



MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y HACIENDA

SUBSECRETARÍA

INSPECCIÓN GENERAL

GESTIÓN DE CALIDAD
en el ámbito del
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA
Ejercicio 2009



ÍNDICE

	<u>Página</u>
A) PLANTEAMIENTO DEL INFORME.....	1
1. INTRODUCCIÓN	1
2. CARACTERÍSTICAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA..	3
3. EL MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	7
3.1. El marco legal.....	7
3.2. El marco conceptual.....	8
3.2.1. El concepto de calidad	8
3.2.2. La evaluación de la calidad.....	10
3.2.3. Los modelos de calidad.....	11
4. EL CONCEPTO DE CLIENTE EN LA ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA.	12
B) EL ENFOQUE DEL INFORME: LAS ACTIVIDADES DE MEJORA.....	14
1. EL PARÁMETRO DE MEDICIÓN	14
2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME	14
C) LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA EN 2009.....	20
1. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA	20
2. CUANTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MEJORA	20
3. RESULTADOS.....	25



	<u>Página</u>
4. OTRAS ACTIVIDADES.....	28
4.1. Quejas y sugerencias.....	28
4.2. Cartas de Servicios	30
4.2.1. Elaboración y actualización.....	30
4.2.2. Seguimiento	31
4.3. Evaluaciones de calidad.....	33
4.4. Actividades en materia de Administración Electrónica	34
D) SISTEMAS PROPIOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁMBITO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA.....	 36
1. EL SIECE.....	36
2. EL SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE LA SUBSECRETARÍA.	38
E) CONCLUSIONES	39



	<u>Página</u>
ANEXOS.....	45
Anexo I. Descripción de las principales actividades de mejora llevadas a cabo por los órganos y organismos del Ministerio de Economía y Hacienda en 2009.....	46



GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁMBITO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA, EJERCICIO 2009

A) PLANTEAMIENTO DEL INFORME

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe, que se confecciona anualmente desde la publicación del 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, es un documento que resume las actuaciones de impulso de la calidad llevadas a cabo en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda, y que responde asimismo a lo establecido en el artículo 25.1.f) del Real Decreto 1127/2008, de 4 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Economía y Hacienda.

La elaboración sistemática de este informe durante los últimos años consecutivos viene a confirmar la fuerte implantación de la cultura de la calidad en el ámbito del Departamento, así como el compromiso de sus empleados en la mejora continua.

Su contenido se estructura en cinco apartados:

En el primero de ellos, tras la introducción, se realiza un análisis de las características del Ministerio de Economía y Hacienda (MEH) y se hace una referencia al marco legal y conceptual de los principales aspectos de la gestión de calidad, así como las peculiaridades que el concepto de cliente presenta en la Administración Pública de carácter económico.

En el segundo se motiva el enfoque escogido para la realización del informe y se detalla la metodología utilizada para su elaboración.

El tercer apartado está destinado al estudio y análisis de las actividades de mejora en las unidades del Ministerio de Economía y Hacienda en 2009.



En el apartado cuarto se describen los sistemas propios de medición de la calidad en el Ministerio de Economía y Hacienda, reservándose el quinto a presentar las conclusiones del informe.

Con carácter complementario se incorpora, en anexo, la descripción detallada de las principales actividades de mejora producidas.

Finalmente es necesario dejar constancia de que, si bien en un contexto de calidad constituye un importante aspecto la existencia, tanto en la prestación de los servicios como en la configuración y funcionamiento general de las organizaciones, de medidas que aseguren la igualdad de género, en el presente informe no se ha considerado oportuno incluir referencias a la amplia actividad desarrollada en al respecto en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda, 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.



2. CARACTERÍSTICAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA.

El Ministerio de Economía y Hacienda es un Departamento complejo, que abarca funciones de diversa naturaleza, fundamentalmente de tipo económico-financiero, a través de diferentes estructuras administrativas. El Real Decreto 432/2008, de 12 de abril, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, atribuye al Ministerio de Economía y Hacienda *“la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia económica, de hacienda pública, de presupuestos y gastos y de empresas públicas, así como el resto de las atribuciones que le confiere el ordenamiento jurídico”*.

En 2009 estuvo vigente el Real Decreto 1127/2008, de 4 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio, que estructura el Departamento en dos Secretarías de Estado -la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos y la Secretaría de Estado de Economía-, además de la Subsecretaría, cuyas competencias van a ser objeto de sucinta descripción a fin de encajar de forma adecuada las informaciones y análisis contenidos en este informe.

1. La Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos realiza las actuaciones relativas a la orientación de la política fiscal, el diseño y aplicación del sistema tributario, la previsión y análisis de los ingresos tributarios y otros ingresos públicos, la dirección y coordinación de las actuaciones en relación con las haciendas territoriales, la dirección y ejecución de la gestión catastral, la planificación, programación, presupuestación y control del sector público estatal y las actuaciones relativas a los fondos comunitarios e incentivos regionales. Para ello cuenta con la siguiente estructura:

- **Secretaría General de Hacienda**, con la dirección y coordinación de las competencias ejercidas por las Direcciones Generales de Tributos y del Catastro y el Tribunal Económico-Administrativo Central.
- **Secretaría General de Presupuestos y Gastos**, que asume la dirección y coordinación de las competencias ejercidas por las Direcciones Generales de Presupuestos, de Costes de Personal y Pensiones Públicas y de Fondos Comunitarios.



- **Secretaría General de Financiación Territorial**, con la Dirección General de Coordinación Financiera con las Comunidades Autónomas y con las Entidades Locales.

Además, se encuentran adscritas a esta Secretaría de Estado, la Intervención General de la Administración del Estado, la Agencia Estatal de Administración Tributaria, el Instituto de Estudios Fiscales y la entidad pública empresarial Loterías y Apuestas del Estado.

Dependen directamente del Secretario de Estado la Delegación Especial del Ministerio de Economía y Hacienda en RENFE y el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

2. La Secretaría de Estado de Economía tiene a su cargo las competencias relativas a la orientación de la política económica, situación económica coyuntural, previsión de las magnitudes macroeconómicas, políticas económicas sectoriales, informe y aprobación de precios, tarifas, peajes y cánones en materias de su competencia, tesorería del Estado, gestión de la deuda pública, política financiera, seguros y reaseguros privados, capitalización y fondos de pensiones, estadísticas y representación en determinados foros internacionales económicos y financieros.

Para ello cuenta con los siguientes órganos directivos:

- **La Secretaría General de Política Económica y Economía Internacional** que asume la dirección y coordinación de las competencias ejercidas por las Direcciones Generales de Política Económica y de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional.

- La Dirección General del Tesoro y Política Financiera.
- La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- La Dirección General de Financiación Internacional.

A la Secretaría de Estado de Economía se encuentran adscritos, además, los siguientes organismos públicos: El Instituto Nacional de Estadística, el Instituto de Crédito Oficial, la Comisión Nacional de la Competencia y la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

3. A la Subsecretaría de Economía y Hacienda le corresponden las funciones enumeradas en el artículo 15 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE en lo sucesivo), y



la dirección, impulso y supervisión de los órganos directivos, de las unidades directamente dependientes de ella y de los organismos adscritos.

Los órganos directivos que dependen de ella son la Secretaría General Técnica, la Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial, la Dirección General del Patrimonio del Estado y la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda. Junto a ellos, se encuentran adscritas al Ministerio de Economía y Hacienda a través de la Subsecretaría el Instituto de Contabilidad y Auditoria de Cuentas, el Comisionado para el Mercado de Tabacos, la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda y el Parque Móvil del Estado.

Se adscribe asimismo al Ministerio de Economía y Hacienda, a través del Ministro, la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI).

Por último, dependen también del Departamento numerosos órganos colegiados en diferentes materias del ámbito de competencias del Ministerio, así como los Gabinetes y Asesorías Jurídicas de los diferentes órganos directivos.

Cabe indicar que en las fechas de elaboración de este informe, la estructura del Departamento había sufrido ligeros retoques en virtud del Real Decreto 495/2010, de 30 de abril, por el que se aprueba la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, como consecuencia del cuál quedaron suprimidas la Secretaría General de Financiación Territorial y la Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial. No obstante, las referencias a órganos y organismos en el contenido del informe se ajustarán a la estructura vigente a 31 de diciembre de 2009.

El total de empleados del Ministerio ascendía a 31 de diciembre de 2009 a 48.159, de los que 25.799 eran mujeres y 22.360 hombres. A ellos que hay que añadir 33 altos cargos. Del total de empleados, 15.088 se encontraban en los servicios centrales y 33.071 en los territoriales, por lo que el nivel de descentralización territorial subjetiva global (DTSG) se sitúa en el 68,7%, siendo especialmente elevado en los entes públicos (77,5%) por la incidencia de las Delegaciones de la AEAT. El cuadro que se inserta a continuación muestra de forma más gráfica la distribución estructural y territorial de los recursos humanos del Departamento:



RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Distribución estructural y territorial

	S. centrales	S. periféricos	Total	DTSG
Núcleo del Departamento	5.237	5.465	10.702	51,1
OOAA	2.851	3.437	6.288	54,7
Entes públicos	7.000	24.169	31.169	77,5
TOTAL	15.088	33.071	48.159	68,7

Fuente: Boletín Estadístico de Recursos Humanos del MEH



3. EL MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

3.1. EL MARCO LEGAL.

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, constituye la norma de referencia en lo que concierne a la calidad en los servicios públicos. Este marco general, que está integrado por un conjunto de programas para mejorar la calidad de los servicios públicos, 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, se estructura en torno a una serie de programas que contemplan actuaciones en materia de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios, así como las Cartas de Servicios, los sistemas de quejas y sugerencias, la evaluación de la calidad de las organizaciones y los reconocimientos, y el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

Hecho relevante en la configuración del marco legal de la calidad fue la creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad (AEVAL), que tuvo lugar en virtud de la disposición adicional primera de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos, y cuyo Estatuto se aprobó por el Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre. El Ministerio de Economía y Hacienda cuenta con dos representantes en el Consejo Rector de la AEVAL, de los cuales uno forma parte, asimismo, de la Comisión Permanente y otro de la Comisión de Control.

En lo que concierne al Ministerio de Economía y Hacienda, el artículo 25.1.f) del Real Decreto 1127/2008, de 4 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Economía y Hacienda, encomienda a la Inspección General del Departamento, bajo la dependencia de la Subsecretaría de Economía y Hacienda, el impulso y la coordinación general de la política de mejora de la calidad de los servicios públicos del Ministerio en su más amplio sentido, incluida la elaboración anual de un informe específico sobre evaluación de la calidad y seguimiento global de los programas de mejora que se implanten en el ámbito de aquél.



Este marco normativo se completa con la Instrucción de 25 de julio de 2007 de la Subsecretaría de Economía y Hacienda, que desarrolla y especifica con detalle las actuaciones de mejora de la calidad de los servicios públicos en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda siguiendo la misma estructura de programas que el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

3.2. EL MARCO CONCEPTUAL.

3.2.1. EL CONCEPTO DE CALIDAD.

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, no contiene una definición excluyente de la calidad. Tan sólo hace una referencia a dicho concepto en la exposición de motivos al señalar que el concepto de calidad que se prevé en el Real Decreto es el que se deriva de los principios recogidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/97 de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE). En dichos artículos, además del funcionamiento acorde con los principios de eficacia y eficiencia, se hace especial referencia al principio de servicio a los ciudadanos, bajo la premisa de la *continua mejora* de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con los estándares de calidad.

Desde un punto de vista técnico, el concepto de calidad ha experimentado variaciones importantes desde su aparición, en los años cuarenta y cincuenta, con definiciones basadas en la conformidad técnica con las normas y especificaciones, definiciones basadas en la adecuación al uso, utilizadas a finales de los setenta (Juran, 1979) y, por último, definiciones ligadas a la conformidad con los requisitos del cliente, en vigor desde los noventa.

Es decir, se ha pasado de un parámetro de medición del sistema de calidad ligado al producto final, a parámetros ligados al proceso de producción y, por último, a parámetros ligados a las necesidades del cliente. Y ello tiene su explicación, por cuanto que en el sector privado (origen de estas técnicas), la calidad pasó de ser una herramienta diferenciadora del producto, por sus propias características y, por tanto, ligada a los procesos de producción, a una etapa donde la calidad del producto no constituía un elemento diferenciador suficiente para conseguir una mayor penetración en el mercado, resultando necesario, para incrementar la misma, conocer los deseos del cliente.

La TQM (*total quality management* o calidad total) es el último eslabón de la evolución de los distintos sistemas de gestión e incluye elementos de los sistemas de



gestión precedentes. A título de ejemplo, se señala que es frecuente que las unidades que han implantado modelos como el EFQM tengan implantadas, también, normas ISO en los aspectos en los que este sistema de gestión de calidad es importante, fundamentalmente, procesos productivos.

La TQM se basa en una definición de calidad que incluye las expectativas del consumidor como el más importante objetivo de las actividades que se llevan a cabo en una organización. Sin embargo, la TQM es una filosofía, un conjunto de principios orientativos que representan los cimientos de una organización que mejora continuamente, como señala Elke Loffler en “La Modernización del sector público desde una perspectiva comparativa: conceptos y métodos para evaluar y premiar la calidad en el sector público en los países de la OCDE”, 1996.

En relación con el sector público, hay que señalar que la calidad se ha convertido en uno de los principales temas de debate en el contexto de la modernización de la Administración. Y como también señala Loffler, “...la evaluación en el sector público es especialmente compleja por los problemas de medición asociados”.

En definitiva, la evolución de los sistemas de gestión de la calidad que han originado distintas definiciones de calidad muestra que ésta es un concepto muy amplio; este hecho constituye un importante motivo del atractivo que tiene la calidad en el contexto de la denominada Nueva Gestión Pública, ya que tiene diferentes significados según las distintas partes interesadas, por lo que se trata de un concepto más controvertido que otras conceptualizaciones más claras del rendimiento.

