de cursos y seminarios en materias de economía y fiscalidad, como los celebrados con la Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid, ICEX España Exportaciones e Inversiones, la Asociación Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) y la Fundación General de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (Fundación UNED), entre otros.*
 - o *La investigación y difusión de publicaciones con la Fundación Privada Institut d'Economia de Barcelona (IEB) y el convenio de coedición con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)*
 - o *Convenios marcos de colaboración en los diferentes ámbitos de actuación relacionados con las actividades propias del IEF con diversos organismos como, el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), la Controladoría General de la República del Perú, la Universidad Nacional de Mar del Plata (Argentina), el Ministerio de Hacienda de la República Dominicana, la Fundación Universidad Externado de Colombia, la Controladoría General de la Unión (Brasil), la Asociación Nacional de Inspectores de Hacienda Pública Local (ANIHPL), la Asociación Española de Especialistas en Prevención y Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (APREBLACA) y la Asociación Española de Fundaciones (AEF), el*

Instituto de Estudios e Investigaciones de Derecho Administrativo de la Provincia de Salta (Argentina) y el Instituto Colombiano de Derecho Tributario.

- *Visitas Institucionales para dar a conocer el Instituto de Estudios Fiscales. Durante el año 2015 el Instituto ha recibido numerosas delegaciones de administraciones públicas extranjeras interesadas en conocer las buenas prácticas del Instituto. Se trata de jornadas de trabajo en las que se difunde la estrategia del IEF en materia de Formación y Estudios, el “Know How” adquirido y se hace una visita a las instalaciones. Entre las delegaciones recibidas en 2015, destacar el Centro de Estudios Fiscales de Ecuador, los Ministerios de Hacienda de Azerbaiyán, Moldavia o Egipto, o la Dirección General de tributos del Gobierno Foral de Navarra. (epígrafe 7.2.)*

Dirección General del Catastro (DGC)

- *Cabe destacar el sistema de coordinación entre el Catastro Inmobiliario y el Registro de la Propiedad (Ley 13/2015, de 24 de junio), para que el Registro incorpore la representación gráfica georreferenciada de las fincas registrales, utilizando como base la cartografía catastral. (7.1.)*

- *En cuanto a convenios con otras instituciones, destacar el inicio de la colaboración con un nuevo colectivo colegial, mediante la firma de un convenio marco con el Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas, y la posterior formalización de 5 convenios con colegios concretos de administradores de fincas. (epígrafe 7.1.)*

- *Participa en el fomento de las siguientes medidas de transparencia: (epígrafe 7.1.)*

- o *Desempeño de la función de Gestor para el mantenimiento de la base de datos de convenios de colaboración creada por el Real Decreto 802/2014, de 19 de septiembre, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 197/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno.*
- o *Digitalización de los convenios vigentes, y seguimiento y valoración del cumplimiento de los convenios firmados con algunos colegios profesionales.*

- *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. (epígrafe 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: (epígrafe 7.2.)*

- o *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 Euro-Geographics; 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.

- o *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.*

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

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

Dirección General Ordenación del Juego (DGOJ)

- Especial mención requieren en este ámbito los trabajos realizados por el Consejo de Políticas del Juego, órgano de participación y coordinación de las comunidades autónomas y el Estado en materia de juego, previsto en el artículo 34 LRJ, que a lo largo del año 2015 ha continuado con los trabajos desarrollados en el año 2014 y que tuvieron como corolario el “Acuerdo del Pleno del Consejo de Políticas del Juego” de 17 de diciembre de 2014 en relación con la implementación de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado. Igualmente el Consejo de Políticas del Juego ha planteado nuevas líneas de trabajo como son las relacionadas con la regulación de los terminales accesorios de juego online y las vías de colaboración entre la AGE y las comunidades autónomas en relación con los registros de interdicciones de acceso al juego. (7.1.)

- En el ámbito de las relaciones externas de ámbito supranacional, es importante reseñar, por una parte, las reuniones a las que ha asistido la DGOJ en el grupo de expertos en materia de juego online de la Comisión Europea y, por otra, la colaboración con los trabajos desarrollados en materias del ámbito de sus competencias en el seno del Consejo de Europa (epígrafe 7.1.)

- En relación con la mejora de la comunicación institucional, la DGOJ, con el objetivo de concienciar al ciudadano para 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”. (epígrafe 7.2.)

- Durante este año 2015, junto al propio contenido del portal y a su gestión, se han elaborado distintos contenidos audiovisuales específicos sobre el juego seguro en el ámbito online y sobre las máquinas de azar, realizándose una campaña de difusión en internet (publicidad en redes sociales, banners relativos al juego responsable, posicionamiento en buscadores, etc.) de estos dos vídeos y de la marca jugarBIEN.es en general. (epígrafe 7.2.)

Dirección General de Tributos (DGT)

- Se ha incorporado una nueva aplicación de memoria DGT. (epígrafe 6.2.)

- Se han mejorado las aplicaciones existentes de: productividad, registro DGT, registro ST, consultar registro y cuadros DGT. (epígrafe 6.5.)

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, cuya liquidación y pago se realiza por la Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas. (epígrafe 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. (epígrafe 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. (epígrafe 7.1.)

- Se mantiene la colaboración con la SEAP 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. (epígrafe 7.1.)

- Asimismo, se mantiene una continua relación de colaboración con los distintos tribunales y juzgados y con las abogacías del Estado y otros organismos (comunidades

autónomas, otros ministerios, etc.) en todo lo referente a informes, recursos, sentencias o requerimientos. (epígrafe 7.1.)

- Se mantiene la participación en reuniones de la Comisión Nacional de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud y relaciones con la Dirección General de la Función Pública a través de la Comisión Superior de Personal. Asimismo se asiste, como miembro representante de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, a las reuniones de la Comisión Superior de Retribuciones Militares, órgano colegiado adscrito al Ministerio de Defensa, competente en la gestión de las relaciones de puestos militares. (epígrafe 7.1.)

- En el año 2015 se han realizado las siguientes campañas divulgativas: (7.2.)

- o 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.*
- o 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 2014.*

- 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; utilizándose el correo electrónico, asimismo, para cursar instrucciones de actuación en la gestión de las unidades de Clases Pasivas. (epígrafe 7.3.)

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

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

- o Colaboración en el seno del Comité de Dirección TIC de la AGE y de la Comisión Ministerial de Administración Digital.*
- o Participación en el Grupo de Trabajo de Coordinación Editorial Web (GTCEW) y coordinación de la aplicación de los criterios generales establecidos al ámbito del Portal de la Administración presupuestaria.*
- o Participación en el foro de facturas electrónicas con otras administraciones públicas y asociaciones empresariales y en la comisión técnica de facturas electrónicas.*

- *Participación en el grupo de trabajo que se creó a efectos de elaborar la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.*
- *Asimismo, han tenido lugar varias visitas internacionales con el objetivo de conocer los sistemas de control interno y contabilidad públicas.*

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- *La colaboración con otros organismos en materias de interés común encontró un gran impulso con “Ágora”, proyecto del INAP, puesto en marcha a finales de 2015 en colaboración con la Fundación Dialnet. Se trata de un sistema de información de referencia iberoamericana de acceso abierto y gratuito, punto único de referencia para la localización y consulta de más de 600.000 documentos de literatura científica sobre administración pública en español. Supone un paso más avanzado del iniciado por el Banco de Conocimientos del INAP, antes mencionado. (epígrafe 7.1.)*

- *También se desarrolló con la continuación de la “línea abierta para la contratación de proyectos de investigación”, iniciada en mayo de 2013, que en 2015 se tradujo en la contratación de 13 nuevos proyectos de los 49 presentados. (epígrafe 7.1.)*

- *Por otra parte, también hay que destacar el “Libro Blanco sobre acceso e inclusión en el empleo público de las personas con discapacidad”, redactado por el INAP en colaboración con la Fundación ONCE, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y la Asociación para el Empleo y la Formación de Personas con Discapacidad (FSC Inserta) y presentado el 7 de octubre de 2015 en la sede de la citada fundación. (epígrafe 7.1.)*

- *Si se atiende al ámbito internacional, hay que mencionar que esta actividad se ha visto impulsada con la ya histórica “colaboración con el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)”, a través del cual en 2015, por primera vez, se organizaron actividades formativas (tres cursos on line); la “organización de seminarios y visitas institucionales para empleados públicos extranjeros”; la “firma de memorandos de entendimientos con diversas entidades homólogas extranjeras” y la “prestación de asistencia técnica a Iberoamérica” (concretamente, a El Salvador, Paraguay y Ecuador). (epígrafe 7.1.)*

- *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 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. (epígrafe 7.3.)*

- Ha de destacarse la concesión durante 2015 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 2014. (epígrafe 7.3.)

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

- *Servicios digitales ofrecidos a otras organizaciones: (epígrafe 7.1.)*
 - o *Adaptación de aplicación de cumplimentación de CMBD a CIE-10*
 - o *Mufarma: nueva aplicación para la gestión del gasto farmacéutico. La sucesiva y reciente reglamentación sobre el control de gasto farmacéutico ha generado una gran complejidad a la hora de realizar el control de la facturación. Por ello desde febrero de 2015 los empleados de MUFACE cuentan con una nueva herramienta informática denominada Mufarma, que les permite validar la facturación que realizan los COF (Colegios Oficiales de Farmacéuticos), inspeccionar la conformidad de las imágenes de recetas, agilizar el proceso de regularizaciones y confeccionar la documentación para el pago tanto en el modelo papel como en la receta electrónica.*

- *Durante 2015 se ha implantado para un pequeño conjunto de aplicaciones un modelo de calidad que afecta a todas las fases del ciclo de vida del desarrollo software. Con ello se pretende incrementar la eficiencia en la gestión de recursos informáticos por parte de las aplicaciones, así como mejorar su mantenibilidad y la reducción de los tiempos de puesta en producción. El modelo está basado en el paradigma de la integración continua y para ello se usan herramientas automáticas de control de artefactos, compilación, empaquetado, pruebas, revisión de código y versionado de aplicaciones. (epígrafe 7.3.)*

- *MUFACE, durante 2015, ha incorporado una herramienta denominada bus de servicios, que le permite llevar a cabo una gestión centralizada de la interoperabilidad con el objeto de implantar a medio plazo una arquitectura orientada a servicios. Así se podrán construir servicios con mayor agilidad al potenciar su escalabilidad, modularidad y reutilización, al tiempo que una monitorización centralizada repercutirá en una mayor facilidad en su mantenimiento. (epígrafe 7.3.)*

- *Se ha puesto en marcha el sistema ATENEA, un nuevo sistema de inteligencia de negocio (Business Intelligence), orientado a explotar información de una base de datos específica con datos desagregados y basada en un producto totalmente integrado con el resto de productos de gestión de bases de datos de MUFACE. Este sistema reemplazará a la actual tecnología de cubos multidimensionales, ya obsoleta, que sobrecarga en exceso los servidores, tanto en su generación como en su almacenamiento y carece de posibilidad de integración con otros sistemas. (epígrafe 7.3.)*

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

- *Durante el año 2015 se ha mantenido la figura del coordinador entre la mutua Asepeyo y la FNMT, tanto para asuntos relacionados con contingencias profesionales, por las que se está asociado, como por contingencias comunes derivadas de la gestión de la prestación por incapacidad temporal. Por parte de dicha mutua se impartió a personal de la FNMT (Servicio Médico, Prevención y Recursos Humanos) información sobre buenas prácticas en materia de gestión de ausencias. (epígrafe 7.1.)*
- *Colaboraciones con Banco Central Europeo, Ministerio del Interior, y Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación. (epígrafe 7.1.)*
- *Colaboraciones a nivel de proyectos de I+D+i con organismos públicos (universidades y CSIC) y privados (centros tecnológicos y plataformas tecnológicas). (epígrafe 7.1.)*
- *Formación en materia de lucha contra la falsificación de moneda euro (Comisión Europea, BIBE, 2015) (epígrafe 7.1.)*
- *Se han firmado acuerdos estratégicos con empresas privadas (IECISA, INDRA) y convenios con distintos organismos como ayuntamientos, el ICO, la INCM, la fundación Carolina, etc. (epígrafe 7.1.)*
- *Reuniones con BCE, Imbisa, Banco de Irlanda, Banco de Italia, Bundesdruckerei (Alemania), y Banco de Portugal (Valora) (epígrafe 7.1.)*
- *Política habitual es la estrecha colaboración de la Dirección de Asesoría Jurídica con otros organismos y entidades públicas. (epígrafe 7.1.)*
- *Por último, el cambio de status pasando a medio propio favorece la fluidez en las relaciones con otros organismos de la AGE. (epígrafe 7.1.)*
- *Durante el año 2015, a través de la intranet se mantuvieron enlaces con páginas web de diferentes organismos ofertando la posibilidad de realizar tanto formación en materia de Igualdad como campañas de sensibilización relacionadas con igualdad, violencia de género y corresponsabilidad. (epígrafe 7.2.)*
- *Se han llevado a cabo campañas de comunicación de carácter comercial centradas en la promoción de las distintas líneas de negocio de la FNMT-RCM: tarjetas, etiquetas de seguridad de denominación de origen, monedas de colección, productos de juego, etc. (epígrafe 7.2.)*
- *Se han actualizado y finalizado, respectivamente, los servicios del laboratorio en la página web de la FNMT-RCM, y el nuevo catálogo/políptico de los servicios suministrados por el laboratorio. (epígrafe 7.2.)*

- *Iniciativas para la mejora de la presencia de la FNMT_RCM en redes sociales, especialmente en lo relativo a su actividad como prestador de servicios de certificación. (epígrafe 7.2.)*

Secretaria General Técnica (SGT)

La Unidad de Gestión de Contenidos en la red (UGCR):

- *Ha colaborado con el Ministerio de la Presidencia (OTAI, Oficina de la transparencia y acceso a la información) y con las unidades y organismos fuentes de la información para la preparación y traslado de los contenidos de información económica y presupuestaria que se aportan de forma centralizada por el Ministerio al Portal de Transparencia. (epígrafe 7.1.)*

- *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 9 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. (epígrafe 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.)*

La Subdirección General de Coordinación de la Información Económico Financiera (SGCIEF):

- *Ha colaborado con un cierto número de organismos externos al ministerio (BdE, INE, TGSS, IGSS...) para la recopilación y publicación de información económico-financiera relevante para el ciudadano tanto en los canales correspondientes de la central de información como en la aplicación de búsqueda avanzada. (epígrafe 7.1.)*

El Archivo Central de Hacienda (ACH):

- *Durante el año 2015 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. (epígrafe 7.1.)*

La Biblioteca Central de Hacienda (BCH):

- CP Difusión y publicidad mediante la 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.)

El Archivo Central de Administraciones Públicas (ACAAPP):

- En 2015, 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 dos reuniones durante este año. (epígrafe 7.1.)

El Servicio de Información Administrativa (SIA):

- Se ha propuesto y aprobado un proyecto de ampliación del SIA para adaptarlo a la gestión de expedientes electrónicos a lo largo de su ciclo de vida. Para la implantación de este proyecto tienen que actuar de forma coordinada órganos de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas, como la SGIDP y la UGCR, de la SEAP y del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (epígrafe 7.1.)