Por ello resulta de especial relevancia señalar que la calidad debe considerarse como una parte de la modernización administrativa, es decir, del paradigma de la Nueva Gestión Pública (NPG) (Hood, 1997).

Y siendo los principales componentes del paradigma de la Nueva Gestión Pública, la orientación al cliente, una mayor libertad en la gestión de recursos y personal, la medición del rendimiento, la inversión en recursos tecnológicos y humanos y la receptividad ante la competencia, nos encontramos ante una visión más económica de la Administración Pública, frente al pensamiento legalista.

Este aspecto de gestión económica es especialmente importante, por cuanto que no permite, según diferentes autores, deslindar el concepto de calidad del resto de aspectos que inciden en una gestión de excelencia (Klages y Haubner, 1994). De hecho, la experiencia demuestra que no siempre resulta sencillo deslindar parámetros



de calidad de parámetros de eficiencia. A título de ejemplo, se señala que un indicador de disminución de tiempos en la gestión puede constituir un indicador tanto de calidad como de eficiencia.

3.2.2. LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

Los instrumentos de evaluación de los sistemas de gestión de la calidad han tenido una evolución similar al propio concepto de calidad, abarcando desde los enfoques de normalización ISO, y los subsiguientes sistemas de acreditación, a modelos basados en la autoevaluación, como el EFQM, o los premios a la calidad y los sistemas de cartas de servicios, que Loffler considera igualmente como sistemas de evaluación de la calidad, al señalar que "...los instrumentos para evaluar la gestión de la calidad no son mutuamente excluyentes, ya que apuntan a distintos niveles de calidad, tanto en el sentido de grado como de perspectiva".

Como cuestión general, cabe destacar que los premios a la calidad tienen su origen en el movimiento por la calidad total. Como señala Antilla, la intención de la TQM es hacer que las organizaciones diseñen *su propio sistema específico de mejora de la calidad*.

Por ello, y en relación tanto con los premios como con las Cartas de Servicios, hay que señalar que en el ámbito del sector público son muy numerosos y muy diferentes según las estrategias adoptadas por los países.

Como señala Bouckaert, tras una cuidadosa comparación de las Cartas de Servicios belga, francesa y británica, "existen distintas cartas para distintas concepciones de la calidad en la sociedad". En la Carta de Servicios británica examinada por el autor, el punto de partida era el mercado y el propósito general incrementar la competitividad y la posibilidad de elección por parte del ciudadano, mientras que las cartas belga y francesa, se basaban en el Estado y en el marco legal de la democracia, siendo su principal intención mejorar los resultados del servicio público mediante el mantenimiento del equilibrio de derechos y deberes entre las distintas partes interesadas.

Ligado a lo anterior, los premios a la calidad que se convocan en las Administraciones Públicas presentan enfoques muy distintos, ligados a los objetivos que se quieren conseguir. Junto a los premios tradicionales en el ámbito del estudio de la calidad (premios Deming y Malcom Bridge y Premio Europeo a la Calidad), existen numerosos premios en los sectores públicos de los diferentes países, con diferentes propósitos, requisitos de participación y financiación.



Por sus peculiaridades, se menciona tan sólo el Charter Mark de Gran Bretaña, dirigido a unidades que prestan servicios que tratan directamente con el público y no a la Administración Central y que, a diferencia de otros premios, desatiende el lado de los *inputs* de las organizaciones públicas, es decir, recursos humanos, financieros, procesos organizativos intermedios como el liderazgo, las políticas y la planificación y hace un fuerte énfasis en los resultados obtenidos por la organización basados en la *mejora continua*, la cual se entiende como una serie de mejoras medibles y demostrables en la calidad del servicio durante los dos últimos años. Se señala, asimismo, que las mejoras deben ser medidas en términos de resultados, costes y tiempo requerido.

3.2.3. LOS MODELOS DE CALIDAD.

Es éste un aspecto en el que tan sólo se esbozarán, de manera sucinta, los principales modelos existentes, con la exclusiva finalidad de destacar los elementos diferenciadores de los mismos, con base en los distintos objetivos perseguidos y, por lo tanto, en orden a su utilidad para la gestión de la excelencia en el Ministerio de Economía y Hacienda.

Las normas ISO tradicionales no constituyen un modelo de calidad propiamente dicho, sino que el aseguramiento de la calidad que suponen nace como una evolución natural del control de calidad que resultaba poco eficaz para prevenir la aparición de defectos. En definitiva garantizan que una organización cumple con las especificaciones establecidas para el producto y pretenden estandarizar los sistemas de calidad de las distintas empresas. La nueva ISO intenta compatibilizar los principios de excelencia con las características de normalización de las normas ISO tradicionales.

El resto de los modelos que se resumen a continuación suponen, de alguna manera, la apuesta por modelos integrales de gestión, normalizando de manera diferente y en función de los objetivos perseguidos, los distintos factores que intervienen en el proceso de producción.

El modelo EFQM es un modelo de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad, siendo el modelo más conocido por su capacidad de integración y su carácter globalizador de los componentes esenciales de la gestión de calidad. Articulado en torno a cinco agentes facilitadores y cuatro clasificaciones de los resultados de la organización, pretende evaluar el grado de excelencia de una organización, a través



de la puntuación obtenida en diferentes criterios de aplicación a los diferentes agentes y resultados y su grado de generalización en la implantación en la empresa.

El Marco Común para la Evaluación (CAF) es una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público de Europa a utilizar técnicas de gestión de calidad en la Administración Pública. Siendo similar al EFQM, pues utiliza los mismos criterios de clasificación de agentes y resultados, se diferencia de aquel por cuanto que utiliza unos sistemas de evaluación mucho más sencillos, siendo por tanto muy sencillo de aplicar.

El modelo EVAM (Evaluación, Aprendizaje y Mejora), es un modelo que se puede considerar como un EFQM simplificado, ya que, partiendo de los mismos parámetros a evaluar, utiliza un proceso más sencillo de evaluación.

El modelo Ciudadanía (MC-OCSP) es un modelo específico para la evaluación de los servicios públicos del Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos que, partiendo de una estructuración similar al modelo EFQM, utiliza variables, criterios y subcriterios distintos al modelo EFQM, siendo característica diferencial el que no hace hincapié en los resultados obtenidos concebidos a la manera tradicional, sino que considera un bloque de los efectos, valorando la satisfacción de la sociedad, del entorno, de los recursos humanos y del ciudadano/cliente.

Por último, existen modelos en desarrollo como el International Workshop Agreement (IWA) 4, que tratan de dar respuesta a la simplificación de la implantación de los sistemas de calidad y de diagnóstico de los sistemas de gestión.

4. EL CONCEPTO DE CLIENTE EN LA ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA.

El concepto de cliente, clave en los modelos de gestión de calidad orientados al cliente, tiene peculiaridades relevantes en el Ministerio de Economía y Hacienda por la propia naturaleza de las funciones ejercidas en el Departamento.

Los sistemas de gestión de calidad orientados a la satisfacción del cliente, parten de las necesidades y expectativas de los clientes, 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 satisfacción del cliente es difícil de precisar en algunas de las actividades que realiza el Ministerio de Economía y Hacienda y, en otros casos, tiene matices importantes pues los servicios prestados



presentan, en numerosas ocasiones, peculiaridades derivadas del servicio público prestado, bien sea por su carácter regulador, presupuestario o de control.

Así, por ejemplo, en el ámbito de la Secretaría de Estado de Economía 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.

Es éste el motivo por el que la Instrucción de la Subsecretaría de 25 de julio de 2007 citada en el apartado 3.1. de este informe, señala en su instrucción tercera que los órganos y organismos del Ministerio de Economía y Hacienda elaborarán Cartas de Servicios *cuando la prestación de servicios al ciudadano constituya una parte significativa de su actividad.*

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 Economía y Hacienda como lo demuestra el elevado 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.

B) EL ENFOQUE DEL INFORME: LAS ACTIVIDADES DE MEJORA.

1. EL PARÁMETRO DE MEDICIÓN

Como se ha señalado en el apartado 3.2.3, del epígrafe A) existen diferentes enfoques en los sistemas y modelos de calidad, derivados de los diferentes objetivos y fines perseguidos por los mismos. Por ese motivo, y en la medida en que, como se ha señalado anteriormente, el Ministerio de Economía y Hacienda presenta peculiaridades en los cometidos y funciones asignados por la normativa que desarrolla su estructura, siendo también factor a destacar la singularidad del concepto de cliente en un número significativo de sus unidades, el parámetro de medición elegido para la elaboración de este informe es el de las *actividades de mejora*, por considerarlo como el único común al heterogéneo conjunto de funciones ejercidas, y aplicable tanto se esté utilizando el modelo EFQM (caso de la Dirección General del Catastro, de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, del Parque Móvil del Estado o del ICO), las normas ISO (caso de la Fabrica Nacional de la Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda y el citado PME) o se estén desarrollando iniciativas de calidad que no se encuentren incardinadas en ningún modelo normalizado.

2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

Para la elaboración del informe se recabó de los diferentes órganos y organismos del Ministerio información relativa a las actividades de mejora realizadas a lo largo del año 2009. Con posterioridad se trató la información suministrada conforme a la metodología específica del Sistema de Medición de las Actividades de Mejora (SIMAM) desarrollado por la Inspección General de Economía y Hacienda, que permite medir el número de actividades de mejora realizadas en las diversas unidades valorando la incidencia de las mismas en los resultados.

Para ello, al igual que en el ejercicio anterior, se clasificaron las actividades de mejora realizadas en 2009 en el Ministerio de Economía y Hacienda de acuerdo con el siguiente desglose, que responde a los diez factores que se enumeran como criterios de clasificación y recoge, asimismo, las mejoras experimentadas en el ejercicio por el sistema de análisis de la información. Igualmente se clasificaron los resultados en dos



apartados fundamentales: Resultados en la organización y en el ciudadano y resultados en la economía y en la sociedad.

FACTORES

1. DIRECCIÓN

ACTIVIDADES DE MEJORA

- 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.



FACTORES

5. RECURSOS MATERIALES E INMATERIALES

ACTIVIDADES DE MEJORA

- 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

7. COMUNICACIÓN Y RELACIONES EXTERNAS

8. RELACIONES CON EL CIUDADANO

9. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS

ACTIVIDADES DE MEJORA

7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.

7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.

7.3. Otros.

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.

9.1. 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.



FACTORES

10. PROCEDIMIENTOS

ACTIVIDADES DE MEJORA

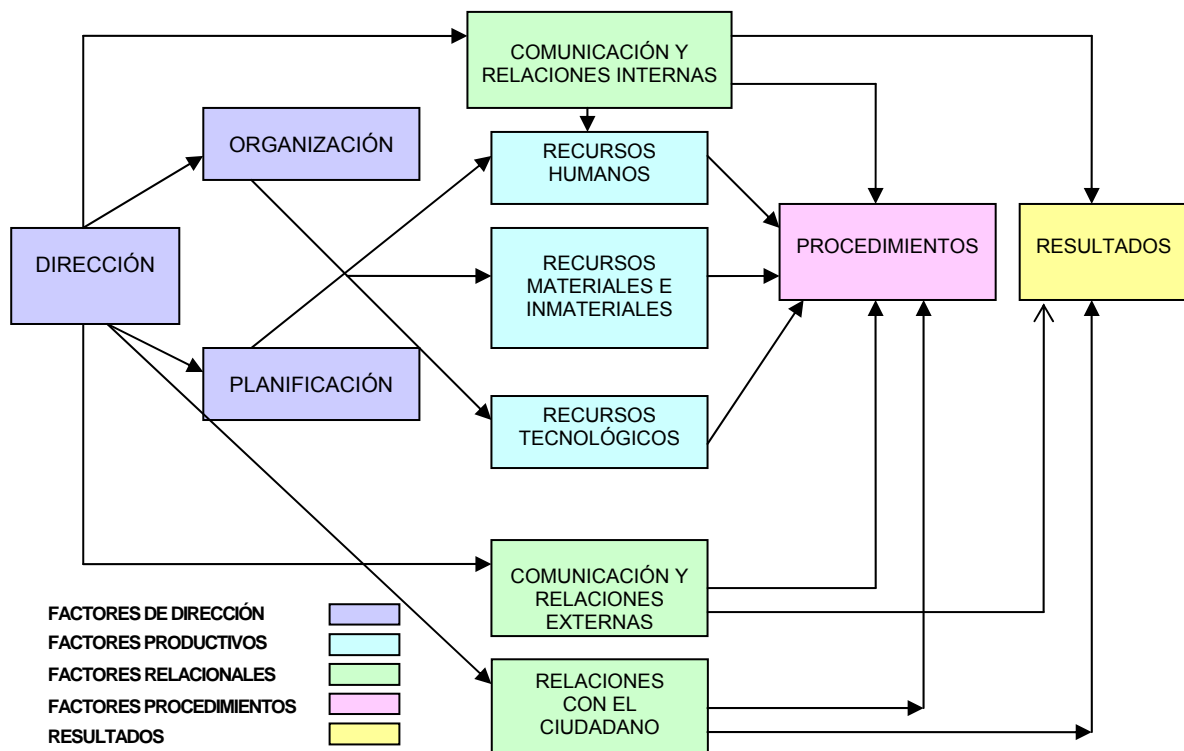
- 10.1. Medidas de simplificación de trámites.
- 10.2. Medidas de agilización en la tramitación.
- 10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.
- 10.4. Medidas de reducción de procedimientos.
- 10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.
- 10.6. Mejoras en el registro.
- 10.7. Establecimiento 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)



Con carácter complementario, se solicitó y trató la información necesaria para integrar los apartados del informe referentes a las Cartas de Servicios, quejas y sugerencias y evaluaciones de calidad.

Como consideración final de este apartado dedicado a la metodología cabe señalar que, atendida la singularidad de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, las cuáles presentan, en virtud de sus respectivas normas reguladoras, peculiaridades relevantes derivadas de su función, estructura, organización y grado de autonomía dentro del Departamento, al igual que en lo tocante a la aplicación del Real Decreto 951/2005, de 29 de junio, no se incluyen en este informe las actuaciones de dichos entes en materia de calidad, sin perjuicio de la posibilidad de las referencias puntuales que, en su caso, puedan realizarse a ellas.



C) LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA EN 2009

1. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA

Con base en las respuestas recibidas de los diferentes órganos y organismos del Ministerio sobre las actividades de mejora realizadas a lo largo del año 2009, se preparó una reseña sucinta de las principales acciones desarrolladas, enmarcándolas por Centros en los factores de clasificación que se vienen utilizando en este informe. Esta descripción de las actividades que, debido a su amplitud y para facilitar la lectura del informe se incluyen como Anexo 1, permiten una mejor comprensión de su alcance en función de la distinta naturaleza cualitativa que presentan.

2. CUANTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

Como resultado del tratamiento ulterior de la información, se elaboró el cuadro que se inserta en este apartado y que resume las actividades de mejora del Ministerio de Economía y Hacienda en 2009.

Debe señalarse que cuando una actividad de mejora incidía en diferentes apartados de la clasificación, se optó por la clasificación en todos ellos. Esto ha sucedido fundamentalmente en las actividades de mejora en los recursos informáticos, por cuanto que, en ocasiones, llevaban asociadas medidas de mejora en la simplificación de procedimientos previamente existentes o bien en la mejora en la atención al ciudadano, considerando que un factor de eficacia implica, precisamente, esa pluralidad de efectos de una determinada medida, ya que, cuanto más estudiada se encuentre, mayores efectos inducidos y en más áreas tendrá.

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

El resumen de las actividades de mejora, agrupadas por factores conforme a la sistemática ya expuesta, es el siguiente:



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA		
FACTORES	ACTIVIDAD	TOTAL
º1. Dirección	1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos	19
	1.2. Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.	11
	1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.	19
	1.4. Otros.	0
Total Factor 1.		47
2. Organización	2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.	23
	2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.	13
	2.3. Impulso de la política de calidad.	26
	2.4. Redistribución de medios.	15
	2.5. Mejora de la normativa reguladora.	48
	2.6. Otros.	8
Total Factor 2.		126
3. Planificación	3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.	22
	3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.	24
	3.3. Planificación de actividades y tareas.	13
	3.4. Otros.	2
Total Factor 3.		58



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA		
FACTORES	ACTIVIDAD	TOTAL
4. Recursos Humanos	4.1. Mejora de la formación en general.	25
	4.2. Adecuación de la formación al puesto.	19
	4.3. Mejora en la selección.	4
	4.4. Fomento de la motivación.	9
	4.5. Desarrollo de carreras profesionales.	8
	4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.	1
	4.7. Evaluación del rendimiento.	6
	4.8. Otros.	4
Total Factor 4		76
5. Recursos Materiales e Inmateriales	5.1. Mejora de los locales.	26
	5.2. Mejora de las instalaciones en general.	32
	5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.	3
	5.4. Mejora del mobiliario.	12
	5.5. Actualización del inventario.	5
	5.6. Mejora de los archivos.	19
	5.7. Mejora del consumo de consumibles.	22
	5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.	15
	5.9. Mejora del mantenimiento de edificios	5
	5.10. Mejora de la seguridad del edificio	22
	5.11. Mejora de los accesos.	8
	5.12. Otros.	11
Total Factor 5.		179



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA		
FACTORES	ACTIVIDAD	TOTAL
6. Recursos Tecnológicos	6.1. Mejora del hardware.	33
	6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión.	91
	6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios.	68
	6.4. Mejora en los servicios prestados.	125
	6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones.	49
	6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios.	17
	6.7. Mejoras en la seguridad de la información.	54
	6.8. Otras mejoras.	9
Total Factor 6.		440
7. Comunicación y Relaciones Externas	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.	149
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.	27
	7.3. Otros.	8
Total Factor 7.		179
8. Relaciones Ciudadano	8.1. Encuestas de medición de expectativas.	1
	8.2. Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	7
	8.3. Medidas para la disminución de quejas y sugerencias.	9
	8.4. Mejoras en la atención al público presencial.	6
	8.5. Mejoras en la atención al público no presencial.	13
	8.6. Mejora en los sistemas de cita previa.	3
	8.7. Medidas para la disminución de los tiempos de espera.	3
	8.8. Mejoras en la información facilitada.	34
	8.9. Mejoras de la atención telefónica.	6
	8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.	4
	8.11. Otras mejoras	3
Total Factor 8.		88



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA		
FACTORES	ACTIVIDAD	TOTAL
9. Comunicación y Relaciones Internas	9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.	25
	9.2. Acceso a información, gestión información relevante a interesados.	25
	9.3 Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos	10
	9.4 Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos	9
	9.5 Otros.	1
Total Factor 9.		69
10. Procedimientos	10.1. Medidas de simplificación de trámites.	12
	10.2. Medidas de agilización en la tramitación.	21
	10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.	42
	10.4. Medidas de reducción de procedimientos.	7
	10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.	3
	10.6. Mejoras en el registro.	8
	10.7. Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento.	18
	10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos.	3
	10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.	14
	10.10. Definición mapas procesos para establecimiento sistema gestión procesos.	1
	10.11. Otros.	11
Total Factor 10.		139
TOTAL FACTORES		1.401



En resumen, cabe señalar que en el conjunto de los órganos y organismos analizados se realizaron, en 2009, 1.401 actividades de mejora con el siguiente desglose:

- 440 medidas de mejora corresponden a mejoras en los recursos tecnológicos (31,4% del total),
- 179 medidas corresponden a mejoras en los recursos materiales e inmateriales (12,8% del total),
- Mismo número de medidas, 179, e idéntico porcentaje por tanto, corresponden mejoras en la comunicación y relaciones externas,
- 139 medidas de mejora (9,9% del total) corresponden a mejoras en los procedimientos,
- 126 medidas, esto es, el 9,0% del total de medidas, corresponden al factor organización,
- 88 medidas corresponden a mejoras en la comunicación y relaciones con el ciudadano (6,3% del total),
- 76 medidas corresponden a mejoras relacionadas con la gestión de los recursos humanos (5,4% del total),
- 58 medidas corresponden a mejoras en la planificación (4,1% del total),
- 69 se enmarcan en actividades de comunicación y relaciones internas (el 4,9%),
- 47 medidas, finalmente, son de dirección (3,4% del total).

3. RESULTADOS

Además de cuantificar y describir las actividades de mejora realizadas se ha procedido, como en informes anteriores, a cuantificar y clasificar los resultados de las mismas. Los criterios de clasificación y cuantificación han sido los siguientes:

- Sí una misma actividad tenía efectos en dos conceptos de resultados, se computó en ambos. Por el contrario, si una actividad no tenía un efecto claro en ninguno de dichos conceptos, no fue objeto de cómputo. Así sucedió, por ejemplo, con las actividades del tipo de “Mejoras en la normativa reguladora”, en las que se ha considerado que los efectos que se derivan de la puesta en práctica de la regulación adoptada pueden, incluso, corresponder a otro ejercicio.



- No obstante, algunas de estas actuaciones de desarrollo normativo sí se computaron, como por ejemplo “Mejoras generales en la calidad”, por entender que su sola adopción produce resultados en la organización. Así sucede, por ejemplo, con las actividades 3.1. “Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión”, o 2.2. “Fomento del funcionamiento de los grupos de trabajo”.

Bajo esas premisas, se obtuvieron 1.483 resultados, de los cuales, 1.286 mejoras, esto es, el 86,7% corresponden a Resultados en la Organización y el Ciudadano y 197, el 13,3% restante, corresponden a Resultados Sociales y Económicos.

Estos resultados significaron un sensible aumento, 45,0%, respecto a los de 2008, año en el que ya habían aumentado en un 92,7% con relación al ejercicio precedente. Los porcentajes por tipo de resultados se mantuvieron similares a los del ejercicio anterior: 86,7% en 2009 frente a 87,4% en 2008 en Resultados en la Organización y el Ciudadano, y 13,3% por 12,6% en 2008 en Resultados Sociales y Económicos. El desglose, por tipo de resultados, se detalla en el cuadro que figura en la página siguiente, pudiendo observarse en resumen que:

- El 25,6% de los resultados dan lugar a mejoras en la satisfacción de los clientes.
- El 21,1% de los resultados generan mejoras generales de la calidad.
- El 14,7% de los resultados implican mejoras en la satisfacción de los trabajadores.
- El 11,2% de los resultados producen mejoras en la colaboración interadministrativa.
- El 6,2% de los resultados suponen mejoras en la seguridad.
- El 6,1% de los resultados dan lugar a la reducción de plazos.
- El 5,9% de los resultados implican mejoras en la coordinación interna.
- El 3,7% de los resultados producen ahorros de costes.
- El 2,1% de los resultados suponen mejoras en los sistemas de evaluación de resultados.
- El 1,4% de los resultados implican mejoras medioambientales.
- El 1,0% de los resultados suponen mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento del personal.
- El 0,6% producen mejoras en los resultados económicos.



- El 0,5% de los resultados generan mejoras generales en los resultados sociales.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA		
11.. RESULTADOS	TIPO DE RESULTADO	TOTAL
11.1.	Resultados en la organización y el ciudadano.	1.286
11.1.1.	Mejoras en los sistemas de evaluación de resultados	31
11.1.2.	Reducción de plazos	91
11.1.3.	Mejoras en la satisfacción de los clientes	381
11.1.4.	Mejoras en la satisfacción de los trabajadores	219
11.1.5.	Mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento del personal	15
11.1.6.	Mejoras generales de la calidad	313
11.1.7.	Mejoras en la seguridad	93
11.1.8.	Mejoras en la coordinación interna.	88
11.1.9.	Ahorros de costes.	55
11.1.10.	Otros.	14
11.2.	Mejoras en los resultados sociales y económicos.	197
11.2.1.	Mejoras en los resultados económicos	9
11.2.2.	Mejoras en la igualdad de oportunidades	0
11.2.3.	Mejoras en la igualdad de género	0
11.2.4.	Mejoras medio ambientales	21
11.2.5.	Mejoras en la colaboración interadministrativa	166
11.2.6.	Mejoras generales en los resultados sociales	7
11.2.7.	Otros	0
11.3.	Otras Mejoras	0
11.3.1.	Otros	0
TOTAL		1.483



En cuanto a la distribución de los resultados, los incrementos más acusados se producen en los aspectos relacionados con las mejoras las relativas a mejoras en la satisfacción de los clientes 1,1 puntos; las relacionadas con la colaboración interadministrativa y la reducción de plazos, que mejoran su participación, en ambos casos, en 1,0 puntos porcentuales, las mejoras en la coordinación interna y de ahorros en costes, con 0,9 puntos, también ambos grupos, y las relacionadas con mejoras medioambientales, 0,6 puntos porcentuales.

Experimentan una reducción en la participación relativa en los resultados las mejoras de carácter general sobre la calidad, con una participación en resultados 1,3 puntos porcentuales inferior a la de 2008; en la seguridad, 0,8 puntos menor que en el ejercicio anterior, las mejoras con incidencia en la satisfacción de los trabajadores, 0,7 puntos inferior, las mejoras en los resultados económicos, 0,4 puntos; y, las relativas a los sistemas de evaluación del rendimiento personal, con una participación 0,3 puntos porcentuales inferior a la de 2008.

Sin embargo, en valores absolutos, junto a los resultados no clasificados atribuibles al conjunto de los relativos a la organización y el ciudadano, únicamente experimentan descensos los relacionados con la igualdad de oportunidades y de género (entre las actuaciones desarrolladas durante el ejercicio no se ha apreciado la existencia de medidas con incidencia en la igualdad de oportunidades o de género), y los resultados económicos, grupos, en cualquier caso, con una incidencia muy limitada en el ámbito del Departamento, 13 resultados, en su conjunto, en 2008; y 9 en 2009.

4. OTRAS ACTIVIDADES

4.1. QUEJAS Y SUGERENCIAS

El marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado configurado por el Real Decreto 951/2005, incluye entre los programas que lo integran el de quejas y sugerencias. En el Ministerio de Economía y Hacienda existían, a fecha 31 de diciembre de 2009, 166 puntos para la presentación de de quejas y sugerencias, lugares en los que se produce un contacto directo con los ciudadanos. No obstante, durante el año 2009 éstos también pudieron formular quejas y sugerencias por vía telemática a través del Portal *web* del Departamento (www.meh.es).



En este marco, durante el segundo semestre del año se trabajó en una nueva aplicación electrónica de quejas y sugerencias para incluirla en la sede electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda, cumpliéndose el objetivo de tenerla operativa el 31 de diciembre.

El número total de quejas y sugerencias presentadas en 2009 fue de 103 (53 quejas y 50 sugerencias). También se tramitaron 132 denuncias, gran número de ellas a través del Portal web del Departamento. El cuadro que se inserta a continuación refleja comparativamente la información relativa a los tres últimos ejercicios.

Año	Quejas (A)	Sugerencias (B)	Total	Denuncias (C)	A+B+C
2007	78	12	90	16	106
2008	100	25	125	37	162
2009	53	50	103	132	235

En conjunto, el número de quejas y sugerencias presentadas durante 2009 disminuyó un 17,6% respecto a las tramitadas el año anterior. No obstante, analizadas de manera independiente puede comprobarse que las quejas se redujeron casi un 50% y las sugerencias se incrementaron un 100%. Cabe señalar que el volumen global de quejas y sugerencias sigue manteniéndose en valores reducidos en relación con el número de unidades y de procedimientos existentes en el Ministerio de Economía y Hacienda.

Si las sugerencias se incrementaron un 100%, las denuncias crecieron un 356%. Las primeras tuvieron un contenido muy variado, pero un 26% se referían a temas tributarios; las segundas manifestaban en su mayor parte (45%) una disconformidad con algunas prácticas comerciales desarrolladas por las sucursales de entidades pertenecientes al sistema bancario.

Todas las quejas fueron contestadas dentro del plazo de 20 días normativamente establecido.

En el cuadro siguiente se muestra la distribución de las causas de las quejas y sugerencias, su valor relativo sobre el total y el porcentaje de mejora sobre el año anterior:



CAUSAS	NÚMERO	% SOBRE TOTAL	INCR. SOBRE 2008
Accesibilidad a los puntos de información	1	0,9	-83,3
Calidad de la información	1	0,9	-88,9
Trato a los ciudadanos	7	6,8	75,0
Calidad del servicio	43	41,8	-44,2
Instalaciones	3	2,9	-62,5
Otras causas	48	46,6	128,6
TOTAL	103	100,00	-17,6

Como se puede comprobar, la calidad del servicio, a pesar de que mejora de manera clara respecto al año 2008, sigue siendo una de las causas más importante de las quejas y sugerencias que los ciudadanos dirigen al Ministerio de Economía y Hacienda.

Debe señalarse que en el cómputo realizado no se incluyen las quejas tramitadas conforme al 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 que incluye, entre ellas, la mayoría de las quejas presentadas ante la Dirección General del Catastro por tratarse de quejas relacionadas con procedimientos de naturaleza tributaria.

4.2. CARTAS DE SERVICIOS

4.2.1. ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Las unidades del ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda que tenían Cartas de Servicio en vigor a 31 de diciembre de 2009 eran las siguientes: Dirección General del Catastro, Dirección General de Coordinación Financiera con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales (aprobada bajo su anterior denominación, Dirección General de Coordinación Financiera con las Entidades Locales), Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (Clases Pasivas), Instituto Nacional de Estadística, Parque Móvil del Estado (Taller), Secretaría General Técnica (2 Cartas, una para el Archivo General Central, Biblioteca Central y Centro de Publicaciones y otra para el Servicio de Información Administrativa) y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. A ellas hay que



añadir la de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Existían, asimismo, Cartas de Servicios Electrónicas para las Oficinas Virtuales del Catastro y de Clases Pasivas.

Durante el ejercicio fueron aprobadas por sendas Resoluciones de la Subsecretaría del Departamento la actualización de la Carta de Servicios del Instituto Nacional de Estadística, así como la Carta de Servicios de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

4.2.2. SEGUIMIENTO.

El seguimiento anual de las Cartas de Servicios existentes en relación con los resultados alcanzados en el ejercicio anterior (excepción hecha de la AEAT) se lleva a cabo por la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

En el presente apartado se reflejan algunos de los aspectos más destacados de las Cartas de Servicios vigentes en 2009:

➤ **Dirección General del Catastro.**

Este Centro, pionero en lo que a calidad se refiere, cuenta con Cartas de Servicios Convencional (actualizada en 2007) y Electrónica (actualizada en 2006). Por lo que hace a la primera de ellas, el grado de cumplimiento de estándares determinado conforme a la metodología del Observatorio para la Calidad de la Administración General del Estado (Observatorio AGE) fue en 2009 del 97,94 %. Destacan a este respecto los compromisos concretados en la prestación de servicios en plazos muy breves (entrega de certificados catastrales literales o certificados descriptivos y gráficos, tiempos de espera en los servicios de atención al público, atención a citas concertadas a través de la Línea Directa del Catastro, etc.). Sin embargo, hubo pequeñas dificultades en el mantenimiento de la Base de datos del Catastro en lo que se refiere a las modificaciones como consecuencia de declaraciones de transmisión de dominio de bienes inmuebles, que se alejó casi un 14% del estándar previsto (100%).

En cuanto a la Carta de Servicios Electrónica, el grado de cumplimiento de los compromisos ha sido del 100 %, manteniendo así el óptimo nivel alcanzado ya en 2008, pero con una mejora en el volumen de gestión en algunos casos realmente importante (v.gr., consulta a datos protegidos, +14,0%; certificación telemáticas, + 5,0%).

➤ **Dirección General de Coordinación Financiera con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales.**

Las desviaciones que presentan los indicadores de cumplimiento de sus compromisos a lo largo de 2009 han sido mínimas, afectando sólo de forma limitada a



algunos de los 11 compromisos de transparencia y/o gestión contenidos en la Carta por causa, generalmente, de la necesidad de solicitar información o aclaración a otros órganos.

➤ **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas.**

Este Centro mantiene en vigor la Carta de Servicios de Clases Pasivas, cuyos compromisos se proyectan sobre un colectivo de singular interés constituido por los pensionistas integrados en este sistema. El grado de cumplimiento de estándares para la mayor parte de los compromisos ha sido superior al 95 %, habiéndose producido incluso en algunos una desviación positiva (cumplimiento mayor del ofrecido), como es el caso del pago de las pensiones no de jubilación forzosa. Las desviaciones relativamente más destacables se produjeron en el compromiso relativo a la información telefónica gratuita (17,2% de llamadas en que el usuario recibe el mensaje de saturación), y en el de contestación a las consultas sobre el importe de las pensiones de los funcionarios próximos a jubilarse (15,5% excedieron del plazo de 10 días comprometido).

La Dirección General cuenta igualmente con una Carta de Servicios Electrónicos relativa a la Oficina Electrónica de Clases Pasivas, que ofrece a los pensionistas, sus representantes legales, Habilitados y ciudadanos en general determinados servicios cuya utilización en algunos casos es libre y en otros requiere certificado digital. En esta Carta no se han detectado incumplimientos de los compromisos declarados.

➤ **Instituto Nacional de Estadística.**

Como se ha indicado anteriormente, la Carta de Servicios del INE fue actualizada en 2009. En cuanto al grado de cumplimiento de los compromisos, se producen mínimas desviaciones en los indicadores correspondientes a *emisión de certificados de IPC en el instante* (-0,20%), *entrega de certificados en 24 horas* (-3,31%) y *solicitudes de informe a medida* (-10,89%), que tienen fijado como estándar de cumplimiento el 100% de las demandas de información. Sin embargo, se mejora notablemente la gestión en cuanto al número de actualizaciones en INEbase (+19,2%) y en el número de documentos incorporados (+40,2%).

➤ **Parque Móvil del Estado.**

Al igual que en el ejercicio anterior, los indicadores de seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios del Parque Móvil del Estado (Taller del PME) no presentan prácticamente desviaciones del valor real respecto a los objetivos, tan sólo en uno de ellos, *utilizar las encuestas de satisfacción de clima laboral para mejorar la calidad del servicio* ha existido una pequeña desviación del 4,0%, habiéndose producido en otros incluso mejoras respecto al ejercicio 2008, y elevándose el grado de cumplimiento global al 99,5 %.



➤ **Secretaría General Técnica.**

Como se ha indicado, en el ámbito de este Centro Directivo existen 2 Cartas de Servicios. Por lo que hace a la primera de ellas, correspondiente al Servicio de Información Administrativa, se observa tan solo desviación en el indicador del compromiso sobre *información por correo electrónico* (-2,94%) y *tramitación de quejas y sugerencias* (10%). El grado de cumplimiento global es del 93,00 %.

En cuanto a la segunda, se han producido en general descensos en los valores reales de bastantes indicadores, como consecuencia de una menor demanda de los interesados. La principal desviación respecto a los compromisos se produce en lo tocante al Centro de Publicaciones, respecto al de *comunicación de datos al ciudadano en un plazo máximo de 48 horas* (-16,6%). El Centro señala una vez más como causa la creciente dificultad y complejidad de la elaboración de las respuestas, que aconseja la revisión de estos compromisos en una futura actualización de la Carta.

➤ **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.**

Su carta fue aprobada por Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Economía y Hacienda de 21 de abril de 2009, y publicada en el BOE de 4 de mayo de dicho año, por lo que aún no se cuenta con datos consistentes de seguimiento de sus compromisos.

4.3. EVALUACIONES DE CALIDAD

En el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda se ha llevado a cabo en 2009 la homologación de la autoevaluación EFQM del PME; se produjeron además, a lo largo del ejercicio, un total de 24 evaluaciones externas.

Por lo que hace a la primera, el Parque Móvil del Estado, tras haber culminado su autoevaluación con arreglo al modelo EFQM como complemento de anteriores experiencias desarrolladas en materia de calidad, interesó de la Inspección General del Ministerio la homologación de los resultados de la misma, que se produjo de conformidad.

En lo que respecta a las evaluaciones externas:

- La Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado (EPELAE) pasó la auditoría de mantenimiento de la certificación ISO 9001:2008.
- Por su parte, la FNMT-RCM afrontó hasta 20 auditorías en diferentes aspectos de su actividad: VISA, MasterCard, BCE (Billetes, Monedas, Seguridad y Transporte), DNI, PRL, AENOR y Tacógrafo Electrónico.



- El PME tuvo 3 auditorías externas referentes al mantenimiento de conformidad a las normas OHSAS18001:2007, ISO9001:2000 e ISO 140012004.

4.4. ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

A lo largo de 2009, el Ministerio de Economía y Hacienda ha mantenido el esfuerzo en materia de administración electrónica iniciado en anteriores ejercicios, por entender que se trata de algo íntimamente unido al incremento de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

Especial relevancia tuvo la actividad desplegada para la adaptación a los requerimientos de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. No debe olvidarse que los planteamientos en esta materia están íntimamente ligados a la calidad, incluso con llamamientos específicos que la ley hace a la misma y que van desde la exigencia general a la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos, a otros aspectos más concretos como la calidad de las sedes electrónicas de cada administración, la de los servicios de verificación, la de los documentos almacenados en los medios o soportes electrónicos, la necesidad de mantener un control de calidad en la actuación administrativa automatizada, etc.

Ya en 2008 se había acometido la creación de una Infraestructura de Clave Pública (PKI) de carácter corporativo para el Ministerio de Economía y Hacienda como herramienta adecuada para permitir, entre otras cosas, instrumentar las previsiones de la Ley 11/2007 respecto a los sistemas de identificación electrónica y de autenticación de los documentos electrónicos de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio. En 2009 se continuó el proyecto, que culminó con la publicación de la RESOLUCIÓN DE 6 DE JULIO DE 2009, DE LA SUBSECRETARÍA DEL DEPARTAMENTO, SOBRE ESTABLECIMIENTO DE UNA INFRAESTRUCTURA DE CLAVE PÚBLICA CORPORATIVA Y UN DIRECTORIO INTEGRADO DE DATOS DE PERSONAL EN EL ÁMBITO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA, y con el inicio del despliegue de la PKI mediante entrega al personal de las tarjetas-chip con su firma electrónica.

En este marco siguieron teniendo una participación activa y un indudable protagonismo los representantes del Ministerio de Economía y Hacienda, plasmada ante todo en la elaboración del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la ley antes citada. Como culminación de este desarrollo, y también de forma pionera, se dictaron en el ámbito departamental disposiciones específicas como la Orden EHA/2784/2009, de 8 de octubre, por la que se regula la interposición telemática de las reclamaciones económico-administrativas y se desarrolla parcialmente la disposición



adicional decimosexta de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, sobre utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en las reclamaciones económico-administrativas, y sobre todo la Orden EHA/3408/2009, de 17 de diciembre, por la que se crean sedes electrónicas en el Ministerio de Economía y Hacienda.

Particularmente, y en lo referente al cumplimiento de los derechos contenidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, que van a determinar el marco de calidad futura de la administración electrónica departamental, se diseñaron una serie de actuaciones a cargo de la Inspección General del Ministerio con el objeto de hacer un seguimiento de la implantación de dichos derechos en los diferentes órganos del Departamento

Por último, se desplegó una continua actividad de mantenimiento y mejora de los portales de Internet del Ministerio, que han continuado evolucionando con el fin de facilitar la accesibilidad y la navegabilidad a los ciudadanos.

Para facilitar la medición de la situación de los diversos servicios en orden al desarrollo de la Administración Electrónica y del impacto de las medidas que se adopten en esta materia, la Inspección General desarrolló un sistema de indicadores que fue aprobado por la Comisión Permanente de Administración Electrónica del Departamento. El sistema, que permitirá la medición del progreso en la materia, es susceptible de ser aplicado con generalidad a las distintas unidades y procesos del Ministerio y está plenamente operativo desde el año 2008.



D) SISTEMAS PROPIOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁMBITO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA.

1. EL SIECE

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

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

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

Es un sistema enormemente versátil ya que permite su aplicación a unidades que realizan funciones de muy diversa naturaleza. En el pasado se aplicó a unidades hoy dependientes de otros Departamentos como CATICES, Unidades Territoriales de Comercio Exterior y Oficinas Españolas de Turismo y Oficinas Comerciales en el Exterior.

Como características del sistema hay que señalar:

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



- 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 las 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 prestación de los servicios.

El sistema se desglosa en cuatro subsistemas: Indicadores de actividad, índices de eficiencia, índices de eficacia, 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 monetaria.

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 índices de eficacia, 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.

2. EL SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE LA SUBSECRETARÍA.

Este sistema, implantado a lo largo del ejercicio 2006, consiste en un conjunto de indicadores cuya finalidad es coadyuvar a la introducción de métodos de trabajo alternativos en las unidades dependientes de la Subsecretaría, mediante la búsqueda de criterios de mejora continua en la gestión, contribuyendo a evaluar los niveles de eficacia y calidad de las unidades a las que resulta de aplicación el sistema y facilitando la aplicación de sistemas de gestión de calidad.

El sistema articulado consiste en una serie de indicadores clasificados en cuatro grupos: indicadores de actividad, indicadores de gestión, indicadores de calidad e indicadores de adaptación a las nuevas tecnologías.

Los indicadores de *Actividad* tienen como finalidad la medición de la evolución en el tiempo de la carga de trabajo asumida por la unidad, haciendo, por tanto, referencia a unidades físicas.

Los indicadores de *Gestión* definen la actividad en términos de eficacia y eficiencia, de acuerdo con los tiempos medios de tramitación y los índices de gestión, en cada caso definidos.

Los indicadores de *Calidad* pretenden facilitar información respecto a aspectos cualitativos determinantes de la actividad realizada.