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- Durante el pasado ejercicio se mantuvieron relaciones para la coordinación de actuaciones, con los 10 departamentos ministeriales implicados, a efectos de depurar y saldar la deuda de la AGE con el ayuntamiento de Madrid y precisar las actuaciones legales para levantar el embargo notificado por dicho ayuntamiento con fecha 21 de octubre de 2015, sobre el inmueble patrimonial sito en la calle Serrano nº 3, piso 2º, de Madrid. (epígrafe 7.1.)

- La Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas invitó a técnicos de la Oficialía Mayor del Ministerio, de la delegación de Hacienda de Madrid y de la Agencia Tributaria a participar en cursos de formación promovidos por ella. (epígrafe 7.1.)

- La Subdirección General de Coordinación de la Contratación Electrónica mantuvo una colaboración regular y fluida con la Comisión Ministerial de Administración Digital (CMAD) del MINHAP y la SEAP (SEAP), en concreto la Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (DTIC). (epígrafe 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. (epígrafe 7.1.)

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- *Durante el año 2015 se celebraron 3 sesiones ordinarias de la extinta Comisión Permanente de la Comisión Ministerial de Administración Electrónica (CMAE) y 8 sesiones ordinarias de la nueva Comisión Permanente de la Comisión Ministerial de Administración Digital (CMAD). (epígrafe 7.1.)*
- *Participación en el Comité de Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CDTIC) (epígrafe 7.1.)*
- *Coordinación y control de la información del inventario del recursos tecnológicos del departamento y sus organismos autónomos a través del proyecto “Reina” que tiene como objeto la realización del censo informático de la Administración del Estado para permitir cuantificar el sector informático administrativo como punto de partida para el desarrollo de una estrategia de gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la administración pública, integrada en un planteamiento global de modernización administrativa. (epígrafe 7.1.)*
- *Conexión de la red de comunicaciones corporativa del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas con el Ministerio de Economía y Competitividad. (epígrafe 7.1.)*

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

- *Se han celebrado reuniones con diferentes departamentos ministeriales de cara a la elaboración del nuevo acuerdo marco de suministro de mobiliario. (epígrafe 7.1.)*
- *El informe Cora incluyó una medida relativa a la publicidad institucional: la medida 3.00.002.5, para la centralización de la compra de espacios en medios de comunicación como soporte de la publicidad institucional de la AGE y la evaluación de la eficacia de las campañas, con el objetivo de generar ahorros y racionalizar y mejorar su eficacia. (epígrafe 7.2.)*
- *La Orden HAP/536/2014, de 3 de abril, declaró la contratación centralizada de los servicios dirigidos a la compra de espacios en medios de comunicación y demás soportes publicitarios relativos a campañas de publicidad institucional. Como consecuencia de ello, durante 2015 ha estado vigente el “Acuerdo Marco 50/2014”, en virtud del cual, ésta dirección general ha contratado los citados servicios de compra de espacios en medios de comunicación y demás soportes publicitarios destinados a la materialización de las campañas de publicidad institucional. Asimismo, este centro directivo participa en la Comisión de Seguimiento del acuerdo marco. (epígrafe 7.2.)*
- *Por otra parte, la Orden HAP/1098/2015, de 11 de junio, declaró la contratación centralizada de los servicios de evaluación ex post de la eficacia de las campañas de publicidad institucional. Así, durante 2015 estuvo en vigor el contrato centralizado de evaluación ex post de la eficacia de las campañas de publicidad institucional cuyo objeto*



incluye, junto a informes de evaluación de cada campaña institucional, la realización por la empresa adjudicataria de un informe global sobre la eficacia y resultados de la publicidad institucional de la AGE que incluirá la valoración de la eficacia y resultados de la publicidad institucional y recomendaciones para la mejora de la consecución de los objetivos de la publicidad institucional. (epígrafe 7.2.)

- Por otro lado, el portal de contratación centralizada cuenta con un apartado de comunicación con la DGRCC vía correo electrónico. A través del mismo se han recibido numerosas consultas por parte de los adjudicatarios de los acuerdos marco o contratos centralizados, de las entidades adheridas a los acuerdos marco y del público en general. Todas las consultas que se realizan son contestadas de manera ágil. (epígrafe 7.2.)

- La directora general viajó del 21 al 23 de mayo de 2015 con la subdirectora general de Análisis y Planificación de la Contratación Centralizada a París y el 12 al 14 de octubre a Zagreb, a sendas reuniones sobre las “Centrales de Compras Europeas-CPB NETWORK”. Estas reuniones permiten conocer el funcionamiento de las centrales de compras europeas y fomentan el intercambio de experiencias, con la participación de observadores de la Comisión Europea. (epígrafe 7.3.)

- Además, participaron los días 15-18 abril 2015 en una reunión del BERD “Procurement Reform Implementation Plan”, e invitados por éste. En este foro se presentaron los resultados de la creación de la Central de Contratación del Estado a representantes de las administraciones búlgara, ucraniana y polaca. (epígrafe 7.3.)

- Por último, acudieron el pasado 2 de diciembre a Lisboa a la conferencia anual de servicios compartidos y compras públicas. (epígrafe 7.3.)

- El secretario de la Junta de Contratación Centralizada acudió a San Salvador para participar en una reunión ad hoc de trabajo sobre compras públicas organizado por las instituciones comunitarias. (epígrafe 7.3.)

2.8. Relaciones con el ciudadano

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- Difusión a través de la página web de los cursos y seminarios previstos en el IEF. (epígrafe 8.5.)

- Difusión por correo electrónico de encuentros, foros y mesas redondas en materia de economía y fiscalidad. (epígrafe 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. (epígrafe 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 consultan dirigidas a la central telefónica. (epígrafe 8.9.)*

Dirección General del Catastro (DGC)

- *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 1.378 entrevistados. Las encuestas telefónicas de calidad fueron realizadas “en vivo”, frente a las de años anteriores que se realizaban, a veces, meses después de recibir la atención, con la posible pérdida de información asociada al recuerdo. (epígrafe 8.2.)*

- *En 2015 se ha realizado la informatización de la gestión, registro y tramitación de las quejas y sugerencias, así como de la contestación que se da a las mismas, lo que se instrumentó a través de una circular. (epígrafe 8.3.)*

- *Cabe mencionar el nuevo servicio ofrecido a los ciudadanos en las oficinas de catastro de proporcionar “información de carácter general y particularizada de inmuebles y expedientes, sin restricción geográfica”. Así, los ciudadanos comenzaron a solicitar citas para ser atendidos en las gerencias del catastro más próximas a su domicilio, en lugar de en aquellas en las que radica el inmueble de su interés. (epígrafe 8.4.)*

- *Durante el año 2015 las actuaciones más importantes de la “Línea Directa” fueron las siguientes: (epígrafe 8.5.)*

- o *Se ha mejorado la clasificación de llamadas y citas de los teleoperadores: racionalización y simplificación de los motivos de consulta.*
- o *Mayor grado de flexibilidad en el dimensionamiento de las plataformas que prestan este servicio, tanto la fija existente en nuestros servicios centrales, como la paralela que se habilita según demanda en las instalaciones de la empresa adjudicataria.*
- o *Implementación de grabación de las llamadas atendidas, lo que permite:*
 - *Mayor seguridad sobre el contenido de la información facilitada por la empresa que presta el servicio.*
 - *Mejorar la formación de los teleoperadores, que pueden realizar auto-escuchas que les permiten depurar la comunicación o corregir mensajes defectuosos.*
 - *Hacer un seguimiento individualizado de cada tele-operador*
- o *Además, se impartieron pautas a los teleoperadores en relación con la coordinación Catastro- Registro de la Propiedad.*

- Con el fin de conseguir la máxima satisfacción del ciudadano como factor de calidad, destaca el esfuerzo continuo de filtrado telefónico de citas previas. (epígrafe 8.6.)
- En 2015 se inició el expediente del contrato para la adquisición, instalación, puesta en marcha y mantenimiento de los servicios para gestionar y direccionar la atención a los ciudadanos en las 57 oficinas de la Dirección General del Catastro. (epígrafe 8.7.)
- Con la finalidad de mejorar la información facilitada a los ciudadanos se vienen llevando a cabo una serie de actuaciones y mejoras: (epígrafe 8.8.)
 - o Actualización en el portal del Catastro de la relación de preguntas frecuentes, para guiar a los ciudadanos en sus actuaciones ante el Catastro, (especial incidencia en el Procedimiento de Regularización Catastral, Coordinación Catastro-Registro).
 - o Actualización en el portal del Catastro de la guía de los procedimientos catastrales, y modificación en la SEDE de los modelos electrónicos de declaración y solicitud catastral.
 - o Coedición, mediante Convenio con la Agencia Estatal BOE, del código de normativa catastral, para acercar dicha normativa a los ciudadanos.
 - o Puesta a disposición de las gerencias y de la Línea Directa del Catastro de pautas para la implementación de la atención de consultas y citas interprovinciales, mejorando la información a facilitar al ciudadano respecto al nuevo servicio de “proporcionar información de carácter general y particularizada de inmuebles y expedientes, sin restricción geográfica
- El principal hecho a destacar en 2015 fue que se ha observado un incremento notable de llamadas a la Línea Directa del Catastro, de aproximadamente un 30 % con respecto al año anterior. Se produce un cambio importante en la demanda, ya que desaparecen los períodos “valle” debido, fundamentalmente a las muchas llamadas a consecuencia del procedimiento de regularización que se reparten a lo largo de todo el año. (epígrafe 8.9.)

Dirección General Ordenación del Juego (DGOJ)

- la DGOJ elaboró durante 2015 cuatro informes trimestrales sobre el mercado de juego online regulado en España, así como una memoria anual sobre el mercado del juego, un estudio sobre el perfil del jugador y un estudio sobre prevalencia, comportamiento y características de los usuarios de los juegos de azar en España que será publicado durante el primer semestre de 2016. (epígrafe 8.8.)
- Igualmente, la DGOJ pone a disposición del ciudadano una sede electrónica para favorecer la comunicación entre los ciudadanos y la administración. Mediante la sede

electrónica en el año 2015 se realizaron 320 consultas y sugerencias, casi un 70% menos que en 2014, año en el que se realizaron un 61% de consultas menos que en el ejercicio 2013, periodo en el que a su vez se realizaron un 66,5% de consultas menos que en 2012, dando ello muestras de un mayor asentamiento del mercado de juego regulado, un mayor conocimiento del sector por parte de los participantes en el mismo, así como una mejora de la información y los servicios aportados por parte de la DGOJ al ciudadano.(epígrafe 8.8.)

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

- Al igual que en años anteriores, en el 2015 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 2015 se obtuvo un grado global de satisfacción de 3,95 sobre una puntuación de 5. (epígrafe 8.2.)

- En el portal de Clases Pasivas se ha reordenado el sistema de información previa a la jubilación con la introducción de un sistema de cita previa disponible, inicialmente, en determinadas unidades de Clases Pasivas. (epígrafe 8.6.)

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- Las actividades referentes en las mejoras en la atención al público se han desarrollado mediante la constitución de la figura del “Delegado para las personas con discapacidad del INAP”. En el ya citado “Libro Blanco sobre acceso e inclusión en el empleo público de las personas con discapacidad” se propone esta figura, cuyo objetivo es velar por el cumplimiento efectivo de las medidas y los ajustes necesarios en materia de la accesibilidad dentro del ámbito organizativo considerado —en este caso, el del INAP—. Mediante Resolución de 21 de octubre de 2015, el director de este instituto creó la figura del “Delegado para las personas con discapacidad” y designó a su titular. Se trata de una medida que, sin suponer un incremento de plantilla o coste, sirve de conexión entre la gerencia del INAP y las personas con discapacidad, ya sean empleadas del instituto, usuarias de sus servicios o visitantes de sus instalaciones (epígrafes 8.4. y 8.5.)

- Por resolución de 29 de septiembre de 2015, de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas (BOE número 246, de 14 de octubre), se aprobó la actualización de la carta de servicios electrónicos del INAP para el periodo 2015-2018; y por resolución de 27 de octubre de 2015, de la misma subsecretaría (BOE número 263, de 3 de noviembre), se aprobó la actualización de la de servicios convencionales para igual periodo al ya mencionado. (epígrafe 8.10.)

- Las mejoras de accesibilidad físicas de las instalaciones del INAP han incidido positivamente en la actividad relacionada con otras mejoras, así como el compromiso firme de la formación en discapacidad a través de seminarios y jornadas. (epígrafe 8.11.)

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

- En 2015, 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. En 2015 se distribuyeron 233 cuestionarios: más del 90% de los usuarios de estas unidades valoró como “muy bien” el servicio prestado. Asimismo, el 80% de las personas encuestadas valora como “bien” la rapidez en resolver los problemas. El grado de amabilidad por parte del personal del servicio provincial es valorado “bien” o “muy bien” por más del 90% de los encuestados (epígrafes 8.1. y 8.2.)

- En 2015 se han producido 48 felicitaciones, muy por encima de las 29 recogidas en 2014, 26 en 2013 y 9 en 2012, hecho relevante como indicador de la evolución positiva de la calidad del servicio prestado. (epígrafe 8.4.)

- MUFACE cuenta con la “Oficina de Información al mutualista” 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. (epígrafe 8.5.)

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

- 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. En este campo la “Oficina de Información” viene realizando, desde 2005, una labor fundamental al facilitar a los mutualistas el conocimiento de la página web, así como su apoyo en la realización de gestiones telemáticas en la sede electrónica. (epígrafe 8.5.)

- Desde julio de 2015 MUFACE traduce los contenidos de su web a las lenguas cooficiales mediante el sistema PLATA, (Plataforma de Traducción Automática) de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. De esta manera MUFACE sigue la estrategia en materia TIC impulsada por el Gobierno en el informe elaborado por la Comisión para la Reforma de la Administración (CORA), que persigue

como uno de sus objetivos racionalizar el uso de los recursos informáticos, de forma que se consiga una mayor eficiencia, proporcionando un ahorro sustancial de costes de todo tipo, y en especial en el resto de la actividad administrativa, como consecuencia de una mayor homogeneidad y simplicidad mediante el uso de herramientas comunes y servicios compartidos. (epígrafe 8.8.)

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

- Envío de newsletters a bases de datos de monedas conmemorativas sobre nuevas emisiones y promoción de tienda virtual. (epígrafe 8.5.)

- Mantenimiento de historial de mejoras en instalable de drivers de la tarjeta Ceres. (epígrafe 8.8.)

- Se ha publicado la carta de servicios 2012-2015: distribuida al personal interno, impreso en forma de tríptico y disponible en formato electrónico a través de la web. (epígrafe 8.10.)

- Avances en la inclusión del certificado raíz de FNMT-RCM en otros navegadores aparte de MS Explorer, lo que redundará en una mayor facilidad de uso de los servicios de FNMT_RCM y la administración en general. (epígrafe 8.11.)

Secretaría General Técnica (SGT)

La Unidad de Gestión de Contenidos en la red (UGCR):

- Durante 2015 los ciudadanos han presentado un total de 65 cuestionarios de calidad sobre el uso del portal y la facilidad de navegar por él, a través de "Ayúdanos a mejorar". Sus aportaciones han sido analizadas con el fin de mejorar el funcionamiento de dicho servicio web. (epígrafe 8.2.)

La Subdirección General de Coordinación de la Información Económico Financiera (SGCIEF):

- Explotó durante 2015 los datos obtenidos de una encuesta creada para identificar áreas de mejora en la central de información y para conocer de primera mano qué es lo que busca el ciudadano que accede a la central. (epígrafe 8.2.)

El Servicio de Información Administrativa (SIA):

- Puso 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 y 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 SIA. (epígrafes 8.2. y 8.5.)