Por último, los indicadores de *Adaptación a las Nuevas Tecnologías*, están destinados al seguimiento de la progresiva implantación de las nuevas tecnologías.

Como productos del sistema se han venido elaborando informes para la dirección, con el análisis, gráfico y cuantitativo, de la evolución de los principales indicadores.



E) CONCLUSIONES.

Las conclusiones del informe se presentan en apartados consecutivos para simplificar la exposición de las mismas.

1. CARACTERÍSTICAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA.

➤ El Ministerio de Economía y Hacienda es un Departamento complejo, que abarca funciones de muy distinta naturaleza y que se encuentra organizado a través de diferentes tipos de estructuras administrativas. Su regulación más reciente se contiene en el Real Decreto 1127/2008, de 4 de julio.

➤ El total de empleados del Ministerio a fecha 31 de diciembre de 2009 ascendía a 48.159, de los que 15.088 se encontraban en los servicios centrales y 33.071 en los territoriales. Existían además 33 altos cargos.

2. CALIDAD, EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y MODELOS DE CALIDAD.

➤ La referencia legal al concepto de calidad en el marco de la Administración Pública española está constituida por los artículos 4 y 5 de la Ley 6/97, de 14 de abril, LOFAGE, y por 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. En lo que concierne al Ministerio de Economía y Hacienda, el artículo 25.1.f) del Real Decreto 1127/2008, de 4 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Economía y Hacienda, encomienda a la Inspección General del Departamento, bajo la dependencia de la Subsecretaría de Economía y Hacienda, el impulso y la coordinación general de la política de mejora de la calidad de los servicios públicos del Ministerio en su más amplio sentido.

➤ El concepto de calidad ha evolucionado en las últimas décadas hacia definiciones ligadas a la conformidad con las necesidades y expectativas del cliente, concepto que, por su parte, presenta peculiaridades en la administración económica como consecuencia de la naturaleza del servicio público prestado, derivado de su carácter de definición de políticas públicas, regulador, presupuestario o de control. En este ámbito, es singularmente importante el concepto de cliente interno, propio de aquellas organizaciones que se caracterizan por prestar sus servicios a otra unidad administrativa.

➤ Los instrumentos de evaluación de la calidad han tenido una evolución similar al propio concepto de calidad, comprendiendo, tanto enfoques de normalización como las normas ISO, los modelos basados en la autoevaluación como el EFQM o los premios a la



calidad y los sistemas de Cartas de Servicios. De igual forma, existen diferentes modelos de calidad que normalizan o evalúan de manera diferente, en función de los objetivos perseguidos, los distintos factores que intervienen en el proceso de producción, como son las normas ISO, el modelo EFQM, el modelo CAF, el modelo EVAM, el modelo ciudadanía (MC-OSCP) y el modelo IWA 4. En cualquier caso, los instrumentos para evaluar la gestión de calidad no son mutuamente excluyentes, pues apuntan a distintos niveles de calidad, tanto en el sentido de grado como de perspectiva.

3. ENFOQUE Y METODOLOGÍA DEL INFORME.

➤ 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 Economía y Hacienda a lo largo de 2009 fundamentándose, para ello, 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 es la actividad de mejora por ser elemento común del heterogéneo conjunto de funciones ejercidas y resultar aplicable tanto si se utiliza el modelo EFQM, las normas ISO o se realizan actividades no incardinadas en modelos formales conocidos de gestión de calidad.

➤ La información recibida se clasificó en 72 grupos de actividades de mejora que se definieron en torno a diez factores de producción: Dirección, organización, planificación, recursos humanos, recursos materiales e inmateriales, recursos tecnológicos, comunicación y relaciones externas, comunicación y relaciones internas, relaciones con el ciudadano y procedimientos.

➤ 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.

4. LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA EN 2009.

➤ El número total de actividades de mejora realizadas en 2009 fue de 1.401 con el siguiente desglose:



- 47 en materia de Dirección (el 3,4%).
- 126 respecto a Organización (el 9,0%).
- 58 en Planificación (el 4,1%).
- 76 respecto a Recursos Humanos (el 5,4%).
- 179 respecto a Recursos Materiales e Inmateriales (el 12,8%).
- 440 en materia de Recursos Tecnológicos (el 31,4%).
- 179 en el ámbito de la Comunicación y las Relaciones Externas (el 12,8%).
- 69 en el de la Comunicación y Relaciones Internas (el 4,9%).
- 88 para mejorar las relaciones con el Ciudadano (el 6,3%).
- 139 para mejora de Procedimientos (el 9,9%).

➤ En resumen, el 16,5% de las mejoras corresponde a medidas de dirección, organización y planificación, el 41,3% a medidas de mejora informática y de procedimientos, y el 19,1% a medidas de comunicación, relaciones externas y con el ciudadano; finalmente, las mejoras en los recursos materiales, humanos y en la comunicación interna, absorbieron en su conjunto, el 23,1% restante.

5. RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES DE MEJORA.

➤ Se obtuvieron 1.483 resultados, de los cuales 1.286 mejoras, esto es el 86,7% corresponden a resultados en la organización y el ciudadano y 197, o sea el 13,3% restante, corresponden a resultados sociales y económicos.

➤ El desglose por tipo de resultados muestra como áreas con resultados más relevantes las relativas a mejoras en la satisfacción de los clientes, mejoras generales en la calidad, mejoras en la satisfacción de los trabajadores y mejoras en la colaboración interadministrativa.

6. QUEJAS Y SUGERENCIAS.

➤ En el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda existen 166 puntos para la presentación de de quejas y sugerencias, que también se pueden presentar por vía telemática a través del Portal *web* del Departamento www.meh.es.

➤ El número total de quejas y sugerencias presentadas en 2009 fue de 103 (53 quejas y 50 sugerencias).



➤ Además, hay que tener en cuenta la existencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente con la estructura y funciones reguladas en el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre de 1996, cuyas quejas, son recibidas directamente y no se computan en este informe.

➤ Del total de quejas y sugerencias presentadas, el 41,8% correspondió a calidad del servicio, el 6,8% al trato a los ciudadanos, un 2,9% a las instalaciones, el 1,9% a la accesibilidad de los puntos de información y la calidad de ésta y el resto (46,6%) a otras causas.

➤ Las quejas y sugerencias presentadas disminuyeron ligeramente respecto al ejercicio anterior y, dado que se mantuvo el número de unidades y procedimientos, se infiere una mejora en la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios que ofrece el Departamento, así como un correcto cumplimiento de los plazos del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero.

7. CARTAS DE SERVICIOS Y EVALUACIONES DE CALIDAD.

➤ Durante 2009 estuvieron vigentes Cartas de Servicios en la Dirección General del Catastro, Dirección General de Coordinación Financiera con las Entidades Locales, Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, Instituto Nacional de Estadística, Parque Móvil del Estado, Secretaría General Técnica (2 Cartas, una para el Archivo General Central, Biblioteca Central y Centro de Publicaciones y otra para el Servicio de Información Administrativa) y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, además de la correspondiente a la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Existían dos Cartas de Servicios Electrónica, una en el Instituto Nacional de Estadística y otra en la Dirección General del Catastro.

➤ El resultado del seguimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios durante el ejercicio 2009 se puede considerar satisfactorio, pues las desviaciones negativas producidas, en general, no son significativas, en algunos casos resultan positivas y en todos los supuestos se han detectado las causas de aquéllas y se han adoptado medidas para su corrección.

➤ En cuanto a evaluaciones de calidad, se produjo la homologación de resultados de la autoevaluación llevada a cabo en 2008 por el PME conforme al modelo EFQM. Además, se practicaron auditorías externas de diferente contenido en EPELAE (una), FNMT-RCM (veinte) y PME (tres).



8. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

➤ El Ministerio de Economía y Hacienda ha mantenido el esfuerzo iniciado en anteriores ejercicios en materia de administración electrónica, destacando a este respecto la actividad relativas a la adaptación a los requerimientos de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos singularmente en lo tocante a la creación de las sedes electrónicas del Ministerio (Orden EHA/3408/2009, de 17 de diciembre) y al cumplimiento de los derechos contenidos en el artículo 6 de la misma, para lo que la Inspección General llevó a cabo actuaciones de seguimiento de su implantación.

➤ De igual forma, se culminó la creación de una Infraestructura de Clave Pública (PKI) de carácter corporativo o departamental para instrumentar los sistemas de identificación electrónica y de autenticación de los documentos electrónicos del Ministerio y del personal a su servicio, y se desplegó una permanente actividad de mantenimiento y mejora de los portales de Internet del Ministerio.

9. SISTEMAS PROPIOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁMBITO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

➤ El Sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia (SIECE) es un sistema de indicadores globales sobre la práctica totalidad de las funciones de una unidad administrativa. El sistema se inició con la Circular 10/1985, de 10 de mayo, de la Inspección General que establece el Manual de Información y Estadística de Servicios.

➤ Los Índices de Eficacia, de carácter objetivo, tienen por objeto 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 Índices de Eficiencia relacionan los resultados con los medios empleados para conseguirlos y se basan en el análisis de los flujos de tramitación de expedientes. 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.

➤ 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.



- Se elaboran distintos informes que 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 objetivos cuantitativos y el nivel y calidad de prestación de los servicios.
- En el año 2006 se puso en marcha el sistema de indicadores de gestión de la Subsecretaría de Economía y Hacienda, cuya característica esencial consiste en la utilización de una herramienta informática creada por la Inspección General, que permite la captura informática de los datos de los indicadores por la unidad respectiva y la elaboración de un informe semestral de seguimiento de las diferentes unidades.
- Durante 2009 se mantuvo el envío semestral por las unidades de los datos correspondientes al período anterior, con una justificación de las principales variaciones producidas en los indicadores, así como la elaboración de informes, también semestrales, con diferentes destinatarios.



GESTIÓN DE CALIDAD
en el ámbito del
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA
Ejercicio 2009

ANEXOS



ANEXO I

Descripción de las principales actividades de mejora llevadas a cabo por los órganos y organismos del Ministerio de Economía y Hacienda en 2009



DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA

En este anexo se reseñarán 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.

1. Dirección.

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Elaboración Nuevo Plan Estratégico 2009-2013 que define los objetivos estratégicos, líneas de actuación y desarrollo de medidas, (1.1.).
- Elaboración del Plan operativo 2009 de acuerdo con los principios generales del Plan Estratégico 2009-2013 y sus cinco procesos críticos, que se articulan en 15 objetivos operativos, ponderados según su aportación relativa al cumplimiento de los objetivos estratégicos, (1.1.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC).*

- Se realizaron tres reuniones del Consejo de Coordinación Territorial convocadas por la presidenta del Tribunal Central (en los meses de enero, julio y octubre) En estas reuniones se analizan extensamente todo tipo de cuestiones relativas tanto a los aspectos doctrinales como de funcionamiento y se establecen las directrices a seguir para la mejora de la actividad de los Tribunales, (1.1.).
- En el año 2009 se puso en práctica un Plan de Colaboración Especial entre Tribunales (COES) para elaboración de ponencias de resolución, (1.3.).

➤ *Dirección General de Presupuestos.*

- Durante el ejercicio 2009, la Dirección General de Presupuestos ha continuado con la política, ya emprendida en ejercicios anteriores, de desarrollo e implantación de nuevos procesos y técnicas presupuestarias, que fomenten una mayor eficacia y eficiencia en la adecuación de los recursos materiales y humanos de que dispone, (1.1.).
- El Consejo de Dirección, que se celebra una vez por semana, elabora documentos de trabajo que son estudiados y posteriormente presentados, según la materia, por el subdirector ponente del tema en cuestión, quien posteriormente será responsable de su implantación, (1.1.).

➤ *Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas.*



- La elaboración anual del Plan Estratégico de la Dirección General representa una planificación de aquellos objetivos que suponen una clara mejora en la prestación de los servicios públicos y, en consecuencia, un aumento de la calidad en la gestión desarrollada por la Dirección General, (1.1.).

- El Comité de Dirección se reúne semanalmente para tratar los asuntos fijados en el orden del día, adoptando los acuerdos sobre aquellas cuestiones que requieren una decisión. De esta manera se involucra a todo el personal directivo en la marcha y funcionamiento de la Dirección General. (1.3.).

➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

- Celebración de reuniones de coordinación tanto a nivel de Dirección General como por Unidades, (1.1.).

- Implicación de varias unidades en la obtención de resultados y celebración de reuniones para mejorar actividades, implementar nuevos procesos planificar tareas, solucionar problemas, etc., (1.3.).

➤ *Entidad Pública Empresarial de Loterías y Apuestas del Estado (EPELAE).*

- Los equipos de Proceso dirigidos por sus respectivos responsables y con el apoyo y asesoramiento del resto de áreas implicadas (cuando las hay), elaboran o consiguen todos los documentos necesarios para el funcionamiento eficaz de cada proceso. Los documentos resultantes pasan a formar parte del Sistema Integrado de Gestión y son revisados por el Comité del Sistema Integrado de Gestión y aprobados por el Comité de Dirección además de, específica y previamente, por el Director del área afectada, (1.1.).

- Cualquier empleado de L.A.E puede solicitar el cambio de un documento siempre y cuando éste sea coherente y ajustado a la realidad. Igualmente, cualquier empleado puede sugerir una mejora para el procedimiento y abrir la correspondiente ficha para que sea estudiada su viabilidad y puesta en práctica si procede. Asimismo pueden comunicar a la unidad encargada del Sistema Integrado de Gestión de Loterías y Apuestas del Estado (en adelante SIGLAE), los incidentes y no conformidades que detecten a fin de que sean gestionadas y adoptadas las medidas correctivas y preventivas adecuadas, siempre con la participación activa de los Servicios implicados. Existen en todas las dependencias de LAE buzones SIGLAE para recoger las sugerencias del personal. También pueden remitirlas a través de correo electrónico a sugerencias_SIGLAE@loteriasyapuestas.es, (1.2.).