- *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. (epígrafe 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. (epígrafe 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. (epígrafe 8.9.)*
- *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. (epígrafe 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. (epígrafe 8.8.)*
- *Durante 2015, de acuerdo con la Ley de Transparencia, se ha coordinado la contestación a las solicitudes de acceso formuladas por las autoridades en relación con las empresas del Grupo Patrimonio. (epígrafe 8.8.)*
- *Los informes de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa son objeto de publicación, tanto en formato electrónico 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. No obstante, para el próximo ejercicio se ha solicitado la supresión de las publicaciones en papel, debido al elevado coste que implican y la facilidad de acceso en formato electrónico en la actualidad. (epígrafe 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. (epígrafe 8.8.)*

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- *La participación en redes sociales como estrategia de comunicación se mantuvo en 2015 con la presencia del Ministerio en YouTube, Twitter, Facebook y Flickr. (epígrafe 8.8.)*
- *En la línea de la mejora de contenidos del portal web, se integraron nuevos contenidos audiovisuales incorporando la retransmisión de videos en directo y en diferido.*

En 2015 se continuó dando soporte a la emisión en tiempo real de las comparecencias señaladas del Ministro. (epígrafe 8.8.)

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

- En el año 2015 se ha diseñado la licitación de un contrato para garantizar un primer nivel de soporte en la forma de un servicio de atención telefónica y por correo electrónico que realice las siguientes funciones: (epígrafe 8.9.)

- o Recepción de todas las llamadas y correos electrónicos relativos al funcionamiento general de la Central de Contratación del Estado y Conecta-Centralización.*
- o Respuesta a las consultas que se realicen de forma repetitiva, con arreglo a las respuestas-tipo que sean elaboradas por la empresa adjudicataria y aprobadas, previamente, por la Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación.*
- o Derivación de aquellas llamadas y correos electrónicos que precisen de la respuesta especializada, al técnico correspondiente, ya sea funcionario o empresa de soporte o mantenimiento. Cuando la consulta no corresponda estrictamente al funcionamiento de la aplicación Conecta-Centralización y se refiera a otros ámbitos de actividad de la Central de Contratación del Estado, las llamadas se derivarán a las unidades y funcionarios que señale la Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación.*

De esta manera se garantiza de forma permanente, rápida y a través de una única línea, las consultas telefónicas relativas al funcionamiento de Conecta Centralización.

- Con motivo de la puesta en marcha del servicio web que incluye el acuerdo marco de suministro de energía eléctrica, se han mantenido reuniones con las empresas adjudicatarias del mismo para concretar su desarrollo y puesta en funcionamiento. (epígrafe 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. (epígrafe 9.1.)

- Intensificación en 2015 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). (epígrafe 9.1.)

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

- *Campañas informativas de prevención de riesgos laborales (recomendaciones preventivas relativas a la seguridad y salud de los empleados públicos en el desempeño de su trabajo. (epígrafe 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 2015 la Secretaría General continuó con el canal de comunicación interna “Foros Catastrales” disponible en la intranet de la Dirección General del Catastro. (epígrafe 9.1.)*

- *En 2015 se modificó la intranet corporativa, introduciendo un interfaz más “amable”, una nueva estructura y nuevos contenidos. (epígrafe 9.1.)*

- *Uno de los canales de comunicación interna más potentes dentro de la organización es la herramienta Control de Gestión (Business Intelligence), disponible en la intranet y a la que tienen acceso el Consejo de Dirección y los gerentes, así como los empleados autorizados. (epígrafe 9.1.)*

Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)

- *En 2015, la DGOJ se impuso el reto de la implantación de la tramitación electrónica en toda la unidad, así como el uso generalizado de las comunicaciones electrónicas de cara a su relación con los ciudadanos. Este proyecto de administración electrónica enfocado al “papel 0”, tiene como fin último la mejora y simplificación de los cauces internos de comunicación entre subdirecciones generales, un mayor y mejor acceso a la información, reducción de costes y plazos de resolución, mejora de la eficiencia en el ejercicio de sus funciones, y, por supuesto, mejorar y facilitar la relación al ciudadano con la administración. Dicho proyecto iniciado en 2013, ha visto la luz en el segundo semestre de 2014 y ha tenido una implantación y desarrollo óptimo durante el ejercicio 2015, sin perjuicio de las mejoras contenidas en el “Informe de la visita de Inspección de los Servicios a la Dirección General de Ordenación del Juego, en relación a la implantación de la Administración Electrónica”, así como de la evolución del sistema debido a la necesidad de adecuarse a las citadas leyes 39/2015 y 40/2015. (epígrafe 9.1.)*

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

- *En el canal de la se han incorporado los anuncios correspondientes a novedades introducidas por la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2015. (epígrafe 9.1.)*

- *Se han venido actualizando, de forma continua, los contenidos de los accesos «Base de Datos de Ordenación Normativa» y las colecciones de publicaciones*

electrónicas de: «Prestaciones», «Función Pública», «Derecho Administrativo» y «Códigos Legales». (epígrafe 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. (epígrafe 9.1.)

- Se ha mantenido el funcionamiento del servicio «Sumario BOE», para todo el personal, 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, de los Ministerios de Hacienda y Administraciones Públicas y de Economía y Competitividad y Ministerio de Defensa. (epígrafe 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. (epígrafe 9.1.)

- Con motivo de la sustitución en 2014 de la aplicación soporte de la Base de Datos Documental de Ordenación Normativa, CPLEGIS, se ha continuado con la adaptación del formato de los documentos volcados al nuevo sistema implementado, SharePoint 2010. (epígrafe 9.2.)

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- Se realiza la publicación electrónica de boletines trimestrales de noticias de los servicios de Informática presupuestaria en la intranet correspondiente y la publicación electrónica de boletines mensuales de noticias de la IGAE en la intranet, en la que se incluyen las actividades que han tenido lugar, la legislación publicada, notas de prensa, concursos, nombramientos y ceses de personal, cursos a impartir, entre otras. (epígrafe 9.2.)

Dirección General de Coordinación de Competencias con las CC.AA. y las EE.LL.

- Establecimiento de cauces de reparto de entrada dentro de la SG así como de destinatarios para cada información, bajo el principio de conocimiento posible para todos de todos los expedientes de la SG a través del trabajo en red. (epígrafe 9.1.)

- Limpieza de carpetas y elaboración de documentos-guía de contenidos para facilitar la búsqueda en las mismas. (epígrafe 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. (epígrafe 9.1.)

- Se han realizado varias ediciones de las publicaciones de MUFACE, tanto en papel como en formato electrónico. (epígrafe 9.2.)

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

- Anualmente se realizan estadísticas del uso de la intranet, publicando los resultados y fomentando su utilización como medio de consulta y de gestión de funcionalidades. (epígrafe 9.1.)

- En el Departamento de Imprenta se han puesto en marcha puntos de información informatizados en los talleres relativos a PRL, Calidad, Procesos, Procedimientos. (epígrafe 9.2.)

- En general, en todos los departamentos, se están desarrollando herramientas informáticas que facilitan el conocimiento del estado de los asuntos tramitados así como las actuaciones realizadas en cada caso. (epígrafe 9.2.)

- Se llevan a cabo reuniones de coordinación y seguimiento con Planificación y Producción. También a través de medios informáticos. (epígrafes 9.3. y 9.4.)

Parque Móvil del Estado (PME)

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

Secretaría General Técnica (SGT)

La Unidad de Gestión de Contenidos en la red (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. (epígrafe 9.4.)

- En la SEC se han actualizado altas y bajas de editores de otras unidades presentes en dicha sede electrónica Central (SEC). (epígrafe 9.4.)

- En 2015 se han incorporado nuevos usuarios en ACTUA, haciendo un total de 193 editores (epígrafe 9.4.)

El Archivo Central de Hacienda (ACH):

- Lleva a cabo el tratamiento informático de la documentación que custodia, y que ha quedado reflejada en las actuaciones descritas en el apartado relativo al punto 6.4. de la clasificación de las actuaciones. (epígrafe 9.2.)

El Archivo Central de Administraciones Públicas (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 2015. (epígrafe 9.1.)

El Servicio de Información Administrativa (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. (epígrafe 9.2.)

- 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 2015. (epígrafe 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. (epígrafe 9.3.)

La Biblioteca Central de Administraciones Públicas (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. (epígrafe 9.2.)

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- En 2015, continuando con la labor iniciada en 2013 relativa a la centralización en el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales de la resolución de los recursos especiales en contratos de ámbito autonómico y local, se prorrogaron los convenios con las comunidades autónomas de las Islas Baleares, Cantabria, Castilla-La Mancha, La Rioja, Murcia y la Ciudad Autónoma de Melilla. Por otra parte, se extinguió el convenio suscrito con Extremadura al entrar en funcionamiento su propio tribunal. (epígrafe 9.3.)

2.10. Procedimientos

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- *Utilización de la aplicación SAPI, (aplicación informática que agiliza los trámites de gestión de los partes de incidencias de personal (asistencias y ausencias, bajas por enfermedad, incidencias varias). (epígrafe 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. (epígrafe 10.2.).*
- *Utilización de medios informáticos y telemáticos en la presentación de las diferentes declaraciones fiscales que el IEF está obligado a rendir. (epígrafe 10.2.)*
- *Durante el año 2015 se terminó el desarrollo de la informatización de los procesos derivados de las peticiones que se efectúan electrónicamente por parte de los ciudadanos. (epígrafe 10.3.)*
- *Desarrollo de medidas para la utilización del registro electrónico del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (epígrafe 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. (epígrafe 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. (epígrafe 10.8.)*

Dirección General del Catastro (DGC)

Las principales medidas para la simplificaron y agilización de los trámites durante el 2015 han sido: (epígrafes 10.1.y 10.2.)

- *Mejoras en la remisión de información a los tribunales.*
- *Mejora de la documentación catastral.*
- *Mejora de la notificación de actos catastrales*
- *Mejora en la calidad de la titularidad catastral*

Avanzando en el camino de la tramitación electrónica de procedimientos iniciados por ciudadanos y empresas e intercambios de información con otras administraciones, es decir, en priorizar los servicios digitales para relacionarse con el Catastro, se han consolidado en 2015 los siguientes pasos: (epígrafe 10.3.)

- *Novedades para ciudadanos:*
 - o *Desde “Mis notificaciones” los ciudadanos pueden practicar en la sede electrónica del Catastro notificaciones por comparecencia electrónica de todos los documentos remitidos.*
 - o *Autenticación en la SEC usando el mecanismo Cl@ve-Pin24 para ciudadanos.*
 - o *Se han realizado mejoras en el proceso de la firma electrónica de la documentación en el inicio de procedimientos.*
 - o *Se proporciona el nuevo servicio “Anuncios SEC” en el que se incluyen los anuncios relativos a procedimientos catastrales que por normativa requieren su publicación en la SEC.*
 - o *Autenticación mediante certificado para acceso a documentos internos (digitalizaciones, documentación de entrada en los expedientes y documentos corporativos de carácter interno).*
- *Novedades para instituciones, colaboradores registrados y ciudadanos:*
 - o *En la información del expediente se muestra un nuevo apartado “Inmuebles afectados por el expediente”, y se proporciona un enlace para ver los cambios en un inmueble tras la tramitación del expediente.*
 - o *Mediante el código seguro de verificación (CSV) de una notificación, se puede visualizar una pantalla que proporciona algunos de los datos más significativos de los inmuebles notificados en ese documento antes y después del expediente, resaltando los cambios.*
- *Una de las experiencias a destacar en 2015 es la de la extensión de la notificación por comparecencia en la sede electrónica del Catastro mediante uso de clave concertada a procedimientos catastrales individualizados. Esta iniciativa, además de facilitar al ciudadano el acceso electrónico a la notificación a través de un cauce sencillo de autenticación, permite el ahorro en el coste de las notificaciones llevadas a cabo por el Catastro. (epígrafe 10.4.)*
- *En 2015 se aplica de modo efectivo, siempre que técnicamente sea posible, la digitalización y devolución de la documentación que los ciudadanos presenten en la entrada de los registros presenciales de las gerencias territoriales del Catastro. (epígrafe 10.4.)*
- *También en año 2015, al compás de las acciones de mejora continua se actualizan los manuales de procedimientos ya elaborados. (epígrafe 10.7.)*

- *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. Como se ha detallado en otra parte de este informe, también se ha elaborado una circular que sistematiza todo el proceso. (epígrafe 10.8.)*

- *El sistema ya permite calcular de forma automática el valor de un bien inmueble en base al sistema de valoración catastral apoyado en zonas de valor. (epígrafe 10.9.)*

- *El mapa de procesos viene definido en cierta medida en el plan de objetivos 2015. En él se apuntan los procesos críticos de la organización que son sus objetivos operativos, y que se controlan mediante el establecimiento de una meta de cumplimiento, que se mide a través unos indicadores. (epígrafe 10.10.)*

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- *Se han puesto en marcha numerosas medidas, ligadas a sistemas o proyectos informáticos concretos de los que 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.*

- *Cabe destacar los desarrollos de adaptación del sistema de intercambio de expedientes electrónicos (“hub”) para su utilización con la DG del Catastro en reclamaciones sobre actos de gestión catastral. Los desarrollos realizados en el segundo semestre del año han permitido la adaptación del sistema a los requerimientos tanto del Esquema Nacional de Interoperabilidad como de Seguridad y con su puesta en producción en 2016 permitirán la agilización en la remisión del expediente al tribunal así como en el retorno de la resolución que se envía a cumplimiento. (epígrafe 10.3.)*

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

- *Durante el ejercicio de 2015 se ha procedido a revisar los distintos formularios de solicitudes de pensiones y prestaciones gestionadas con el objetivo de facilitar, en la medida de lo posible, las actuaciones de los ciudadanos en los procedimientos gestionados. El trabajo efectuado tuvo por objeto elaborar unos formularios más sencillos de entender por los interesados, consiguiendo, por tanto, que la gestión les resulte más*

cómoda posible, lo cual redunda en una mejora en la tramitación de los procedimientos. Fruto de estos trabajos ha sido la creación de 10 nuevos formularios que han sido incluidos en la Resolución de 21 de diciembre de 2015, de la Subsecretaría del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la relación de documentos electrónicos normalizados del ámbito de competencia del registro electrónico del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (epígrafe 10.2.)

- Se ha puesto en marcha un nuevo procedimiento para la prórroga de las pensiones de orfandad en aquellos supuestos en los que el pensionista no realiza trabajo lucrativo por cuenta ajena o propia, o que realizándolo tiene unos ingresos inferiores al S.M.I. (epígrafe 10.2.)

- Como consecuencia de la digitalización e incorporación al “Sistema de Información de Gestión de Clases Pasivas” de los expedientes de reconocimiento de pensión de jubilación, cuando hay que hacer alguna gestión relacionada con los mismos, ya no es necesario tener que pedir el expediente al archivo, sino que es posible su consulta a través del sistema, lo que permite aumentar la rapidez en la gestión. (epígrafe 10.2.)

- Se han llevado a cabo adaptaciones en la aplicación Winfoca, con el objetivo de que esta base de datos permita realizar consultas históricas referidas a años anteriores. (epígrafe 10.3.)

- En el año 2015 se ha terminado el desarrollo de un nuevo cuadro de mando. La nueva versión está conectada a las bases de datos de Winfoca y su actualización es mucho más ágil y transparente. Se han añadido nuevas consultas e informes. (epígrafe 10.3.)

- Se ha consolidado la base de datos del registro de personal directivo, realizando su mantenimiento y como novedad el desarrollo para obtener resúmenes estadísticos de personal directivo por centros/años para su inclusión en la memoria anual. (epígrafe 10.3.)

- Se ha mejorado la base de datos de absentismo, recogiendo datos económicos. (epígrafe 10.3.)

- 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. (epígrafe 10.3.)

- Como medidas para detectar y corregir situaciones de pagos indebidos de pensiones se realizaron en 2015 las siguientes actuaciones: (10.11.)

- *Comprobación de la situación laboral de los pensionistas de jubilación, retiro y orfandad.*
- *Verificación de la correcta percepción del complemento para mínimos.*

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- *Resolución de 7 de julio de 2015, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se aprueban los procedimientos de solicitud por vía telemática de representante para los actos de comprobación material de la inversión, las comunicaciones y los modelos normalizados de solicitud. (epígrafe 10.3.)*
- *El registro mejoró en base a las siguientes resoluciones: (epígrafe 10.6.)*
 - *Resolución de 7 de diciembre de 2015, de la IGAE, por la que se regula el proceso de registro y acreditación de órganos y usuarios de la nueva base de datos nacional de subvenciones.*
 - *Resolución de 10 de diciembre de 2015, de la IGAE, por la que se regula el proceso de registro y publicación de convocatorias de subvenciones y ayudas en el sistema nacional de publicidad de subvenciones.*

Dirección General de Coordinación de Competencias con las CC.AA. y las EE.LL.

- *Las medidas en la simplificación y agilización de trámites se resumen en: (epígrafes 10.1.y 10.2.)*
 - *Se ha realizado un análisis de cada uno de los procedimientos activos para detectar los puntos donde los procedimientos sufren mayores retrasos.*
 - *Se han realizado gráficas con las cifras de duración de los procedimientos para el análisis de tendencias según los años y los países con los que se sustancian los procedimientos y acortar en lo posible los plazos,*
 - *Se ha establecido un sistema de alertas para evitar posibles caducidades de procedimientos.*
 - *Se ha mejorado el sistema de “alianzas” con otros organismos-ministerios para minimizar los problemas y las dilaciones en la tramitación de los procedimientos.*
- *Los procedimientos de la Subdirección se han trasladado a soporte informático, siendo posible ahora realizar los trámites por vía telemática, por parte del usuario, con el consiguiente ahorro de tiempo y papel. (epígrafe 10.4.)*

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- *En 2015 se ha empezado a implantar y a extender el uso de una nueva aplicación en los distintos trámites administrativos del INAP, el “Gestor de trámites administrativos”,*

que se ha utilizado para el apoyo a la tramitación de las facturas electrónicas gestionadas durante 2015 y para diversos expedientes de contratación. (epígrafe 10.3.)

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

- Se ha continuado con la expansión y seguimiento de la aplicación informática del procedimiento de gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones formuladas por los usuarios, a través de la sede electrónica, permitiendo el volcado automático de los datos introducidos por aquellos. (epígrafe 10.1.)

- En aras de la próxima implantación de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y ante la necesidad de emisión de certificados de personal adscrito a la Administración se creó, en el mes de mayo de 2015, la “Oficina de Registro y Emisión de Certificado de Empleado Público de MUFACE”. Se constituyó funcionalmente dentro de la Inspección de Servicios, está formada por un responsable de la oficina de registro, y tres registradores. En los seis meses de funcionamiento de la oficina se han emitido 241 certificados de empleado público (27,51% de los empleados). (epígrafe 10.1.)

- Impulso y desarrollo de la receta electrónica: la Organización Farmacéutica Colegial y MUFACE han estado trabajando en la definición del sistema de receta electrónica con el objetivo de mejorar cada día la prestación farmacéutica al mutualista y a sus beneficiarios. Durante todo el año 2015 se ha seguido trabajando en la implantación en varias comunidades autónomas, estando ya casi plenamente instalada en algunas de ellas. (epígrafe 10.1.)

- En el año 2015, con la entrada en vigor del concierto suscrito entre MUFACE y el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, se puso en funcionamiento Mufarma, aplicación para la gestión de recetas. La aplicación informática controla todo el ciclo de vida de la facturación de las recetas, tanto en soporte papel como en formato electrónico. Al ser el volumen mensual de revisión de recetas muy superior a los dos millones, esta nueva aplicación supone un considerable ahorro en tiempo y gestiones. Por ello, se podrá examinar un mayor número de recetas sin perder en ningún momento la transparencia. (epígrafe 10.1.)

- 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.)

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

- La gestión de funcionalidades a través de la intranet simplifica el trámite y elimina el soporte papel, además de permitir su realización incluso desde cualquier lugar, interno o externo. En general se va sustituyendo el papel por medios informáticos. (epígrafes 10.1. y 10.2.)

- *Continúa el proceso de digitalización e informatización tanto de clasificación de documentos antiguos, como de procesos de gestión. (epígrafe 10.3.)*
- *Registros en Platón para diseño, fabricación y pedidos de ventas de tarjetas de DIT. Además incluido nuevo registro para gestión de presupuestos de toda la empresa. (epígrafe 10.3.)*
- *En Planificación se está implantando el programa ASPROVA para la planificación y programación de grabado de moneda. (epígrafe 10.3.)*
- *Asesoría Jurídica ha implantado un software encaminado a la reducción de procedimientos, introduciendo nuevos esquemas de gestión estructural. En el laboratorio se han eliminado 141 procedimientos obsoletos. (epígrafe 10.4.)*
- *Se realiza el mantenimiento del manual de funciones de la entidad donde se detallan las funciones y responsabilidades. (10.5.)*
- *Optimización del proceso del registro Platón de los productos de tarjetas y talones-foto. Nuevos desarrollos en la tienda virtual orientados a ofrecer un mejor servicio al cliente virtual: suscripciones, inscripciones, etc. (epígrafe 10.6.)*
- *Adaptación de los procedimientos del laboratorio en el programa Platón para la agilización en la consulta, revisión y trazabilidad por parte de otros departamentos, cuya implantación está prevista para el período 2010-2017, que a finales de 2015, se encuentra en el 70% de implantación. (epígrafe 10.7.)*
- *Se han implantado procedimientos de gestión de claves para tarjetas bancarias. (epígrafe 10.7.)*
- *Las quejas y sugerencias, una vez valoradas por la comisión correspondiente, se utilizan para implantar actuaciones de mejora. (10.8.)*
- *Se actualizan los flujogramas y diagramas de corresponsabilidades en las instalaciones de nuevos procesos y maquinaria. (epígrafe 10.10.)*
- *Adaptación de los procedimientos administrativos tras la segregación de actividad derivada de la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de PGE para el año 2015. (epígrafe 10.11.)*

Parque Móvil del Estado (PME)

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

Secretaría General Técnica (SGT)

La Unidad de Gestión de Contenidos en la red (UGCR):

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

- Ha actualizado el «Manual ACTUA (V2014)». (epígrafe 10.7.)

El Archivo Central de Hacienda y Administraciones Públicas (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 (epígrafe 10.11.)

El Servicio de Información Administrativa (SIA):

- Utiliza una encuesta electrónica interactiva que se actualiza anualmente y permite la recogida de datos y la realización de los cálculos necesarios para la elaboración de las estadísticas de información. Además ha elaborado una herramienta informática de uso interno para recogida de datos sobre las consultas recibidas (número, materia, vía, fecha, unidad competente) que proporciona los informes necesarios para la elaboración de las estadísticas mensuales sobre las comunicaciones de los ciudadanos (epígrafe 10.3.)

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- Preparación de la aplicación de “Ayudas de Acción Social” para la campaña de Acción Social de 2015, realizando todas las modificaciones necesarias para el cálculo y gestión de las ayudas. (epígrafe 10.2.)

- Gestión CMAD: Puesta en producción en abril de 2015 de las modificaciones de la anterior aplicación de la CPAE desarrolladas para adaptarse a la creación de la Comisión Ministerial de Administración Digital. (epígrafe 10.3.)

- Implantación definitiva de la aplicación GEISER en el registro general (epígrafe 10.6.)

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

- A través del portal de Contratación Centralizada y mediante la utilización de medios electrónicos en la tramitación procedimental de los contratos basados, se ha producido una simplificación de los trámites. (epígrafe 10.1.)

- El fomento de la utilización de medios electrónicos y el establecimiento de un único portal web donde se localiza toda la información administrativa y procedimental, ha implicado una agilización en la tramitación de los contratos basados en acuerdos marco. (epígrafe 10.2.)

- Además el surgimiento de diferentes aplicaciones informáticas ligadas a los diferentes contratos centralizados ha agilizado la gestión de los mismos. (epígrafe 10.2.)

- En 2015 se implantó una aplicación específica para la tramitación de los informes competencia de ésta Dirección General en el marco de los arts. 4 y 5 de la Orden EHA/1049/2008, de 10 de abril, de declaración de bienes y servicios de contratación centralizada. A través de esta aplicación, denominada Autoricex, esta Dirección General emite el informe por el que se autoriza bien la contratación de estos servicios o suministros centralizados al margen de los acuerdos marco de la Central de Contratación del Estado, cuando se acredite que los bienes adjudicados o el régimen de prestación de los servicios establecido no reúnen las características indispensables para satisfacer las concretas necesidades del organismo peticionario, o bien su contratación al margen de los contratos centralizados cuando se justifique por las características del servicio, del suministro o de la obra, del organismo peticionario o por razones de planificación de la propia centralización de la contratación. (epígrafe 10.3.)

II. (BIS) LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD EN 2015

1. VALORACION CUANTITATIVA DE RESULTADOS

De acuerdo con los datos disponibles, el número total de actividades de mejora llevadas a cabo durante el año 2015 en el Ministerio de Economía y Competitividad se elevó a 292 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.

	(A) AÑO 2014	(B) AÑO 2015	% Δ B/A
Total actuaciones	279	292	4,7

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:

	(A) AÑO 2014	(B) AÑO 2015	% Δ B/A
Total centros	5	5	6,7
Ratio nº actuaciones/nº centros	55,8	58,4	21,6

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

- El Factor 1 -“**Dirección**”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)
1. Dirección	1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos	4	6
	1.2. Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.	4	3
	1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.	6	7
	1.4. Otros.	0	0
Total Factor 1.		14	16

- El Factor 2 -“**Organización**”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)
2. Organización	2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.	3	3
	2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.	12	21
	2.3. Impulso de la política de calidad.	11	5
	2.4. Redistribución de medios.	3	2
	2.5. Mejora de la normativa reguladora.	6	3
	2.6. Otros.	1	1
Total Factor 2.		36	35

- El Factor 3 -“**Planificación**”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)
3. Planificación	3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.	4	2
	3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.	1	5
	3.3. Planificación de actividades y tareas.	4	3
	3.4. Otros.	1	2
Total Factor 3.		10	12

- El Factor 4 -“**Recursos Humanos**”-



FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)
4. Recursos Humanos	4.1. Mejora de la formación en general.	9	8
	4.2. Adecuación de la formación al puesto.	6	1
	4.3. Mejora en la selección.	2	1
	4.4. Fomento de la motivación.	2	1
	4.5. Desarrollo de carreras profesionales.	3	3
	4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.	0	0
	4.7. Evaluación del rendimiento.	2	2
	4.8. Otros.	0	1
Total Factor 4		24	17

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

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)
5. Recursos Materiales e Inmateriales	5.1. Mejora de los locales.	2	2
	5.2. Mejora de las instalaciones en general.	3	2
	5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.	2	0
	5.4. Mejora del mobiliario.	1	4
	5.5. Actualización del inventario.	0	2
	5.6. Mejora de los archivos.	2	3
	5.7. Mejora del consumo de consumibles.	5	5
	5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.	1	2
	5.9. Mejora del mantenimiento de edificios	3	2
	5.10. Mejora de la seguridad del edificio	5	2
	5.11. Mejora de los accesos.	3	0
	5.12. Otros.	7	7
Total Factor 5.		34	31

- El Factor 6 -“Recursos tecnológicos”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)
6. Recursos Tecnológicos	6.1. Mejora del hardware.	10	17
	6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión.	14	8
	6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios.	17	15
	6.4. Mejora en los servicios prestados.	24	24
	6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones.	12	4
	6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios.	8	1
	6.7. Mejoras en la seguridad de la información.	9	8
	6.8. Otras mejoras.	1	1
Total Factor 6.		95	78

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

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)
7. Comunicación y Relaciones Externas	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.	7	18
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.	7	5
	7.3. Otros.	2	4
Total Factor 7.		16	27

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

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)
8. Relaciones Ciudadano	8.1. Encuestas de medición de expectativas.	0	1
	8.2. Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	1	1
	8.3. Medidas para la disminución de quejas y sugerencias.	0	1
	8.4. Mejoras en la atención al público presencial.	0	0
	8.5. Mejoras en la atención al público no presencial.	1	2
	8.6. Mejora en los sistemas de cita previa.	0	0
	8.7. Medidas para la disminución de los tiempos de espera.	0	1
	8.8. Mejoras en la información facilitada.	8	6
	8.9. Mejoras de la atención telefónica.	0	0
	8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.	2	3
	8.11. Otras mejoras	6	3
Total Factor 8.		18	18

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

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)
9. Comunicación y Relaciones Internas	9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.	5	8
	9.2. Acceso a información, gestión información relevante a interesados.	5	4
	9.3 Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos	1	3
	9.4 Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos	2	1
	9.5 Otros.	0	1
Total Factor 9.		13	17

- El Factor 10 -“**Procedimientos**”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2014 (A)	TOTAL 2015 (B)
10. Procedimientos	10.1. Medidas de simplificación de trámites.	3	4
	10.2. Medidas de agilización en la tramitación.	3	2
	10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.	2	3
	10.4. Medidas de reducción de procedimientos.	1	4
	10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.	0	1
	10.6. Mejoras en el registro.	0	3
	10.7. Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento.	3	5
	10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos.	0	3
	10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.	7	7
	10.10. Definición mapas procesos para establecimiento sistema gestión procesos.	0	0
	10.11. Otros.	0	9
Total Factor 10.		19	41

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	%	2015	%
1. Dirección	14	5,02	16	5,48
2. Organización	36	12,90	35	11,99
3. Planificación	10	3,58	12	4,11
4. Recursos Humanos	24	8,60	17	5,82
5. Recursos materiales e inmateriales	34	12,19	31	10,62
6. Recursos tecnológicos	95	34,05	78	26,71
7. Comunicaciones y relaciones	16	5,73	27	9,25
8. Relaciones con el ciudadano	18	6,45	18	6,16
9. Comunicación y relaciones internas	13	4,66	17	5,82
10. Procedimientos	19	6,81	41	14,04
Total	279	100	292	100

En la agrupación de factores se puede apreciar la importancia de las de actividades de mejora desarrolladas, según los distintos factores relacionados con la producción, con la dirección, con factores relacionales y con los procedimientos. En el siguiente cuadro se observa la importancia de las actividades de mejora desarrolladas sobre factores relacionados con los elementos productivos, que suponen un 43,2% de todas las actividades llevadas a cabo durante el año 2015 aunque su evolución haya sido negativa con respecto al año 2014. También observamos la evolución positiva de los factores relacionales y de los procedimientos con respecto al ejercicio anterior.