- Cada proceso de LAE tiene asignados un responsable y un equipo de proceso. Trimestralmente han de remitir al SIGLAE informes de seguimiento de indicadores de proceso y de incidencias. Igualmente y con periodicidad al menos trimestral, miembros del equipo SIGLAE se reúnen con cada equipo de proceso para hacer el seguimiento de los indicadores, incidencias y mejoras, recoger todas modificaciones que se vayan suscitando. Todo ello, junto con el tratamiento y seguimiento de incidentes y no-conformidades, conlleva la participación activa de todos los integrantes de los equipos de proceso, (1.3.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales (IEF).*

- Reunión periódica de la Comisión de seguimiento del funcionamiento de la cafetería del Centro (desde 2005), (1.3.).
- Reunión periódica de la Comisión para la mejora del comportamiento medioambiental del Instituto de Estudios Fiscales (desde 2007), (1.3.).
- Reunión de Áreas y Servicios con Subdirectores, y de estos con Dirección (actividad permanente), (1.3.).

➤ *Secretaría General de Política Económica y Economía Internacional.*

- Fomento del trabajo en equipo mediante la adopción de reuniones periódicas de carácter directivo para facilitar la coordinación de las principales líneas de trabajo, (1.3.).

➤ *Dirección General del Tesoro y Política Financiera.*

- Reuniones de coordinación semanales a nivel interno en el área de comunicación de la S.G. entre el responsable del Departamento de Comunicación y los Jefes de Servicio responsables de cada contrato, medios, publicidad y marketing directo. Las reuniones semanales buscan fijar los objetivos estratégicos para la campaña de comunicación del Tesoro y la implementación de los planes de comunicación a través de acciones concretas de marketing y publicidad. Así mismo las reuniones de coordinación sirven para encontrar soluciones a los problemas de gestión presupuestaria y gestión de recursos humanos que puedan surgir a lo largo de la semana, (1.1.) y (1.3.).

➤ *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.*

- Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo como consecuencia de la futura transposición de la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio, (1.3.).



➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*

- Realización de una reunión semanal de coordinación entre la Directora General, los Subdirectores Generales y la Unidad de Apoyo , (1.1.).
- Se ha promovido la realización de "Presentaciones" sobre los temas más innovadores y de más actualidad de la responsabilidad de cada funcionario en la Dirección, especialmente los de carácter técnico , (1.2.).
- Elaboración de un informe mensual con todas las actividades de cada una de las Subdirecciones y de la Unidad de Apoyo, para fomentar el conocimiento de todas las áreas en que se está trabajando , (1.3.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística (INE).*

- Por parte de la presidencia del INE, además de las reuniones habituales, se han mantenido reuniones con personal de niveles 28 en adelante, para explicar el proceso de reorganización del INE y las políticas, estrategias y compromisos. Iniciado en 2009, (1.1.).
- Fomento de la formación continua por parte de jefes de encuestas a técnicos de base, y mayor implicación en el seguimiento de parámetros de calidad de producción (oportunidad, precisión). Iniciado en 2009, (1.1.).
- Reuniones trimestrales con personal de reciente ingreso para seguimiento del proceso de incorporación en las tareas de las unidades y cuestiones sobre ideas innovadoras y críticas sobre los procesos de trabajo en los que colaboran. Iniciado en 2009, (1.2.).
- Planteamiento de proyectos experimentales a personal de reciente ingreso o con contratos temporales para que ellos los desarrollen teniendo en cuenta los objetivos a lograr y un mínimo de recursos. Proyecto: Realización de video "¿Conoce el INE?". Octubre 2009. Completado, (1.2.).
- Reuniones periódicas con personal promotor de encuestas, especialmente de reciente ingreso, para seguimiento del proceso de incorporación en las tareas de las unidades para el control de calidad de explotación de encuestas. Iniciado en 2009, (1.2.).
- Aumento de la información horizontal en técnicas estadísticas para compartir sinergias innovadoras. Iniciado en 2009, (1.2.).
- Difusión interna de hallazgos de progreso en técnicas estadísticas internacionales. Iniciado en 2009, (1.2.).



- Recogida y estímulo de “Lluvia de Ideas” innovadoras de las estrategias de la organización en general y de las unidades en particular. Iniciado en 2009, (1.2.).
 - Estímulo de la asimilación de referentes internacionales de proyectos de cada promotor de encuestas, y requerimiento de planteamiento de reformas. Iniciado en 2009, (1.2.).
 - Formación de equipos mixtos para explotación de módulos de uso de agua y energía en encuestas de promotores de otros proyectos (generación de residuos) para compartir procesos. Iniciado en 2009, (1.3.).
 - Contactos horizontales de estadísticos medioambientales y de encuestas estructurales para explotaciones conjuntas de la encuesta de productos y estructurales de empresas y cuentas medioambientales (emisiones, energía). Iniciado en 2009, (1.3.).
 - Trabajo en equipo de las diferentes unidades con la unidad de diseño para adaptación de los diseños de encuestas estructurales y del medio ambiente a la nueva reducción de costes y carga requerida. Iniciado en 2009, (1.3.).
 - Mayor implicación de los responsables de Delegaciones Provinciales (DDPP) en el proceso global de encuestas de salud. Iniciado en 2009, (1.3.).
- *Instituto de Crédito Oficial (ICO).*
- Desarrollo de unas Jornadas de Dirección (4-5 noviembre) fuera del entorno habitual de trabajo en las que se tuvo ocasión de discutir las cuestiones estratégicas y retos de la Institución para el ejercicio siguiente, (1.1.).
 - Institucionalización de reuniones mensuales de coordinación y seguimiento, de todo el equipo de dirección (Presidente, Directores, Subdirectores y Jefes de Departamento con dependencia directa del Director), (1.1.).
- *Comisión Nacional de la Competencia (CNC).*
- Se ha reforzado el papel del Comité de Dirección que se ha convertido, de facto, aunque sin reflejo orgánico, en un importante instrumento de dirección del organismo, (1.1.).
- *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial (Suprimida RD 495/2010).*



- Institucionalización de reuniones semanales de coordinación en el ámbito de la Subdirección General de Administración Financiera e Inmuebles, (1.3.).
- Realización de reuniones semanales de coordinación de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación para fomentar la colaboración e implicación de todas las áreas, (1.3.).

➤ *Parque Móvil del Estado. (PME).*

- Contratación de la consultoría que asesorará al PME en la elaboración de su Plan Estratégico a 3 años. (Año de inicio: 2009), (1.1.).
- Fomento de la formación de equipos de trabajo. Dos grupos de mejora derivados de la Autoevaluación EFQM y un equipo de trabajo para el estudio de las implicaciones para el PME de la implantación del carnet por puntos, (1.3.).

➤ *Fabrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda. (FNMT).*

- Cursos de formación en habilidades directivas, (1.1.).
- Se ha realizado un curso de Creatividad e Innovación Tecnológica para fomentar la generación y análisis de ideas productivas en proyectos de I + D, (1.2.).
- Formación específica recibida por los responsables de las Áreas del Departamento Comercial para fomentar y motivar a los distintos equipos de trabajo a su cargo, (1.3.).

➤ *Secretaría de la Junta de Contratación.*

- Se ha tratado de estimular la polivalencia en las actuaciones de cada empleado, no sólo como forma de fomento de la creatividad sino como recurso para solucionar ausencias, cuestión muy sensible en una unidad de pequeño tamaño, (1.2.).

2. Organización.

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Durante el año 2009 para trabajar en el Plan de Mejoras 2008-2009 fruto de la Segunda Autoevaluación, se crearon 17 grupos de trabajo dirigidos por un Coordinador Regional del que formaron parte personal de todas las Gerencias Territoriales, un total de 236 personas y se crearon en Servicios Centrales grupos de trabajo por cada Subdirección con un coordinador por cada una de ellas y con la participación de 24 personas, (2.2.).



- Se elaboró el Plan de Mejoras 2008-2009 en el que se definieron las siguientes áreas de mejora:

ÁREA DE MEJORA 1: Personas y redistribución del trabajo.

ÁREA DE MEJORA 2: Recogida sistemática de la información relativa a la actividad de organizaciones afines.

ÁREA DE MEJORA 3: Manual de procesos, (2.3.).

- Se creó un grupo de trabajo en la Gerencia Regional del Andalucía, que ha estado trabajando a lo largo del año 2009 en la redistribución del trabajo y está pendiente de revisarse por la Dirección, (2.4.).

- Acorde con el Nuevo Plan Estratégico aprobado en el año 2009 con la finalidad de mantener permanentemente actualizada la Base de Datos Catastral se han aprobado diversas medidas, entre otras está la Circular sobre el tratamiento de la información para apoyo a la tramitación de los expedientes catastrales de incorporación de bienes inmuebles o de alteración de sus características, y la Circular sobre instrucciones para el seguimiento y control de la contratación de trabajos de apoyo a la gestión, (2.5.).

- Con el fin de garantizar lo derechos de los ciudadanos durante el año 2009 se aprobó el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, (2.5.).

- Se creó un grupo de trabajo en la Gerencia Territorial de Granada que ha estado trabajando a lo largo del año 2009 en la recogida sistemática de la información relativa a la actividad de organizaciones afines y cuyo trabajo está pendiente de revisarse por la Dirección, (2.6.).

➤ *Dirección General de Coordinación Financiera con las CCAA y EELL.*

- El 29 de septiembre de 2009 fue publicado en el Boletín Oficial de Estado la Resolución de 14 de septiembre de 2009, de la Dirección General de Coordinación Financiera con las Comunidades Autónomas y con las Entidades Locales, por la que se dictan medidas para el desarrollo de la Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre, por la que se aprueba la estructura de los presupuestos de las Entidades Locales, que clarifica y desarrolla determinados aspectos de la citada Orden Ministerial, (2.5.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC).*



- Se ha consolidado el Consejo de Coordinación Territorial con la representación de todos los Tribunales Económico-Administrativos, (2.1.).
- Con el objeto de la gestión del Plan de Mejora de los TEA, se ha creado una unidad funcional en el área orgánica de Presidencia que actúa como gabinete en tal materia, (2.1.).
- En el área de Gestión del Conocimiento se constituyó un grupo de trabajo compuesto por representantes de Tribunales Regionales y Central, especialistas en dos facetas, revisión y sistemas de información, al objeto de definir una Red de Conocimiento así como las herramientas, el sistema de soporte y la Red de Mantenimiento que han dado cuerpo a la Gestión del Conocimiento en los TEA, (2.2.).
- Se ha procedido a la reasignación de ponentes que prestaban sus servicios en diferentes Vocalías del Tribunal Central, (2.4.).
- Se ha reorganizado la composición de las Salas de Resolución del Tribunal y, por consiguiente, se han redistribuido las asignaciones de materias al objeto de equilibrar las cargas de resolución por cada Vocalía, (2.4.).
- El día 16 de octubre de 2009 se publicó en el BOE la Orden EHA/2784/2009, de 8 de octubre, por la que se regula la interposición telemática de las reclamaciones económico-administrativas y se desarrolla parcialmente la disposición adicional decimosexta de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, sobre utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en las reclamaciones económico-administrativas, (2.5.).

➤ *Dirección General de Presupuestos.*

- Se publicó la Orden EH/981/2009, de 16 de abril, por la que se dictan las normas para la elaboración de los escenarios presupuestarios para el periodo 2010-2012, (2.5.).
- Se publicó la Orden EH/994/2009, de 16 de abril, por la que se dictan las normas para la elaboración de los Presupuestos Generales del Estado para 2010, (2.5.).
- Se publicó la Resolución de la Dirección General de Presupuestos, de 19 de enero de 2009, por la que se establecen los códigos de la clasificación económica en los PGE, (2.5.).
- Se publicó la Resolución de la Dirección General de Presupuestos, de 24 de abril de 2009, por la que se establecen los soportes de recogida de



información a cumplimentar por los Centros Gestores para la elaboración del Anteproyecto de los PGE 2010, (2.5.).

- Se publicó la Resolución de la Dirección General de Presupuestos, de 29 de abril de 2009, por la que se aprueban los modelos de documentos a utilizar para la elaboración del anteproyecto de Presupuesto de Gastos del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA) y del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), (2.5.).

- Se publicó la Resolución de 24 de abril de 2009, de la Dirección General de Presupuestos, por la que se establecen los formatos a remitir por las entidades integrantes de los sectores empresarial, fundacional, administrativo con presupuesto de carácter estimativo y fondos carentes de personalidad jurídica, (2.5.).

- Se publicó el Acuerdo de Consejo de Ministros, 19 de junio de 2009, por el que se fija el objetivo de estabilidad presupuestaria del conjunto del sector público y de cada uno de los grupos de agentes que lo integran para el periodo 2010-2012 y el límite de gasto no financiero del Presupuesto del Estado para 2010, (2.5.).

➤ *Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas.*

- A finales de 2009 se decidió llevar a cabo una reestructuración orgánica, que terminó de concretarse y prepararse en el presente año 2010. Se trató de racionalizar las estructuras organizativas para desarrollar un trabajo de mayor calidad, tanto dentro de la propia Dirección General como en su proyección exterior, de cara a proporcionar una mayor atención al cliente: los perceptores de pensiones y prestaciones de Clases Pasivas, (2.1.).

- Se racionalizó el área de Información de Clases Pasivas, hasta ahora integrada por personal de dos Subdirecciones Generales, haciéndola depender únicamente de la Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas, (2.1.).

- Como consecuencia del proceso de unificación del pago de todas las pensiones de Clases Pasivas en la nómina de la Dirección General, en el segundo semestre del año 2009 se procedió a redistribuir el personal destinado en el Área de Coordinación de la Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas, (2.4.).

- En 2009 prosiguió la importante reforma de la normativa del Régimen de Clases Pasivas, iniciada durante 2007 en el marco del Plan Estratégico de esta Dirección General, que tiene como objetivo armonizar y homogeneizar el



tratamiento de los derechos pasivos causados por los funcionarios, al previsto por la legislación de la Seguridad Social (jubilación, viudedad, etc.), (2.5.).

- A fin de facilitar la correcta aplicación del nuevo sistema del cálculo de pensiones, se elaboró en el primer cuatrimestre de 2009 el proyecto del Real Decreto 710/2009, de 17 de abril, por el que se desarrollan las previsiones de la Ley 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2009, en materia de pensiones de Clases Pasivas y de determinadas indemnizaciones sociales, (2.5.).

- Se regularon aspectos puntuales de la pensión de viudedad de Clases Pasivas, a fin de adaptar el tratamiento que actualmente se otorga a estas pensiones a referidas modificaciones, lo cual se efectuó en el Real Decreto 2005/2009, de 23 de diciembre, de revalorización y complementos de las pensiones de Clases Pasivas para el año 2010, (2.5.).

- Con objeto de racionalizar el régimen jurídico de las pensiones del Régimen de Clases Pasivas del Estado en ciertos aspectos, en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2009 se introdujo una importante modificación en el régimen de incompatibilidades de las pensiones de jubilación y retiro del Régimen de Clases Pasivas del Estado, así como en la regulación de las pensiones de jubilación o retiro por incapacidad o inutilidad para el servicio, (2.5.).

- A fin de facilitar la correcta aplicación de tales previsiones, así como la regulación del reconocimiento de indemnizaciones a favor de ex-presos sociales, se elaboró el Real Decreto 710/2009, de 17 de abril, por el que se desarrollan las previsiones de la Ley 2/2008, de 23 de diciembre, en materia de pensiones de Clases Pasivas y de determinadas indemnizaciones sociales, (2.5.).

➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

- Se ha fomentado el funcionamiento de los grupos ya existentes y la creación de otros nuevos impulsándose el sistema de videoconferencia para reuniones de grupos de trabajo integrados por organismos externos, (2.2.).

- Se han producido cambios en la relación de puestos de trabajo de la Dirección General para la asignación de personal a aquellas Subdirecciones que presentaban déficit del mismo, (2.4.).

- Se ha aprobado la Orden EHA/2874/2009, de 15 de octubre, por la que se aprueban normas complementarias para la tramitación y gestión de los incentivos regionales previstos en la Ley 50/1985, de 27 de diciembre, (2.5.).



➤ *Intervención General de la Administración del Estado (IGAE).*

- En aras a fomentar el funcionamiento de grupos de trabajo se organizan :
 - Reuniones trimestrales del Comité de Coordinación de la Seguridad de la Información,
 - Reuniones trimestrales de Comité de coordinación del Portal de la Administración Presupuestaria,
 - Reuniones bimestrales del Grupo de trabajo de Coordinación Tecnológica de los Servicios de Informática Presupuestaria,
 - Reuniones de coordinación con la Intervención General de la Defensa , la Intervención General de la Seguridad Social y con las Intervenciones Delegadas, Regionales y Territoriales, (2.2.).
- Aprobación de la Circular 1/2009, de 16 de septiembre, de la Intervención General de la Administración del Estado sobre Control Financiero Permanente, (2.5.).
- Aprobación de la Circular 2/2009, de 16 de septiembre, de la Intervención General de la Administración del Estado sobre Auditoría Pública, (2.5.).

➤ *Entidad Pública Empresarial de Loterías y Apuestas del Estado (EPELAE).*

- En relación con las estructuras directivas durante el año 2009 se procedió a una reestructuración del Comité de Dirección de la Entidad Pública Empresarial que conllevó la reducción del número de Directores de ocho a seis puestos, asumiendo dos de los Directores las funciones de las Direcciones que quedaron vacantes, (2.1.).
- Desde el punto de vista operativo a lo largo del año 2009 se procedió a la modificación legal del Régimen Jurídico de los puntos de venta en la disposición adicional Trigésimo Cuarta de la Ley de Presupuestos para el año 2010, proceso que está siendo puesto en práctica a lo largo del año 2010, (2.1.).
- El comité SIGLAE continúa su labor de coordinación, impulso y seguimiento de los distintos equipos, resuelve las dudas que se van suscitando, gestiona los cambios propuestos en los documentos, revisa las modificaciones antes de pasarlas al Comité de Dirección para su aprobación, gestiona los incidentes y no-conformidades mediante reuniones con los responsables de los procesos afectados a fin de acordar medidas correctivas y preventivas, (2.2.).
- La auditoría externa del Sistema llevada a cabo en enero de 2010 consideró adecuada su gestión y por tanto mantener las certificaciones de Calidad ISO 9001:2008, Seguridad de la Información ISO 27001:2005, Control de



Seguridad de la Asociación Mundial de Loterías WLA SCS: 2006 y Gestión Integrada calidad Seguridad de la Información PAS 99:2006, (2.3.).

- En el año 2009 en el ámbito de la entidad pública empresarial ha tenido lugar una modificación que ha motivado una reorganización de las competencias asignadas a las diferentes unidades orgánicas con rango de dirección, (2.4.).

- La Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado está trabajando en la elaboración del anteproyecto de la Ley de Regulación del Juego, con vocación de constituir la regulación básica del juego de ámbito estatal y crear un regulador independiente, (2.5.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales (IEF).*

- Reuniones periódicas del Comité de Dirección con Director General, Subdirectores Generales, Vocales Asesores y Delegados de los Centros Regionales, (2.1.).

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

- Mejora de la coordinación entre el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ubicado en la sede de Madrid y los Centros Regionales, promovida en visitas profesionales a: A Coruña, Barcelona, Valencia y Sevilla (desde 2008, (2.1.).

- Mejora de la coordinación entre el Servicio de Biblioteca ubicado en la sede de Madrid y los Centros Regionales, promovida en visitas profesionales a: A Coruña, Barcelona, Valencia y Sevilla (desde 2007), (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, (2.2.).

- Todo el plan estratégico elaborado y las diferentes líneas de acción en las que se desarrolla, se justifican en la mejoría de la calidad de los servicios (desde 2006), (2.3.).

- Realización de una evaluación de riesgos psico-sociales en todo el Instituto de Estudios Fiscales, el Área de Formación en 2008 y en el Área de Investigación y Área de Gestión en 2009, (2.3.).



- Estudio y proyecto de la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo actual, para adaptarla a las nuevas exigencias organizativas detectadas en el desarrollo del Plan Estratégico (desde 2006), (2.4.).

➤ *Secretaría General de Política Económica y Economía Internacional.*

- Establecimiento de un sistema de seguimiento de determinada documentación mediante cuadros de mando, favoreciendo su control y facilidad de acceso, (2.1.).
- Esfuerzo en la detección de las necesidades organizativas o de áreas susceptibles de, proponiéndose el apoyo de unidades de los Servicios Centrales del Departamento para su mejora, (2.1.).

➤ *Dirección General del Tesoro y Política Financiera.*

- En 2009 se ha tomado la decisión estratégica de fusionar los contratos de marketing y publicidad de cara al siguiente concurso. Al unir ambos contratos dentro del departamento de Comunicación, tanto la planificación estrategia, como las distintas acciones tácticas se elaborarán de forma conjunta y bajo unos criterios y objetivos globales, logrando una mayor coherencia en la comunicación de la S.G. a través de las distintas acciones que se desarrollen, (2.1.).
- Creación de la S.G. de Medidas Económicas Extraordinarias mediante el Real Decreto 1386/2009, de 28 de agosto. Desde su creación, y en el ejercicio de sus funciones, los miembros de la Subdirección han venido trabajando en estrecha colaboración con el resto de Subdirecciones Generales de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera y otros organismos, (2.1.).
- Grupo de Trabajo entre las Subdirecciones Generales de Financiación y Gestión de la Deuda Pública y de Informática y Gestión para mejorar el funcionamiento de la plataforma de comunicación y compra de deuda online. El objetivo del grupo de trabajo es explorar la forma de facilitar el acceso de potenciales compradores, ofrecer nuevos servicios y buscar soluciones a los problemas técnicos que puedan surgir, (2.2.).
- Fondo de Titulización de PYME's (FTPYME). Tiene como objeto garantizar valores de renta fija emitidos por Fondos de Titulización de Activos con vistas a favorecer la financiación empresarial, en especial de las PYME's españolas. En coordinación con la DGPYME, durante 2009 se han introducido algunos cambios en la Ley de Presupuestos para futuros programas FTPYME con el fin de flexibilizar los requisitos de estructuración de nuevos fondos, (2.5.).



- Tramitación de dos proyectos normativos de regulación de la publicidad de los productos bancarios y de los productos y servicios financieros del mercado de valores, (2.5.).

➤ *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.*

- Se ha impulsado la política de calidad celebrando reuniones con los responsables de las unidades implicadas en los objetivos de la carta de servicios para fomentar su consecución, (2.3.).
- Redistribución de medios con el fin de que sea el Servicio de Reclamaciones el que tenga conocimiento y tramite todas las consultas, quejas y reclamaciones presentadas por los ciudadanos en el ámbito asegurador y de los planes y fondos de pensiones, (2.4.).
- Resolución de 2 de enero de 2009, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se publica el tipo de interés máximo a utilizar en el cálculo de la provisión de seguros de vida, de aplicación al ejercicio 2009. (BOE nº 11, de 13-1), (2.5.).
- Resolución de 2 de enero de 2009, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se da publicidad a las cuantías de las indemnizaciones por muerte, lesiones permanentes e incapacidad temporal que resultarán de aplicar durante 2009 el sistema de valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación (BOE nº 28, de 2-2), (2.5.).
- Resolución de 21 de enero de 2009, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se publica el tipo de interés máximo a utilizar en los planes de pensiones respecto a las contingencias en que esté definida la prestación y para las que se garantice exclusivamente un interés mínimo o determinado en la capitalización de las aportaciones, de aplicación al ejercicio 2009 (BOE nº 36, de 11-2) , (2.5.).
- Resolución de 21 de abril de 2009, de la Subsecretaria, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (BOE nº 108, de 4-5), (2.5.).
- Resolución de 19 de mayo de 2009, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se aprueba el recargo en favor del Consorcio de Compensación de Seguros para financiar sus funciones en relación con el seguro obligatorio de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor (BOE nº 128, de 27-5) , (2.5.).



- Ley 5/2009, de 29 de junio, por la que se modifican la Ley 24/1988, de 28 de julio, del mercado de valores, la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito y el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, para la reforma de participaciones significativas en empresas de servicios de inversión, en entidades de crédito y en entidades aseguradoras (BOE nº 157, de 30-6), (2.5.).
- Ley 6/2009, de 3 de julio, por la que se modifica el Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros aprobado por RDL 7/2004, de 29 de octubre, para suprimir las funciones del CCS en relación con los seguros obligatorios de viajeros y del cazador y reducir el recargo destinado a financiar las funciones de liquidación de entidades aseguradoras y el texto refundido de la LOSSP aprobado por RDL 6/2004, de 29 de octubre (BOE nº. 161 , de 4-7), (2.5.).
- Orden EHA/1928/2009, de 10 de julio, por la que se aprueban los modelos de la documentación estadístico-contable anual, trimestral y consolidada a remitir por las entidades aseguradoras, y por la que se modifica la Orden EHA/339/2007, de 26 de febrero, por la que se desarrollan determinados preceptos de la normativa reguladora de los seguros privados (BOE nº 174, de 20-7), (2.5.).
- Real Decreto 1298/2009. de 31 de julio, por el que se modifica el Reglamento de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto 2486/1998, de 20 de septiembre, y el Reglamento de las mutualidades de previsión social, aprobado por el Real Decreto 1430/2002, de 27 de diciembre (BOE nº 185,de 1-8), (2.5.).
- Real Decreto 1299/2009, de 31 de julio, por el que se modifica el Reglamento de planes y fondos de pensiones, aprobado por el Real Decreto 30412004, de 20 de febrero (BOE nº 185, de 1-8), (2.5.).
- Real Decreto 1821/2009, de 27 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre, en materia de participaciones significativas (BOE nº 294, de 7-12), (2.5.).
- Resolución de 22 de diciembre de 2009, de la Presidencia de la Comisión Interministerial de Retribuciones, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de la Comisión Interministerial de Retribuciones sobre el ejercicio de competencias en materia de modificación de las relaciones y catálogos de



puestos de trabajo de personal funcionario y laboral (BOE nº 312, de 28-12), (2.5.).

➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*

- Se ha llevado a cabo una reorganización de las responsabilidades de cada uno de los funcionarios dentro de cada una de las Subdirecciones Generales con mayor definición de sus ámbitos de actuación, (2.1.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística (INE).*

- En 2009 se realiza un cambio en la estructura organizativa del INE derivado del Real Decreto 950/2009 cuyos puntos clave son una estructura más horizontal. Iniciado en 2009, (2.1.).

- Integración de la encuesta anual de servicios bajo la coordinación de la Subdirección General Adjunta de Encuesta Industrial, para ganancia de sinergias de las operaciones estructurales a empresas. Iniciado en 2009, (2.1.).

- En una organización de tipo matricial como el INE se han fomentado distintos grupos para trabajar en proyectos como el grupo de reducción de cargas administrativas, el grupo de explotación de registros administrativos, o el de la implantación de la administración electrónica. Inicio 2009, (2.2.).

- Para la preparación de documentación del proyecto Sponsorship on communication, se creó un grupo de trabajo formado por personal de distintas áreas. Asimismo se ha creado otro grupo para el proyecto sobre sellos estadísticos en la Web. Iniciado en 2009, (2.2.).

- Dentro de la unidad de apoyo se crea un puesto con rango de nivel 29, con la responsabilidad de la coordinación y auditoria interna en temas de calidad. Esta figura es similar a la que existe en muchas de las oficinas estadísticas de referencia en el contexto internacional conocida como Quality Manager. Iniciado en 2009, (2.3.).

- La política de calidad, además del cumplimiento de todos aquellos requerimientos de la administración española, convergerá con los principios y normas aplicables en temas estadísticos para la Unión Europea, recogidos en el Código de Buenas Prácticas en materia estadística. Iniciado en 2009, (2.3.).