Agrupación de factores	2014		2015	
	Actividades	%	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	60	21,5	63	21,6
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	153	54,8	126	43,2
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	47	16,8	62	21,2
4. Procedimientos (F10)	19	6,8	41	14,0
Total	279	100	292	100

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	%	2015	%
11.1. Resultados en la organización y el ciudadano.	237	97,13	242	93,08
11.1.1. Mejoras en los sistemas de evaluación de resultados	4	1,64	2	0,77
11.1.2. Reducción de plazos	9	3,69	16	6,15
11.1.3. Mejoras en la satisfacción de los clientes	67	27,46	68	26,15
11.1.4. Mejoras en la satisfacción de los trabajadores	43	17,62	29	11,15
11.1.5. Mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento del personal	2	0,82	2	0,77
11.1.6. Mejoras generales de la calidad	63	25,82	70	26,92
11.1.7. Mejoras en la seguridad	20	8,20	12	4,62
11.1.8. Mejoras en la coordinación interna.	20	8,20	33	12,69
11.1.9. Ahorros de costes.	6	2,46	8	3,08
11.1.10. Otros.	3	1,23	2	0,77
11.2. Mejoras en los resultados sociales y económicos.	7	2,87	18	6,92
11.2.1. Mejoras en los resultados económicos	0	0,00	0	0,00
11.2.2. Mejoras en la igualdad de oportunidades	0	0,00	0	0,00
11.2.3. Mejoras en la igualdad de género	0	0,00	0	0,00
11.2.4. Mejoras medio ambientales	0	0,00	0	0,00
11.2.5. Mejoras en la colaboración interadministrativa	7	2,87	18	6,92
11.2.6. Mejoras generales en los resultados sociales	0	0,00	0	0,00
11.2.7. Otros	0	0,00	0	0,00
11.3. Otras Mejoras	0	0,00	0	0,00
TOTAL	244	100	260	100

Los resultados sociales y económicos aumentan su importancia relativa (6,92%) sobre el total, en detrimento de los resultados en la organización y el ciudadano que disminuyen del 97,13% en el año 2014 al 93,08 en el año 2015.

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 Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- *Incremento en la frecuencia de la reunión del Comité de Dirección, hasta duplicarla. (epígrafe 1.1.)*
- *Creación de 9 grupos de trabajo con designación de un responsable por cada uno que coordina el grupo y su relación con unidades externas y aumento de reuniones de coordinación en las distintas subdirecciones. (epígrafes 1.3.y 2.2.)*

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; celebración de numerosas reuniones del 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)

- *Durante el 2015, el Consejo Superior de Estadística (CSE) emitió 11 dictámenes sobre los proyectos metodológicos de operaciones estadísticas. Dos de ellos corresponden a cambios metodológicos de operaciones ya dictaminadas anteriormente y tres a operaciones que abordaba el Instituto de Estudios Turísticos y pasaron a ser competencia del INE. (epígrafe 1.1.)*
- *En el 2015, el INE recibió el Premio del diario Expansión “50 mejores ideas digitales” en la categoría de Educación Digital por el portal divulgativo Explica. Destinado a incrementar la cultura estadística en la sociedad. (1.2).*
- *Plataforma de Intermediación: Servicio de verificación y consulta de datos, del MINHAP. 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. (epígrafe 1.2.)*

- El Consejo de Dirección del INE consideró necesario mejorar la comunicación del INE, reforzando los cauces de comunicación horizontal, vertical y de diálogo en aras de identificar posibilidades de mejora de la institución, potenciando las estructuras existentes y en su caso creando nuevos grupos de trabajo con participación de los directores generales en aquellos asuntos que sean de mayor relevancia y estratégicos para el INE. Para ello, la Comisión de Delegados Provinciales se reunió en pleno en una ocasión (22-24 junio) y en comisión permanente varias veces. Adicionalmente, se inició la revisión de las normas de funcionamiento de la Comisión Permanente de Delegados como consecuencia de la reciente reforma del Estatuto del INE. Por otra parte, se acordó que en adelante la Comisión de Subdirectores se reuniría hasta tres veces en función de los contenidos de la misma. (epígrafe 1.3.)

Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

- En el establecimiento de objetivos, se han considerado los objetivos generales de la organización recogidos en el Plan de actividades de 2015, así como objetivos específicos de gestión alineados con los resultados de sus unidades. (epígrafe 1.1.)

- Dentro del sistema de evaluación del desempeño del personal se considera como una de las competencias a evaluar la relativa al trabajo en equipo. (epígrafe 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 Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- Mejora del procedimiento en la tramitación de contribuciones a IFIS, que en 2016 se ha cristalizado en la Instrucción conjunta del 12/11/2015 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos y la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa por la que se aprueba el procedimiento de aprobación de suscripción de acciones y aportación de fondos a Instituciones Financieras Multilaterales con SEHyP, (epígrafe 2.5.)

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- Durante el 2015 la nueva Subdirección General de Solvencia creada en agosto de 2014 ha funcionado eficientemente para la solicitud y tramitación de expedientes de autorización relacionados con el nuevo régimen de Solvencia II. (epígrafe 2.1.)

- El puesto de Coordinador Proyectos de la DGSFP ha coordinado los proyectos normativos importantes que se han desarrollado durante el año 2015 y que han afectado a varias subdirecciones generales. (epígrafe 2.1.)

- *Se ha fomentado el trabajo de los grupos creados en esta Dirección General que, durante el año 2015, ha adquirido especial importancia en el desarrollo de criterios y la resolución de consultas relacionadas con el nuevo régimen de Solvencia II. (epígrafe 2.2.)*
- *Publicación de la carta de servicios del centro 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. (epígrafe 2.3.)*
- *Se ha monitorizado el cumplimiento de la publicación de informes y memorias de acuerdo con el calendario de difusión establecido. Mejora de la supervisión e inspección de las entidades mediante el perfeccionamiento de las herramientas informáticas de análisis de la información estadística, financiera y contable disponible. (epígrafe 2.3.)*
- *Ante una situación de incremento de trabajo sin el correspondiente incremento de personal, durante el 2015 se han distribuido los trabajadores convenientemente conforme a la intensidad de trabajo en cada materia. (epígrafe 2.4.)*
- *A lo largo del 2015 se han producido en el ámbito del seguro importantes cambios normativos que surgen de la necesidad de adaptar nuestra regulación al nuevo marco europeo de Solvencia II, lo que ha dado lugar a la publicación de varias normas de diferente rango. Además, se ha regulado en otros aspectos relacionados con el sector. (epígrafe 2.5.)*
- *En el 2015 se han celebrado 3 reuniones presenciales y 4 reuniones virtuales de la Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones para la tramitación de todos los proyectos normativos. De este modo se dan a conocer los borradores de los textos y se atienden las observaciones de las asociaciones, organizaciones y grupos de interés afectados por los mismos. (epígrafe 2.6.)*

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- *En 2015 el Consejo de Ministros de 13 de marzo aprobó la reforma del Estatuto del INE. El INE debe seguir produciendo estadísticas de la más alta calidad al menor coste posible, profundizando en la consecución de mayores grados de eficiencia, reforzando la coordinación entre todos los productores del sistema estadístico en España, y actuando en línea con el nuevo modelo de producción estadística que promueven las instituciones europeas para tender hacia un modelo de estandarización de la producción estadística. (epígrafe 2.1.)*
- *El Comité Interterritorial de Estadística (CITE) acordó la creación del Grupo de trabajo Métodos de contabilidad regional SEC 2010: CRE-Sistemas de Cuentas de los Institutos de Estadística de las CC.AA. (epígrafe 2.2.)*

- *El Consejo de Dirección ratificó la constitución de grupos de trabajo en el seno de la Comisión Permanente de Delegados para realizar las tareas que les puedan ser encomendadas. (epígrafe 2.2.)*
- *El Consejo acordó la creación de un grupo de trabajo dentro de la Comisión Permanente de Delegados con la misión de analizar las cargas de trabajo. (epígrafe 2.2.)*
- *Dentro del INE se crearon varios grupos con distintas finalidades como analizar las condiciones económicas de la actividad del INE, para elaborar la publicación “Censo de la sal 163” o “¿Cómo es España? 25 mapas para descubrirla km2 a km2”, para poner en marcha nuevas encuestas referentes al turismo, creación de la estadística Índice de precios del trabajo, para identificar actuaciones tecnológicas necesarias para la implantación de la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Plan de Administración Digital de la Administración del Estado.(epígrafe 2.2.)*
- *En relación con el fomento de una participación activa y el seguimiento directivo de los foros de trabajo internacionales, en 2015 se procedió a la actualización anual del inventario de foros internacionales en los que participan representantes del INE (epígrafe 2.2.)*
- *Durante el año 2015 se realizaron los trabajos de organización y planificación de la (Q2016) en colaboración con Eurostat. Esta conferencia se llevó a cabo del 31 mayo al 3 de junio de 2016 en Madrid.(2.3 y 7.1)*
- *En el año 2015 se han reasignado trabajos de recogida de información de algunas encuestas coyunturales, para centralizarlos en personal especializado. De esta manera, se ha liberado personal para dedicarlo a tareas de validación y depuración de información. (epígrafe 2.4.)*
- *Mejoras en la normativa reguladora referentes a la gestión del padrón municipal. (epígrafe 2.5.)*

Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

- *A lo largo del año se han realizado varias convocatorias internas de movilidad de personal con el fin de dar cobertura a las vacantes producidas en áreas especialmente críticas. Un total de 10 empleados han cambiado de Departamento dentro de la CNMV a lo largo del año. (epígrafe 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 Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- *Establecimiento de un sistema de planificación de contribuciones a IFM (epígrafe 3.2.).*

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)

- *El Pleno del CSE aprobó el Dictamen del Anteproyecto de Real Decreto por el que se aprueba el Plan Estadístico Nacional 2017-2020, que 3.2. actualmente se encuentra en fase de tramitación. (epígrafe 3.2.)*
- *El INE informó del nuevo sistema de cuentas y sus implicaciones en la contabilidad regional de España. (epígrafe 3.2.)*
- *El Consejo de Dirección acordó revisar todos los proyectos metodológicos de las operaciones estadísticas del INE, con carácter previo a su publicación en la web y a la presentación del proyecto a dictamen por la Comisión Permanente del CSE. (epígrafe 3.2.)*
- *En el ámbito de las estadísticas agrarias, durante 2015 se ha establecido un calendario más detallado de tareas de la “Encuesta sobre la Estructura de las Explotaciones Agrícolas 2016” en el que figuran todas las unidades del INE implicadas en la ejecución de la encuesta y el tiempo estimado para la resolución de cada tarea. (epígrafe 3.3.)*
- *En 2015 el INE comenzó la recogida de la “Encuesta de Turismo de Residentes” y de las “encuestas de Frontur y Egatur”, contempladas dentro de la centralización de las encuestas que realiza la AGE. (epígrafe 3.4.)*
- *Un mismo equipo de recogida de datos compagina la recogida de encuestas coyunturales y estructurales, favoreciendo la eficiencia en el trabajo al poder distribuir mejor la carga de trabajo a los entrevistadores tanto diaria como mensualmente. (epígrafe 3.4)*

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 Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- *El personal de la SGACPE asistió en 2015 a 30 cursos específicos, el de la SGAMEI realizó 4 cursos y el personal de la SGIFM ha asistido, en total, a 9 cursos. (epígrafe 4.1.)*

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 IEF 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. (epígrafes 4.1. y 4.2.)*

- *Se ha procurado mejorar la productividad extraordinaria de aquellos puestos de trabajo con mayor complejidad y exigencia de dedicación. (epígrafe 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 2015, especialmente de inspectores de seguros del Estado que han cesado en su puesto de trabajo por pasar a la excedencia voluntaria por asuntos particulares, que han sido destinados a otros órganos administrativos, nacionales o internacionales o se han jubilado. (epígrafe 4.5.)*

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

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- *El Consejo de Dirección acordó aceptar 3 Becas del “Instrumento de Ayuda de Preadhesión” (IPA) - Becas INSEE-ENSAE, con el Instituto de Estadística francés. (epígrafe 4.1.)*
- *La unidad de calidad recibió formación acerca de las actividades necesarias para implementar normas ISO 20252:2012, ISO 9001:2008 relacionadas con la actividad estadística. (epígrafe 4.2.)*
- *El Consejo de Dirección acordó revisar de manera paulatina el temario de oposiciones al Cuerpo Superior de Estadísticos del Estado a lo largo de los próximos años, de manera que no se perjudique a las personas que ya se están preparando para estas oposiciones. (epígrafe 4.3.)*
- *Se ha incluido en la oferta de empleo público de 2015 nuevas plazas de personal estadístico, en concreto 19 plazas para el Cuerpo Superior de Estadísticos del Estado y 31 para el Cuerpo de Diplomados en Estadística del Estado y se ha activado el Cuerpo General Administrativo, especialidad estadística, que permitirá la promoción interna del personal laboral del INE. (epígrafe 4.5)*

Comisión Nacional del Mercado de valores (CNMV)

- *Se han mantenido un total de 7.903 horas de formación en el curso 2014-2015. En los programas se ha prestado especial atención a la formación en nuevas competencias a asumir por la CNMV y formación en nuevas tecnologías, Han recibido formación 304 empleados de un total de 400. (epígrafe 4.1.)*
- *En febrero de 2016 se ha realizado la evaluación del rendimiento del personal, respecto de los objetivos establecidos para 2015. (epígrafe 4.7.)*

2.5. Recursos materiales e inmateriales

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- *Control de impresión y control de material de oficina. (5.7.) así como control de consumo telefónico. (5.12.)*

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- *Se renovaron las instalaciones de la subsecretaría. (epígrafe 5.2.)*
- *Nombramiento de responsable de archivo en cada SG, que se ha comunicado a la Subsecretaría, en el marco del análisis del funcionamiento de archivos físicos del departamento. (epígrafe 5.6.)*

- *SGAMEI: Creación de sistema de grabado y recuperación de documentos. Revisión de la estructura del archivo. (epígrafe 5.6.)*
- *SGIFM: Se ha implantado en el archivo de red una ordenación sistemática por números y capítulos. (epígrafe 5.6.)*
- *SGIFM: Se ha dado la instrucción de imprimir siempre a doble cara, que se sigue estrictamente. (epígrafe 5.7.)*
- *La DG se incorpora al acceso del Sistema de control presupuestario Sorolla. (epígrafe 5.8.)*
- *Ajuste restrictivo a los criterios de viajes de carácter oficial. (epígrafe 5.8.)*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *El servicio de mantenimiento del aire en el edificio está actuando debidamente en los lugares donde no hay acondicionamiento local, además los avisos por incidencias están siendo atendidos con prontitud. (epígrafe 5.2.)*
- *Se han solicitado terminales telefónicos para tener en stock ante posibles roturas de los actuales. Del mismo modo se remiten a la compañía telefónica los terminales que no funcionan. Se han instalado dos destructoras de papel en el despacho del Subdirector General de Seguros y Regulación y en el despacho de Informática, con la finalidad de destruir, además de papel, CDs y se han reparado y tapizado los sillones negros del vestíbulo de la entrada. (epígrafe 5.4.)*
- *Se ha realizado inventario de todo el mobiliario del edificio, cara al traslado a la sede provisional, en tanto se reforma el edificio. (epígrafe 5.5.)*
- *A lo largo del 2015 se han ido desarrollando planes de mejora de la eficiencia y ahorro en la impresión de papel los cuales se han hecho efectivos en el año 2016 con la sustitución de las antiguas impresoras. (epígrafe 5.7.)*
- *Se ha contratado servicio de análisis del aire, se efectúa cada 4 meses y los resultados siguen siendo adecuados. Semanalmente viene un operario de la empresa EULEN para las pequeñas reparaciones que haya que efectuar. (epígrafe 5.9.)*
- *Periódicamente se supervisa la seguridad del parking y del edificio, revisando las tarjetas del garaje y del ascensor anulando las de aquellas personas que ya no están. Como todos los años, se ha efectuado en el mes de diciembre un simulacro de evacuación. Los resultados han sido satisfactorios. (epígrafe 5.10.)*
- *Se ha contratado un servicio de destrucción de documentación confidencial. Al haberse celebrado elecciones sindicales y cambiar los componentes del Comité de Seguridad y Salud, se están proponiendo asuntos de relevancia, como por ejemplo, la posibilidad de que acuda un médico o una enfermera periódicamente al edificio para la*

atención del personal. Periódicamente, y de acuerdo con las necesidades del servicio, se ajusta el programa de control horario, añadiendo días de vacaciones concedidos. Se está estudiando el posible traslado del edificio a unos edificios provisionales, cedidos por el Consorcio de Compensación de Seguros, para que el edificio de castellana, 44 pueda ser remodelado totalmente. Estudio de planos, metros cuadrados por persona, cabida de mobiliario, etc. (epígrafe 5.12.)

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- *En el 2015 el INE las delegaciones del INE en Albacete y Almería se han trasladado a locales propiedad del INE totalmente reformados. (epígrafe 5.1.)*
- *En 2015 se invirtieron 180.268,17 euros en renovar mobiliario de diversas delegaciones y 127.759,45 euros en las dependencias de servicios centrales. Se han sustituido 7 equipos multifunción dentro del plan de racionalización de equipos de impresión iniciado a finales de 2014. (epígrafe 5.4.)*
- *El inventario se actualiza de forma continua a lo largo de cada ejercicio y se hace una comprobación general en el primer trimestre en el que se han leído 22.105 etiquetas en servicios centrales y se pedido la comprobación de los bienes ubicados en las distintas delegaciones. Realizado en 2015 (epígrafe 5.5.)*
- *Se ha puesto en marcha un proyecto de sustitución de impresoras personales por equipos multifunción compartidos que permitirá reducir costes en el mantenimiento de los equipos, así como en el coste y en el número de copias realizadas. (epígrafe 5.7.)*

2.6. Recursos Tecnológicos

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- *Renovación de infraestructura informática: Microinformática (Pcs y monitores) y disco de almacenamiento y respaldo. (epígrafe 6.1.)*
- *Desarrollo de sistemas de información con arquitectura cuatro capas (epígrafe 6.2.)*
- *Planificaciones de tareas con personas con Microsoft Team Foundation Server. (epígrafe 6.3.)*

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- *Se han uniformizado las páginas web dedicadas a las Instituciones Financieras Multilaterales y se ha completado la información donde era escasa (por ejemplo, en el nuevo Banco Asiático de Inversión en Infraestructuras). (epígrafe 6.3.)*

- Se ha sustituido la base de datos de oportunidades de negocio en IFM, de unos centenares de registros, por una conexión al sistema de oportunidades de negocio del ICEX (con millones de registros). (epígrafe 6.3.)

- Mejora en la Base de Datos de Series Temporales (BDSICE), utilizada tanto por usuarios internos como externos y referida a la economía nacional e internacional. Dicha base ha pasado de contener de alrededor de 10.600 series temporales a 38.000. Estas series son generadas por la propia Dirección General, actualizándose con periodicidad diaria, semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral, y anual. El acceso a la misma se realiza a través del servicio web del Ministerio como una respuesta en tiempo real a las numerosas consultas formuladas por instituciones públicas y privadas. (epígrafe 6.3.)

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

Se realizan las siguientes mejoras en los equipos informáticos: (epígrafe 6.1.)

- Trabajos de mantenimiento y reestructuración de los equipos y sistemas del CPD consistente en la actualización del software base de los servidores de impresión y al establecimiento de políticas de seguridad de uso de los servidores de impresión destinadas a garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los servicios de impresión.

- Revisión de la instalación del cableado vertical de dos fibras de vidrio multimodo por planta que establece la redundancia en las comunicaciones con la sala de servidores en el sótano 2. La existencia de 10 plantas implica la revisión de la instalación de 20 fibras ópticas.

- Revisión de los dos módulos de Gbit en cada uno de los switches de planta (32 en total) para la conexión de dichas fibras, así como la conexión de cada uno de estos pares a los dos switches centrales.

- Configuración de la electrónica de red para la conexión por fibra de los switches de planta

- Configuración de las dos tarjetas de red de cada uno de los servidores de la DGSFP para su conexión a cada uno de los switches centrales, y la realización de una batería de pruebas para la comprobación de redundancia efectiva en estas conexiones.

- A fin de cubrir las necesidades de renovación de los ordenadores personales, se ha adquirido equipamiento informático por medio del segundo proceso de adquisición centralizada que lanza la Dirección General de Racionalización y Centralización (DGRCC) en colaboración con la Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de la AGE para optimizar las adquisiciones a través del acuerdo marco 02/2013, para el suministro de ordenadores personales y software ofimático.

Las actuaciones recogidas para la mejora de las aplicaciones de gestión: (epígrafe 6.2.)

- Trabajos de adaptación y desarrollos necesarios en el modelo de cálculo actuarial y matemático en la herramienta MATLAB, para examinar los cálculos relativos al Ajuste por Casamiento previsto en el art. 77 ter de la Directiva 2009/138/CE.

- *Desarrollo de sistemas informáticos que permitan la determinación de escenarios económicos de valoración que posibiliten la estimación de los flujos de caja futuros*

- *Desarrollo de una aplicación de tramitación electrónica para la implementación de los procedimientos administrativos del Área de Análisis de Canales de Distribución.*

Las mejoras en los vehículos de comunicación con los usuarios: (epígrafe 6.3.)

- *Desarrollo de funcionalidades en la sede electrónica de los procedimientos administrativos del área de autorizaciones de la Subdirección General de Solvencia.*

- *Desarrollo, configuración e integración con los sistemas de información internos de la DGSFP de los procedimientos telemáticos correspondientes a los Procedimientos Administrativos de “Procedimientos de autorización” , “Procedimientos de información de grupos”, y “Comunicación de fin de actividades”:*

- *La sede electrónica en continua adaptación a nuevos esquemas de seguridad y desarrollos de nuevos procedimientos de seguridad ha requerido modificaciones realizadas durante el ejercicio 2015. (epígrafe 6.3.)*

Las mejoras en los servicios prestados: (epígrafe 6.5.)

- *Desarrollos para la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos y de los registros administrativos de la DGSFP. Se crea una tabla dinámica para almacenar los datos de los diferentes traslados de fondos entre entidades y existe una funcionalidad para dar traslado a todos los fondos a otra depositaria o trasladar fondos a distintas depositarias, seleccionando los fondos en cada caso. Desarrollo de una nueva funcionalidad para importación masiva de datos de promotores desde fichero Excel, y su inserción en los registros administrativos maestros del Área Registral de Planes y Fondos (SGE2). Desarrollo de un nuevo tipo de expediente para el “Procedimiento Prejudicial” ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), aplicable en las cuestiones prejudiciales, cuando los órganos jurisdiccionales nacionales piden al Tribunal de Justicia que interprete un punto del Derecho de la UE. Desarrollo de un control web que, estructure las comunicaciones recibidas por la DGSFP para un mismo procedimiento administrativo, agrupándolas por remitente. Desarrollo de un control web para la gestión de “Contador de plazos” en los procedimientos administrativos de expedientes. (epígrafe 6.4.)*

Mejoras en la calidad de las aplicaciones, apoyo a usuarios y mejoras en la seguridad de información: (epígrafe 6.5., 6.6. 6.7.)

- *Se estableció una oficina de proyectos que gestionara de forma integral la cartera de proyectos de tecnología de información para implantación de los requisitos de la Directiva de Solvencia II. (epígrafe 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.)*

- Actuaciones orientadas al mantenimiento y avance de la certificación ISO 27001 y su actualización a la norma ISO 27001:2013. Generación en el entorno de respaldo de los volúmenes necesarios y creación de relaciones de snapmirror para la configuración del Site Recovery Manager (SRM). Creación de grupos de protección y los planes de recuperación relacionados con dichos grupos. Realización de pruebas del plan de recuperación ante desastres. Consistentes en activar el entorno de respaldo y vuelta a la normalidad a través de la aplicación SRM. (epígrafe 6.7.)

- Se adquieren una serie de equipos multifuncionales con el propósito de racionalizar el gasto en impresión. (epígrafe 6.8.)

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- Se realizaron diversas mejoras en el hardware: Adquisición de librería virtual entorno de producción, sustitución de escáneres para OCR, sustitución de dispositivos portátiles de recogida de datos, sustitución de ordenadores personales, sustitución de impresoras, sustitución de servidor de ficheros de servicios centrales, mejor aprovechamiento del HW con la virtualización de servidores Linux y Windows, alta disponibilidad de IRIA, mejora de almacenamiento. (epígrafe 6.1.)

- Las mejoras en las aplicaciones de gestión tuvieron reflejo en: la creación de nuevos formularios para comunicación de ausencias en la aplicación de control horario, lo que permite solicitar nuevos permisos electrónicamente sin utilizar papel; el diseño de una nueva aplicación para la gestión del material de oficina y la mejora de la aplicación de gestión de mensajería: incorporación de la solicitud telemática de recogida evitando el uso de papel impreso. (6.2)

- Publicación del Servicio Web JSON que permite la explotación de la información estadística de forma automática a través de URLs y que supone un importante impulso en la estrategia de datos abiertos del INE. (epígrafe 6.3.)

- Se ha procedido a modificar sustancialmente la página web en los ámbitos de las estadísticas del medioambiente y agrarias. Esta mejora permite un mayor y mejor acceso de los usuarios a los productos que se elaboran en la unidad. (epígrafe 6.3)

- Ampliación de los canales de recogida de la Encuesta TIC-Hogares en primera entrevista: En 2015 se ha añadido el canal telefónico en la recogida de la información en primera entrevista con el objeto de reducir el coste de la operación. Hasta ahora se realizaban exclusivamente por entrevista personal. (epígrafe 6.3)

- En la Encuesta de Turismo de Residentes y Frontur se ha diseñado un sistema avanzado de consultas que permite a los usuarios obtener información con todo tipo de desgloses a nivel mensual. (epígrafe 6.3.)

- Diversas novedades incorporadas a la web. (epígrafe 6.4.)

- La adaptación del diseño a la visualización en dispositivos móviles, la disponibilidad de herramientas cartográficas en dispositivos portátiles y las mejoras en el sistema de

recogida multicanal IRIA son actividades recogidas como mejoras en la calidad de las aplicaciones. (epígrafe 6.5.)

- Ampliación de las funcionalidades en la aplicación MNP-Web que gestiona la Estadística del MNP y la Estadística de Causas de Muerte: Se ha desarrollado una nueva funcionalidad en la aplicación MNP-Web que mejora sustancialmente la transmisión de información entre CCAA y el INE. (epígrafe 6.7)

- Análisis preventivo y alerta de ataques de ingeniería social; gestión de incidentes de Seguridad; gestión del inventario de recursos y del SGSI; establecimiento de requisitos de seguridad en pliegos de prescripciones técnicas y encomiendas de gestión incluyendo, en su caso, análisis de riesgos; configuración de seguridad por defecto de sistemas; formación y concienciación en especial al personal de nuevo ingreso y al equipo de Seguridad; realización y modificación de normativa y procedimientos operativos de seguridad; participación en iniciativas y comités de seguridad ajenos al organismo (Ministerio, Eurostat). (epígrafe 6.7.)

Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

- Se han sustituido y ampliado los sistemas de almacenamiento de datos (epígrafe 6.1.)
- Se ha puesto en marcha el sistema de seguimiento y monitorización del mercado secundario de acciones (SAMMS), que mejora de forma sustancial estas tareas, al automatizar muchas de ellas. (epígrafe 6.2.)
- Han continuado los trabajos para la mejora de la nueva web que culminan en 2016. (epígrafe 6.3.)
- Se han sustituido y mejorado las barreras cortafuegos de acceso a las redes de la CNMV. (epígrafe 6.7.)

2.7. Comunicaciones y relaciones externas

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

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

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- Se han establecido relaciones fluidas con el MINHAP para una mejor tramitación de las contribuciones a instituciones financieras multilaterales. (epígrafe 7.1.)

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *La 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. Entre las actuaciones llevadas a cabo en desarrollo del plan se encuentra la página web www.finanzasparatodos.es, donde se compila toda la información necesaria sobre economía familiar, accesible a todos los ciudadanos, y un acuerdo con el Ministerio de Educación, habiéndose llevado a cabo en el curso 2014-2015, como en cursos anteriores, el Programa de Educación Financiera. Este programa abarca tanto centros públicos como privados y concertados de todas las CCAA y Ceuta y Melilla. Dentro del Grupo de trabajo del Plan de Educación Financiera se decidió crear el día nacional de la educación financiera que se celebró por primera vez en 2015 y que tendrá continuidad este año. (epígrafe 7.1.)*

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- *En las Encuestas de demanda turística: ETR, FRONTUR y EGATUR. Se han adaptado a las buenas prácticas y a las directrices internacionales más recientes las diferentes componentes metodológicas, tanto de diseño muestral como en los cuestionarios y en las fases de tratamiento y explotación de los datos, así como determinados conceptos y definiciones. (epígrafe 7.1)*

- *Además, se ha procedido a la formalización de diversos acuerdos y convenios de colaboración con los distintos organismos que proveen información para la elaboración de FRONTUR, para articular el intercambio de ficheros (AENA, AECFA, Renfe, ACIF , DGP , DGT y Puertos del Estado).(epígrafe 7.1)*

- *En la Encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y el Comercio electrónico en las empresas, se han realizado trabajos especiales para dar respuesta a los convenios con comunidades autónomas con el fin de evitar duplicidad de costes y carga en la realización de encuestas. (epígrafe 7.1)*

- *Desde noviembre de 2014, España forma parte de la iniciativa SDDS Plus (Normas Especiales para la Divulgación de Datos), estándar para la difusión de determinados datos estadísticos, económicos y financieros. En el año 2015 se han continuado los trabajos de implementación de la iniciativa coordinando el trabajo de todos los organismos implicados y a partir del 13 de febrero de 2015 se difunde esta información. (epígrafe 7.1)*

- *Durante 2015, el INE ha asistido a 139 reuniones internacionales en el ámbito de la Unión Europea y a 37 reuniones con otros organismos internacionales. Además, se han realizado 20 acciones de cooperación con diferentes países y se ha respondido a 68 demandas de información internacional enviada a través de cuestionarios. (epígrafe 7.1)*

- Durante 2015, el INE ha realizado más de 15 colaboraciones con instituciones nacionales de diferente índole (asistencia a reuniones, participación en congresos, seminarios y cursos, etc.). (epígrafe 7.1)

- Participación en Task Forces de Eurostat para potenciar la difusión de estadísticas europeas mediante la traducción y publicación en la web del INE de infografías desarrolladas por Eurostat. (indicadores económicos, calidad de vida, jóvenes europeos, Tú en la UE). Y la publicación en Eurostat de estadísticas españolas, dentro de su producto *Statistics Explained*, (artículo sobre Movimiento Natural de Población). (2014-) (epígrafe 7.1)

- Colaboración con la SEIO y la Facultad de Estudios Estadísticos: se ha organizado la III Olimpiada Estadística en la que han participado más de mil alumnos de enseñanzas secundarias. (epígrafe 7.1)

- Colaboración con la Subdirección General de Publicaciones y Documentación del Ministerio de Economía y Competitividad para la elaboración del Plan de Publicaciones. (epígrafe 7.1)

- Asistencia a la Reunión organizada por la Junta de Publicaciones Oficiales del Ministerio de la Presidencia (epígrafe 7.1)

- Colaboración con el INE de Portugal en la publicación *Península Ibérica en cifras, 2015*. (7.1)

- Colaboración con el Banco de España, la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) y la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) para el cumplimiento de los requisitos de adherencia al SDDS Plus del FMI. (epígrafe 7.1)

- Cesión de la versión beta de la aplicación *Jaxi* a diferentes organismos: SADEI: Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales, Catastro, Ministerio del Interior. (epígrafe 7.1)

- Se ha mejorado sustancialmente la colaboración con el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA), en especial en lo referido al ámbito de residuos y emisiones a la atmósfera. En concreto, en base al convenio vigente en el ámbito de los residuos, se reciben puntualmente los datos de MAGRAMA y se incorporan en las estadísticas del INE a fin de cumplir la reglamentación europea en esta materia. Adicionalmente, se colabora con la unidad responsable del inventario de emisiones a efectos de elaborar la cuenta de emisiones a la atmósfera y cumplir con el reglamento europeo en el ámbito de las cuentas medioambientales. (epígrafe 7.1)

- Se continúa realizando una estimación de la valoración económica de las notas de prensa elaboradas por el INE, tanto a nivel global de institución como de las operaciones

estadísticas coyunturales y estructurales. Del mismo modo, se analiza el número de accesos a la página web.(epígrafe 7.2)

- En el año 2015 se publicó en la página web del INE el documento de “Política de revisión del Instituto Nacional de Estadística”.(epígrafe7.2)

- Impartición de charlas educativas sobre el INE a estudiantes de instituto e universidad (epígrafe 7.2)

- En el año 2015 se publicaron en la revista digital del INE diferentes reportajes de interés acerca de la actividad institucional del INE y relacionados con las estadísticas que produce el Instituto. (epígrafe 7.3)

- Impartición del seminario “Como presentar la información estadística al público” en el IMSERSO. (epígrafe 7.3)

- Curso a profesores de instituto de la CAM (epígrafe 7.3)

Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

- Se han desarrollado los trabajos para la firma de un nuevo Convenio con la Agencia Estatal de Administración Tributaria para la recaudación ejecutiva de las tasas de la CNMV. el convenio se ha firmado en 2016. (epígrafe 7.1.)

- Se ha puesto en marcha la newsletter corporativa de la CNMV con una edición quincenal desde septiembre de 2015. (epígrafe 7.2.)

2.8. Relaciones con el ciudadano

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- Se han recibido más de 10.000 llamadas de naturaleza económico-financiera, de las cuales en 550 se ha devuelto la llamada al ciudadano para resolver su duda o incidencia. (epígrafe 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 medición de expectativas y de satisfacción de los usuarios (epígrafes 8.1. y 8.2.)

- Apenas se registran tiempos de espera en nuestra unidad de atención al público porque dicha atención se realiza a través de un sistema de cita previa que impide que las visitas puedan solaparse. El tiempo de espera medio en llamadas telefónicas en 2015 ha sido de 6,6 segundos. (epígrafe 8.7.)

- 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. (epígrafe 8.10.)

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- Mejora en la aplicación de solicitud vía telemática de certificados del IPC, implantada en la sede electrónica (epígrafe 8.5)

- En la Encuesta de Turismo de Residentes y Frontur se ha diseñado un sistema avanzado de consultas que permite a los usuarios obtener información con todo tipo de desglose a nivel mensual. (epígrafe 8.8.)

- Se difundieron nuevas operaciones estadísticas, y se realizaron operaciones estadísticas que antes eran responsabilidad del Instituto de Estudios Turísticos. (epígrafe 8.8.)

- Reducción de la carga de los informantes: Se ha realizado la Encuesta Europea de Salud, que se realiza cada cinco años de manera armonizada a nivel europeo. Además de la información establecida en el Reglamento que rige esta encuesta, se ha realizado una ampliación de variables con el fin de que la Encuesta Europea de Salud obtenga además información adicional investigada en las encuestas nacionales de salud de forma que permite cubrir asimismo la demanda de indicadores en el ámbito sanitario español. Esta convergencia entre la encuesta europea y la nacional favorece la reducción de la carga de los informantes y el coste de ambas operaciones al haber reducido la periodicidad de la encuesta nacional de bienal a quinquenal. (epígrafe 8.10)

- Reducción de los cuestionarios en las encuestas de Turismo, Ciencia y Tecnología (epígrafe 8.11.)

- Reducción de la carga de los informantes. Para reducir la carga estadística de los informantes, además de continuar aplicando la técnica de «números aleatorios permanentes» junto con una función de carga estadística para obtener muestras coordinadas negativamente, en 2015 la coordinación negativa se extendió a las muestras de establecimientos, incorporando a la función de carga la muestra de la Encuesta Industrial Anual de Productos y las muestras reservas de los Indicadores de Confianza Empresarial, incluidas las de las comunidades autónomas. Además, todas las altas dadas mensualmente por las encuestas de turismo y trimestralmente por las encuestas de salarios también se incorporan a la función de carga, para tenerlas en cuenta en la coordinación muestral negativa. Asimismo en 2015 se continuaron aplicando los controles adicionales impuestos por la Ley de Emprendedores. (epígrafe 8.11)

- Avances en el estudio de coherencia de información sobre empleo en la Encuesta de Población Activa y en Seguridad Social a nivel del microdato: Análisis de la coherencia de los microdatos de la encuesta con los de Afiliación a la Seguridad Social. A lo largo de

2015 se ha realizado el cruce entre ambas fuentes, para el segundo trimestre de 2014, y un primer análisis de los resultados (epígrafe 8.11.)

2.9. Comunicación y relaciones internas

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- Reunión semanal del comité de Dirección, entorno colaborativo de trabajo y nuevo comité de riesgos financieros. (epígrafe 9.1.)

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

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

- Como novedad, se celebran videoconferencias con carácter bimestral con los proponentes de cooperaciones técnicas (CT) para ser financiadas con fondos españoles en IFM. Previamente sólo se celebraban videoconferencias con los gestores de los fondos. (epígrafe 9.3.)

- Introducción de un sistema de seguimiento de las CT cuya financiación es aprobada. (epígrafe 9.4.)

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. (epígrafe 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. (epígrafe 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. (epígrafe 9.2.)

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- *En el año 2015 se publicó en el portal SINODO para empleados del INE la siguiente información de interés:*
 - o *Listado actualizado de foros internacionales activos a los que asisten expertos del INE.*
 - o *Presentaciones de carácter institucional que se han realizado en reuniones donde el INE ha participado de manera oficial. (epígrafe 9.1)*
- *Se ha facilitado el acceso a la utilización de una base de datos de jurisprudencia a la que está suscrita el organismo, a aquellas unidades que en razón de su trabajo, les puede resultar de utilidad, promoviendo su empleo (epígrafe 9.2)*
- *Participación en el grupo de trabajo encargado de la implantación del modelo GSBPM y coordinación con unidades de producción estadística para hacer más eficientes los procesos en la difusión de resultados (epígrafe 9.3)*
- *Talleres de hábitos saludables: prevención del cáncer de próstata; obesidad y sobrepeso (SSCC), deshabituación tabáquica (delegaciones provinciales) y uso de la voz (delegaciones provinciales). (epígrafe 9.5)*

2.10. Procedimientos

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

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

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- *Generalización del uso del registro ROAD en la Unidad de Apoyo y la secretaría de la Dirección General. (epígrafes 10.6 y 10.7.)*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *Acceso remoto al puesto de trabajo a través de citrix. (epígrafe 10.9.)*
- *Se realizaron diversas mejoras en los procedimientos como la simplificación de trámites, agilización en la tramitación informatización de procesos manualizados, reducción de procedimientos, etc. (epígrafes 10.1., 10.2. y 10.3.)*

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- *Se ha realizado una intensa campaña de fomento del XML, con una convocatoria de subvenciones a establecimientos hoteleros que utilicen dicho sistema; campaña que está teniendo un impacto significativo en el aumento del número de cuestionarios*

recibidos, tanto para la Encuesta de Ocupación Hotelera como para la Encuesta de Ocupación en Apartamentos Turísticos (epígrafe 10.1).

- *Aplicación para la actualización del marco de la Encuesta Continua de Hogares: Se desarrolló una aplicación que se despliega en los dispositivos portátiles de los entrevistadores para llevar a cabo las actualizaciones en campo del marco de la ECH. (epígrafe 10.3)*

- *En 2015 se inició el proyecto para la implantación de la recogida de precios a través de dispositivos electrónicos. La estructura general de la programación se realizó a lo largo de 2015. Está prevista su implantación en 2017, después de haber realizado las pruebas piloto necesarias. Con su implantación, se conseguirá una automatización del proceso de recolección de la información del IPC, tanto cuantitativa como cualitativa, lo que redundará en una mayor calidad de la misma. Asimismo, se mejorará la precisión en la validación de datos y el seguimiento de la calidad de la encuesta. (epígrafe 10.3.)*

- *Integración de los diseños de las encuestas de estructura económica: Se realizó el diseño del sector industrial para la integración de las encuestas de estructura económica en base a la concepción de una muestra principal para dar datos dentro del año siguiente al de referencia y una muestra adicional para mayores desgloses en junio del año siguiente. (epígrafe 10.4)*

- *Mejoras en la gestión de los marcos de las encuestas: En relación con las encuestas de hogares, a partir del mes de junio se unificaron los marcos utilizados en las encuestas Continua de Hogares (ECH) y Encuesta de Población Activa (EPA) y se empezaron a definir las líneas generales para unificar las aplicaciones que gestionan dichos marcos.*

- *En relación a las encuestas de empresas, participación en los trabajos llevado a cabo para la mejora de la variable “cifra de negocios” en el DIRCE. Asimismo se ha colaborado entre distintas unidades del INE para establecer los mecanismos de determinación, coordinación y recogida de la actividad económica principal de las empresas en las muestras económicas. (epígrafe 10.4.)*

- *Las quejas recibidas en la tramitación del voto CERA en el último proceso electoral sirvieron para realizar cambios en la sede electrónica que impedían dicha tramitación, tales como el tamaño de los archivos que se adjuntaban en la sede, la admisión de extensiones utilizadas en las direcciones de correo electrónico. (epígrafe 10.8)*

- *Asimismo, diversas quejas relacionadas con el pago de las sanciones estadísticas han servido para implementar definitivamente el pago de dichas sanciones mediante tarjeta de crédito. (epígrafe 10.8)*

- *En paralelo al lanzamiento de las encuestas de turismo por la perspectiva de demanda (ETR, FRONTUR y EGATUR), se han desarrollado dos estudios piloto, sobre uso de tarjetas de crédito y señales de móviles respectivamente, con el fin de evaluar el rendimiento de las bases de datos de las grandes operadoras (big data) para su uso como información auxiliar para la estimación de flujos viajeros de turismo interno y receptor. En este mismo contexto, la unidad ha ejercido la co-presidencia de un grupo de trabajo del Comité Monetario, Financiero y de Balanza de pagos (T3F, CMFB) que tiene como mandato potenciar este tipo de innovaciones en la producción estadística. (epígrafe 10.9)*
- *En la Encuesta sobre el uso de tecnologías de la información y la comunicación y el comercio electrónico en las empresas, se ha comenzado el uso de nuevos sistemas de depuración utilizando como información auxiliar a través de técnicas de web scraping, en colaboración con Red.es. (epígrafe 10.9)*
- *Mejora de diseños muestrales: En la EPA se iniciaron los estudios y trabajos para la obtención de un estimador de la varianza del cambio neto de las tasas anuales, para lo cual se probaron y compararon diversos métodos. (epígrafe 10.11.)*
- *Asimismo se inició la implantación de los procesos de actualización de las probabilidades de selección de las unidades primarias de muestreo en las encuestas continuas de hogares. Se sistematizó el cálculo de los errores de muestreo para las tasas de variación publicadas en los Índices de comercio al por menor y en los Indicadores de actividad del sector servicios. (epígrafe 10.11.)*
- *Para la encuesta sobre la estructura de las explotaciones agrarias 2016 se ha diseñado una muestra complementaria de altas, usando los ficheros agrarios del Ministerio de Agricultura (FEGA, REGA, ENESA) además de otros de las comunidades autónomas (La Rioja, Navarra). (epígrafe 10.11)*
- *Reducción de la carga de los informantes en la Encuesta Trimestral de Coste Laboral (ETCL) mediante el uso de información administrativa*
- *Utilización de la información sobre cotizaciones suministrada por la Tesorería General de la Seguridad Social para 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. (epígrafe 10.11)*
- *Incorporación de datos de la Hacienda Foral de Guipúzcoa a la operación Decila de salarios de la EPA: Se incorporan datos del modelo 190 sobre los salarios percibidos en el año. (epígrafe 10.11)*
- *Modificación del proceso de recogida de la información de la estadística de la producción editorial de libros que consiste en el aprovechamiento de los registros*

bibliográficos procedentes de la Biblioteca Nacional de España como fuente de información de datos primarios. (epígrafe 10.11)

Comisión Nacional del Mercado de valores (CNMC)

- En lo que se refiere a las mejoras en el funcionamiento de la CNMV, durante 2015 se cumplió el 77 % de los 13 objetivos que el organismo se había propuesto. Únicamente quedaron sin cumplir tres objetivos. En concreto, no se ha completado el correspondiente a la revisión crítica de los manuales de actuación internos de la CNMV ni la revisión crítica de las guías de la CNMV, como consecuencia del retraso en el cumplimiento del objetivo relativo a la revisión crítica de los procedimientos internos de funcionamiento de la CNMV. No obstante lo anterior, de forma paralela a la elaboración de los procedimientos, se han ido revisando aspectos de la operativa interna de la institución, que se plasmarán en los manuales y guías y que redundarán en una mejora a corto plazo de la eficiencia de la CNMV. El ejercicio realizado en 2015 ha permitido identificar y eliminar trámites innecesarios para así agilizar el funcionamiento de la institución y poder prestar un mejor servicio a los inversores y a los participantes del mercado. (epígrafe 10.1.)

- A lo largo de 2015 se ha adoptado un nuevo sistema de registro que permite la interoperabilidad con el resto de registros de la AGE, a la vez que facilita la distribución electrónica de la documentación recibida. (epígrafe 10.6.)

- Se ha avanzado en la revisión crítica completa de todos los procedimientos que no ha podido completarse en 2015. (epígrafe 10.7.)

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

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

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

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

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

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

Instituto de Estudios Fiscales

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

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.*
- *Se ha realizado una encuesta de calidad del servicio de atención al ciudadano a través de la Línea Directa del Catastro.*
- *Como medida para la disminución de las quejas, 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 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.

Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas

- *Al igual que en años anteriores, 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.*
- *Existe un sistema de seguimiento mensual de los compromisos e indicadores de la Carta de Servicios, en el que participan todas las unidades de la Subdirección de Gestión de Clases Pasivas.*

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

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

Instituto Nacional de Administraciones Públicas

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

Parque Móvil del Estado

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

Secretaría General Técnica

- *Existencia a disposición de los usuarios presenciales una encuesta de calidad para medición de la satisfacción de los mismos, permitiendo conocer y evaluar parcialmente el grado de satisfacción de los usuarios.*
- *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 2015 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
Convencionales	13	69	82
Electrónicas	4		4
Total	17	69	86

El número total de Cartas de Servicio en los servicios centrales del Departamento fue prácticamente el mismo, en términos absolutos, que el existente en 2014 (17 Cartas), pues aunque se dio de baja la Carta de Servicios Electrónicos de la Dirección General del Catastro, se aprobaron la Carta de Servicios del Comisionado para el Mercado de Tabacos (Resolución de 18 de marzo de 2015) y la Carta de Servicios de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (Resolución de 27 de mayo de 2015).

El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a 31 de diciembre de 2015, 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)
13. Comisionado para el Mercado de Tabacos

B) Cartas Electrónicas de Servicios

1. Agencia Estatal de Administración Tributaria
2. Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones
3. 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, durante el año 2015 se llevó a cabo una intensa actividad de actualización de Cartas de Servicio en los servicios centrales del Departamento, pues se actualizaron las siguientes Cartas de Servicio:

- Dirección General del Catastro
- Parque Móvil del Estado
- Archivo Central
- Biblioteca Central
- Servicio de Publicaciones
- Servicio de Información Administrativa
- Instituto Nacional de Administración Pública
- Carta de Servicios Electrónicos de la Subdirección de Información, Documentación y Publicaciones
- Carta de Servicios Electrónicos del INAP

Además, en 2015, como hemos señalado anteriormente, se aprobaron las Cartas de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda y la Carta de Servicios del Comisionado del Mercado de Tabacos.

3. Programa de Quejas y Sugerencias 2015

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 2015 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 2015, 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 ¹	TOTAL
Quejas	120	505	625
Sugerencias	62	0	62
TOTAL	182	505	687

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 tener en cuenta, no obstante, que el número total de sedes de Oficinas de

¹ Datos obtenidos del Informe de Evaluación de los Servicios Periféricos del año 2015

Extranjería en toda España ascendía a 70, y que a lo largo del año 2015, se presentaron en las Delegaciones del Gobierno un total de 678.517 solicitudes de autorizaciones en esta materia, resolviéndose en el mismo periodo 668.396 expedientes en materia de extranjería.

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, 34 denuncias. Como en el año anterior, el canal preferentemente utilizado para dirigir este tipo de escritos a las autoridades del Departamento fue el electrónico, y especialmente la aplicación informática específica asociada a la página web del Departamento. Además, un número muy reducido de escritos se recibieron a través de la aplicación FOGUE (Formulario General) de la sede web del Departamento, pensada para recoger aquellos las solicitudes de los ciudadanos que no tienen encaje en ninguno de los procedimientos que en el mismo se tramitan.

El cuadro que se inserta a continuación refleja comparativamente la información relativa a los cinco últimos ejercicios de las quejas, sugerencias y denuncias de los servicios centrales:

Año	Quejas (A)	Sugerencias (B)	Total	Denuncias (C)	A+B+C
2011	198	58	256		274
2012	124	135	259		272
2013	217	66	283		304
2014	94	61	155		201
2015	120	62	182		216

Como puede apreciarse, el número total de las quejas tramitadas en 2015 fue muy superior al del año 2014 en cuanto a valores absolutos, prácticamente igual el de las sugerencias y considerablemente menor 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:



QUEJAS	120
Web	81
Correo	24
Papel	15
SUGERENCIAS	62
Web	60
Correo	1
Papel	1
DENUNCIAS	34
Web	19
Correo	14
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	4	3,33
Calidad de la información	3	2,50
Trato a los ciudadanos	6	5,00
Calidad del servicio	19	15,83
Instalaciones	4	3,33
Otras causas	84	70,00
TOTAL	120	100,00

Considerando el tiempo de respuesta a las quejas presentadas, su admisibilidad y el estado de tramitación, podemos afirmar que el sistema funciona razonablemente bien en lo que se refiere a la contestación de aquellos escritos que tienen causa o contenido real, pues se comprueba que las contestadas entre 21 y 40 días suponen más de la mitad de todas las recibidas, y una pequeña parte, que apenas supera el 9%, resulta del todo imposible contestarlas por falta de requisitos formales.

Quejas	Nº	%
Número de quejas contestadas dentro de plazo (20 Días)	20	16,67
Número de quejas contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	53	44,17
Número de quejas contestadas fuera de plazo: más de 40 días	31	25,83
Número de quejas no contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta firma electrónica...)	11	9,17
Número de quejas no contestadas por versar sobre motivos ajenos a la competencia del Departamento Ministerial	1	0,83
Número de quejas pendientes de contestar a 31/12/2011	4	3,33
Número de quejas no contestadas por otros motivos	0	0,00
Total Quejas recibidas	120	100,00

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

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.

CAUSAS	Nº	%
Accesibilidad a los puntos de información	1	1,64
Calidad de la información	0	0
Trato a los ciudadanos	3	4,92
Calidad del servicio	20	31,15
Instalaciones	0	0
Otras causas	38	62,3
TOTAL	62	100

La mayor parte de las sugerencias recibidas se contestaron en el plazo de 20 días (62,90%), y un porcentaje elevado (16,13%) no fueron contestadas por falta de requisitos formales (anónimas). Estos porcentajes son similares a los del año 2014.

Sugerencias	Nº	%
Número de sugerencias contestadas dentro de plazo (20 Días)	39	62,90
Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	2	3,23
Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: más de 40 días	4	6,45
Número de sugerencias no contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta firma electrónica...)	10	16,13
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	11,29
Total Sugerencias Recibidas	62	100

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 2015 de manera correcta, mejorando su eficiencia, dado que se mantuvo el porcentaje de contestación dentro del plazo de 20 días tanto de las quejas como de las sugerencias. No obstante, caben posibilidades de mejora tratando de rebajar el número de quejas que se contestan en un plazo superior a 40 días.

IV. ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

1. Impulso de administración electrónica

La Orden HAP/444/2015, de 13 de marzo, por la que se crea la Comisión Ministerial de Administración Digital del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y se regula su composición y funciones, deroga 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. 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.

El titular de la Inspección General del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas ejerce la Vicepresidencia del Pleno de la Comisión y la Presidencia de la Comisión Permanente.

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.

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

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, introdujo la figura de la Comisión Ministerial de Administración Digital en cada departamento, y estableció entre sus funciones la de elaborar el Plan de acción del departamento para la transformación digital, en desarrollo de los criterios establecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 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 es el órgano responsable de la aprobación de los Planes de Acción Departamentales, y entre sus miembros se encuentra el titular de la Inspección General del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

A lo largo de 2015 la Inspección General ha informado sucesivamente sobre las diferentes versiones del documento “Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos. (ESTRATEGIA TIC 2015-2020)”, elaborado por la DTIC.

En este periodo se ha constituido la Comisión de Estrategia TIC, máximo órgano de decisión en materia de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en la Administración General del Estado, y se ha elevado al Consejo de Ministros la Estrategia TIC 2015-2010.

Finalmente, el Gobierno ha aprobado, en Consejo de Ministros de 2 de octubre de 2015, la Estrategia TIC 2015-20120 a iniciativa de la Comisión de Estrategia TIC, y a propuesta de los Ministros de la Presidencia, de Hacienda y Administraciones Públicas y de Industria, Energía y Turismo, sobre la base de los trabajos elaborados por la DTIC.

3. Coordinación 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 de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (DTIC), con el fin de coordinar de forma más eficiente una multiplicidad de cuestiones de interés, especialmente en el ámbito de los servicios comunes. Esta relación ha sido de particular importancia dada la significación relativa de los servicios electrónicos del MINHAP en el conjunto de la administración electrónica de la Administración General del Estado.

El Plan de Inspección 2016 incluye la acción “Colaboración con la DTIC en el desarrollo e implantación del Plan Estratégico TIC”.

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).

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”.

La Inspección General ha participado también en la elaboración del documento “Líneas estratégicas en materia de documento electrónico”, que ha sido presentado a la Comisión Permanente de Administración Digital.

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 consensuado directrices para la creación de un marco normativo sobre facturación electrónica, que finalmente ha cristalizado en la aprobación de la Ley

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

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 Hacienda y Administraciones Públicas, Intranet departamental y desarrollo de las Sedes Electrónicas

La Inspección General viene realizando de forma continuada actuaciones de coordinación con la 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. Fue concebido y desarrollado por la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda, encontrándose inscrito en el Registro de la

Propiedad Intelectual desde 26 de noviembre de 2007. La Instrucción de la Subsecretaría de Economía y Hacienda de 25 de julio de 2007, referente a las actuaciones de mejora de la calidad de los servicios públicos en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda, lo reconoce en su instrucción quinta como uno de los pilares básicos para el control de los sistemas de gestión de calidad del Departamento.

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

Las unidades territoriales incluidas en la actualidad cabe mencionar la Intervención y Contabilidad, Patrimonio del Estado, Clases Pasivas, Coordinación con las Haciendas Territoriales, Tesorería y Servicios Generales, Gerencias del Catastro, 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. Así, ya en 2014 se produjo 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 Inspectoría 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.

En el año 2015 se ha seguido realizando un esfuerzo especial de actualización del Sistema de Índices de Eficiencia (SIECE), con una nueva valoración de algunas tareas en la intervención y gerencias del catastro, así como la modificación completa del estado informativo correspondiente a coordinación con las haciendas territoriales, con efectos 1 de enero de 2016. SIECE abarca de modo íntegro a toda la Administración Territorial del Ministerio, incluyendo Delegaciones del Gobierno (gestionado por la SEAP) y Tribunales Económico Administrativos Regionales, así como Delegaciones del Instituto Nacional de Estadística en el ámbito del Ministerio de Economía Y Competitividad.

Además, como consecuencia de la medida CORA 0.00.001.0 Implantación del sistema de medición de la productividad/eficiencia, se ha colaborado en la extensión a unidades de otros ministerios del Sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia (SIECE) de la Inspección General. Las unidades en la que se realiza la implantación son las Delegaciones de Gobierno y Subdelegaciones del Gobierno, Gerencias Territoriales de Justicia, Delegaciones de Defensa, Servicio Público de Empleo (SEPE) direcciones provinciales y Demarcaciones y Servicios Periféricos de Costas.

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 incremento del 29,7% respecto al año 2014. Además se aprecia un incremento interanual de un 21,6% 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, se ha producido un aumento de un 4,7% en el año 2015. El promedio de actuaciones por centro directivo es de un 55,4%, muy cercano al año anterior.
3. De las actividades de mejora relacionadas con la Dirección, Factor 1 de los diez analizados en este informe, respecto a la mejora en la implicación de los directivos en los procesos y estímulo de la creatividad e innovación de los empleados, han aumentado en un 42,9% y en un 57,1%.
4. En las actividades para la mejora de Organización, Factor 2, se percibe un incremento del 70,1% respecto al año 2014. Atendiendo a la materia sobre la que versa esencialmente este informe, hay que hacer una mención específica al aumento en las realizadas para el impulso de la política de calidad en un 22,2%.
5. Las actuaciones relacionadas con la Planificación en general, Factor 3, han supuesto una disminución del 11,1% respecto al año 2014, que junto con el incremento producido en el año 2013, hace que este factor se mantenga en niveles de hace dos ejercicios.
6. Respecto a las de Recursos Humanos, Factor 4, se han incrementado en un 16,5%, recuperando la senda del crecimiento habitual en las actividades de mejora.
7. Las mejoras en recursos materiales y tecnológicos, Factor 5, han supuesto en líneas generales un incremento del 63% respecto al año 2014. Hay que mencionar el número de actuaciones de mejora derivadas del plan de reestructuración de locales, está recogido también como una de las medidas de CORA.
8. Sobre el Factor 6, relativo a los recursos tecnológicos, también se ha realizado un número mayor de actividades de mejora, suponiendo un 52,5 % con relación al año anterior.
9. Han aumentado un 12,8% las actuaciones para mejorar la comunicación externa en el ámbito de la comunicación institucional, Factor 7.

10. En el factor 8, relaciones con los ciudadanos, con carácter general se ha reducido el número de actuaciones en casi un 7%, Se siguen realizando pocas encuestas de satisfacción de los clientes internos y externos. Si cabe mencionar el incremento de las mejoras en la atención al cliente no presencial y en la atención telefónica.
11. Las actuaciones para la comunicación y relaciones internas que se integran en el factor 9, se han visto incrementadas en todos sus conceptos, dando lugar en líneas generales a un aumento del 34,3% con respecto al año 2014.
12. Sobre los Procedimientos, factor 10 de los que se estudian en este ámbito, aunque el incremento global es de un 8,5% se ha producido una disminución a corregir en la utilización de las quejas y sugerencias para aplicar mejoras y en otros aspectos que deben ser objeto de mejora durante el próximo año.
13. Respecto a las Cartas de Servicio, la actividad fundamental se realizó mediante la actualización de nueve Cartas y la aprobación de dos nuevas.
14. Sobre el programa de quejas y sugerencias que también se analiza en el presente Informe, podemos concluir que el sistema del Ministerio de hacienda y Administraciones Públicas funcionó en el año 2015 de manera correcta, mejorando su eficiencia, dado que se mantuvo el porcentaje de contestación dentro del plazo de 20 días tanto de las quejas como de las sugerencias. No obstante, caben posibilidades de mejora tratando de rebajar el número de quejas que se contestan en un plazo superior a 40 días.
15. Como sucede en ejercicios anteriores, el concepto de actividades de mejora se utiliza en términos amplios y ello permite conocer la variedad de enfoques que se hacen entre los distintos centros directivos, si bien la actividad de mejora conceptualmente se asume en mayor medida por aquellos centros con actividad prestacional de servicios, que en aquellos otros en los que prima una actividad administrativa más sustancial.
16. Se produce también una ausencia de actividad de mejora planificada. Apenas si se aprecia esta planificación o sistema de calidad integral, aunque se realicen permanentes actividades de mejora en la mayoría de los centros directivos. También en esta materia se requeriría un impulso de sistematización en el ámbito del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
17. 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 46,9 % de las llevadas a cabo en el año 2015, seguidas de las realizadas sobre factores relacionados con la dirección con el 23,7 %. 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 elementos productivos.

Agrupación de factores	2014		2015	
	Actividades	%	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	182	23,5	238	23,7
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	322	41,6	471	46,9
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	188	24,3	206	20,5
4. Procedimientos (F10)	82	10,6	89	8,9
Total	774	100	1.004	100

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

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

RECOMENDACIONES:

- 1- Al margen de lo regulado en el RD951/2005, de 29 de julio, sobre los programas de calidad, es necesario que los centros directivos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, continúen realizando actividades de mejora, con independencia de que las mismas no respondan estrictamente a dichos programas.
- 2- Para ello, resultaría necesario además que por parte de los mismos se haga una planificación adecuada de dichas actividades, toda vez que ello podría suponer un mayor beneficio en las correspondientes organizaciones, incidiendo favorablemente en los procesos, los ciudadanos y la propia administración.
- 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, dar mayor difusión al actual Informe, e incrementar la formación en la materia.

Madrid, 30 de noviembre de 2016