- Difusión, discusión y asimilación de los compromisos en las diferentes dimensiones del eje de calidad contempladas en la actualización del plan estratégico del INE. Formulación de compromisos 2010, en consonancia con las



dimensiones del eje de calidad del plan estratégico del INE. Iniciado en 2009, (2.3.).

- Mejora y ampliación de contenidos de los informes finales de calidad de las operaciones, especialmente las sujetas a reglamento europeo. Iniciado en 2009, (2.3.).

- Difusión y asimilación del Código de buenas prácticas de la UE y de las conclusiones del Peer Review de calidad en el SEE. Iniciado en 2009, (2.3.).

- En 2009 culminan los trabajos emprendidos en julio de 2008 relativos al análisis de la situación y proceso de valoración del INE. Iniciado en 2008, (2.3.).

- Sobre la base de los resultados del proceso de valoración del INE se realizó una síntesis que llevó a identificar diez objetivos básicos articulados en torno a tres ejes: Calidad, Eficiencia y Coordinación Institucional. Esta síntesis fue presentada por la Presidencia en la Comisión de Subdirectores, celebrada el 12 de marzo de 2009, y en la Comisión de Delegados Provinciales, que se celebró en Barcelona entre el 30 de marzo y 1 de abril de 2009. Iniciado en 2008, (2.3.).

- Reasignación interna de efectivos de la Subdirección de Difusión Estadística reforzando las labores de difusión electrónica frente a las tareas de producción editorial (composición, edición de publicaciones) Iniciado en 2009, (2.4.).

- Recogida conjunta de la Encuesta de Condiciones de Vida y de la Encuesta sobre el Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación en los Hogares. Desde el año 2009, la recogida de ambas se realiza conjuntamente por el mismo personal. Iniciado en 2009, (2.4.).

- Reasignación interna de efectivos escasos para potenciar las tareas de depuración selectiva y estudios metodológicos. Iniciado en 2009, (2.4.).

- Reasignación interna de efectivos para concentrar prioridades de reglamentos europeos (Acceso a Financiación. Outward Fats. Cuentas medioambientales. Pesticidas). Iniciado en 2009, (2.4.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial (ICO).*

- Se han emitido cuatro Circulares Organizativas que han supuesto la modificación de la estructura organizativa del ICO, (2.1.).

- Se puso en marcha un Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio con el fin de minimizar el impacto en la capacidad operativa que pudiera



ocasionar una situación crítica. El objetivo que se persigue es poder continuar con el servicio a los clientes y mitigar los efectos que puedan producirse en los planes estratégicos, la imagen, las operaciones y el mercado, (2.1.).

- Como consecuencia del acuerdo del 22 de octubre de 2009 de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos para la creación de la figura del Facilitador Financiero, se creó un grupo de trabajo multidisciplinar de empleados del ICO, (2.2.).

- El Área de Organización elaboró y presentó al Comité de Operaciones del ICO el cuestionario para la 2ª encuesta de autoevaluación EFQM, (2.3.).

- Se realizó la memoria de Responsabilidad Corporativa correspondiente al ejercicio 2008. Para elaborar este informe se aplicaron los principios incluidos en la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" (GRI), (2.3.).

- Se sometió por tercer año consecutivo el contenido de la Memoria de Responsabilidad Corporativa a verificación externa, volviendo a obtener la máxima calificación, A+. Esta calificación acredita al ICO como un informante experto y lo sitúa entre las entidades de referencia en la presentación de informes de Responsabilidad Corporativa, (2.3.).

- El ICO y Caja Navarra (CAN) pusieron en marcha una iniciativa pionera para que las PYME's elaborasen sus Memorias anuales de Responsabilidad Social Corporativa "RSC", de forma gratuita. La Comisión Europea incluyó esta iniciativa entre las más destacadas en RSC de Europa para compartirla en la "2ª Jornada Europea sobre la información ambiental, social y de gobierno corporativo". Esta distinción supone para el ICO un reconocimiento internacional de primer nivel. El éxito y la repercusión de la iniciativa se pueden resumir en tres datos concretos: 1.146 PYME's tienen ya hoy una Memoria de RSC. El modelo de Memoria desarrollado ha sido aceptado por el GRI como el estándar para las pequeñas y medianas empresas a nivel mundial. Además el GRI incluirá las Memorias en su Registro, por lo que estas PYME's españolas estarán en un registro internacional junto con grandes multinacionales españolas y extranjeras, (2.3.).

- Relativo a la redistribución de medios se reforzó el número de efectivos del Departamento de Administración de Préstamos con el fin de dar servicio al incremento en el número de préstamos de Mediación como consecuencia del aumento en el número de líneas, (2.4.).

➤ *Comisión Nacional de la Competencia (CNC).*



- Resolución del Presidente por la que se aprueba el calendario laboral de la CNC, de 11 de febrero de 2009, (2.6.).
- Resolución del Presidente por la que se aprueban instrucciones para la distribución del complemento de productividad, de 11 de febrero de 2009, (2.6.).
- Instrucción del Presidente sobre medidas de austeridad, impacto medioambiental y reducción del gasto corriente en la Comisión Nacional de la Competencia, de 30 de diciembre de 2008, (2.6.).
- Instrucciones y procedimiento para la realización de comisiones de servicio y viajes, de noviembre de 2009, (2.6.).
- Instrucciones para la petición y suministro de material de oficina, de enero de 2009, (2.6.).
- Normas para el envío de documentos en la CNC y utilización del servicio de correos, (2.6.).

➤ *Secretaría General Técnica.*

- Participación en el grupo de trabajo responsable de la redacción de una nueva versión de la “Guía para la edición y publicación de las páginas web de la AGE”, aprobada por Resolución MAP de 9 de marzo de 2005. La nueva versión, denominada “Guía de páginas web de la AGE”, amplía su alcance introduciendo contenidos relativos a la navegación por los sitios web, estructuración de la información y aspectos técnicos ligados a los navegadores, incluyendo criterios de ergonomía informática, (2.5.).
- Publicada en el BOE del día 23 de junio la normativa relativa a la creación de las sedes electrónicas del ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda. Asimismo esta normativa ha sido publicada en la SECMEH cumpliendo así con el requerimiento del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, (2.5.).
- Participación en la elaboración, dentro del Grupo de Sedes Electrónicas, de una “Guía de Sedes Electrónicas” con el objetivo de facilitar la labor desde el punto de vista técnico y normativo de los responsables de la implantación de las Sedes electrónicas de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de esta, (2.5.).
- Participación en la elaboración de normas relacionadas con la Administración Electrónica, e informe de normas, (2.5.).



➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial (Suprimida RD 495/2010).*

- Durante el ejercicio 2009, se crea un grupo de trabajo para la coordinación del proceso de implantación, en el ámbito de la Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial y de la Secretaría General Técnica, de la aplicación de gestión económico-presupuestaria de la IGAE, "Sorolla2", (2.2.).

➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado.*

- Se celebran reuniones periódicas, a nivel de jefaturas de área, para debatir determinados proyectos o materias (tales como la preparación de las jornadas, cambios en la aplicación informática de gestión de expedientes, asuntos que afectan a varios servicios, etc.), y se procura una mayor implicación e información de los niveles operativos, (2.1.).

- Dada la escasez de medios personales adscritos tanto a los servicios centrales como en el ámbito periférico, desde esta Subdirección se realizan periódicas redistribuciones de medios, para procurar atender a los servicios con la mayor carga de trabajo, (2.4.).

- La entrada en vigor del Reglamento, en octubre de 2009, ha representado una mejora de especial relevancia en la gestión y en el marco normativo aplicable, (2.5.).

➤ *Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda.*

- Elaboración de Informe Anual sobre Gestión de la Calidad en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda, (2.3.).

- Preparación, en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda, del Informe de Seguimiento de la Actividad de los Ministerios (ISAM) durante 2009 en relación con los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, (2.3.).

- Impulso y seguimiento de las actividades en materia de Cartas de Servicios en el ámbito del Departamento, (2.3.).

- Apoyo en la realización de procesos de evaluación de los distintos órganos y organismos del MEH y homologación de los resultados de las autoevaluaciones llevadas a cabo, (2.3.).

➤ *Parque Móvil del Estado (PME).*



- Reestructuración del Comité de Dirección, creación funcional de una Unidad de Informática dependiente de la Dirección General. Integración del Área de Calidad en la Secretaría General. Reorganización en la Subdirección General de Gestión para reforzar la gestión directa de los servicios y la organización del trabajo del personal conductor, (2.1.).
- Mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos Laborales, certificado conforme a las normas ISO9001:2000, ISO14001:2004 y por primera vez en 2009 con la OHSAS18001:2007, los años anteriores se certificó por la OHSAS18001:1999. Este sistema integra en uno solo los dos existentes anteriormente por separado: el de calidad y medio ambiente, y el de prevención de riesgos laborales, (2.3.).
- Seguimiento mensual de los ocho compromisos adquiridos en la Carta de Servicios del Taller del PME a través de indicadores específicos, (2.3.).
- Participación en organizaciones, congresos y eventos relacionados con la calidad o la gestión, (2.3.).
- En la línea de avanzar en el cumplimiento de la Política Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, el PME introdujo en 2009 una modificación en la política de suministro de combustible a sus vehículos, con el objetivo de reducir la contaminación ambiental producida por la actividad del PME y estar en disposición de cumplir los objetivos que en materia de consumo de biocombustibles, estaban asociados al organismo. Desde la estación de servicio del PME dejó de suministrarse biodiesel al 10% a los vehículos diesel, para pasar a suministrar biodiesel al 30% a todos los vehículos diesel propiedad del PME, incrementando así el porcentaje de biocombustibles utilizados, (2.6.).

➤ *Fabrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT).*

- Modificación de la estructura directiva suprimiendo la Dirección de Secretaría General y Dirección de Investigación, Desarrollo y Calidad, con objeto de potenciar áreas de carácter transversal u horizontal y favorecer una mayor integración de funciones, (2.1.).
- Creación de diversos Comités para la mejora operativa (Comité de Proyectos de I + D, Consejo Editorial, Comité de Seguimiento de Proyectos Internacionales), (2.2.).
- Establecimiento de indicadores y objetivos transversales en la definición de los cuadros de mando que implican la participación en equipo, (2.2.).



- Se han realizado cursos de formación de Gestión de Calidad, (2.3.).
- Se ha obtenido la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud OHSAS 18001:2007 en toda la empresa y Certificación UNE EN ISO 14001 Gestión Ambiental para los Departamentos de Valores, Preimpresión y Moneda, (2.3.).
- Como consecuencia de la modificación de la estructura directiva, se han redistribuido varias áreas del organismo, (2.4.).
- Se han adecuado las Instrucciones de Contratación a la nueva L.C.S.P, (2.5.).
- Nuevos Estatutos, (2.5.).

➤ *Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT).*

- En el año 2009, como consecuencia del desarrollo de la Directiva 2006/123, de Servicios, se aprobó la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, cuyo artículo 43 modifica la regulación para acceder a la condición de mayorista prevista en Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del Mercado de Tabacos y Normativa Tributaria, (2.5.).
- Se ha aprobado el Real Decreto 36/2010, de 15 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 1199/1999, de 9 de julio, por el que se desarrolla la citada Ley 13/1998, donde se regula el procedimiento de presentación de la declaración responsable y se aprueba el modelo de solicitud de registro, (2.5.).

➤ *Secretaría de la Junta de Contratación.*

- Se han impulsado medidas dirigidas a potenciar la calidad en los contratos. Las acciones se han dirigido a normalizar en lo posible todo tipo de comunicaciones y notificaciones ya dentro del ámbito interadministrativo como con relación a los agentes económicos. A título de ejemplo se señala la definición de formularios normalizados para las distintas fases de los procedimientos contractuales, (2.3.).

3. Planificación.

➤ *Dirección General de Tributos.*

- Elaboración mensual de los indicadores de gestión sobre resolución de consultas, informes, resolución de expedientes, etc., (3.1.).



➤ *Dirección General del Catastro.*

- Durante el año 2009 se pusieron en marcha varias encuestas específicas por servicios. Se realizaron 3.000 encuestas, 200 más que el año anterior y fruto del análisis de los resultados de las encuestas se aplicaron distintas medidas de mejora en el servicio, (3.1.).
- Se han definido 15 indicadores que permitirán precisar el contenido y alcance de cada uno de los objetivos operativos, (3.1.).
- Se ha establecido los objetivos operativos para el año 2009, (3.2.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC).*

- En los Tribunales Económico-Administrativos ya se han establecido y definido diferentes indicadores de gestión en colaboración con la Inspección General del Departamento, (3.1.).
- En los Tribunales Económico-Administrativos se fijan a finales de cada año tanto objetivos cuantitativos como cualitativos para el siguiente ejercicio, basados en los datos de los últimos ejercicios, la situación de los asuntos pendientes, y las circunstancias específicas del momento, (3.2.).

➤ *Dirección General de Presupuestos.*

- Seguimiento de la situación de la Sección 35 'Fondo de Contingencia' y de la Sección 31 'Gastos de Diversos Ministerios', a estos efectos semanalmente se elabora el 'Reloj del Gasto Público', informe que refleja la situación de las Secciones 31 y 35 respecto a las previsiones de gasto, la dotación asignada y el margen disponible de aplicación, permitiendo facilitar esta información al Consejo de Dirección del Ministerio con la máxima actualización, (3.2.).
- Tramitación y seguimiento detallado de las modificaciones presupuestarias, mediante la elaboración de cuadros de mando a nivel de Centro Gestor y tipo de modificación, (3.2.).
- Realización de informes de carácter económico, relativos a proyectos normativos, actividades ministeriales, preguntas parlamentarias, etc., con repercusión en el gasto público y realización de informes a las enmiendas parlamentarias a la Ley de PGE, tanto las relativas al Congreso como al Senado (en el ejercicio 2009 se emitieron 12.910 informes y se tramitaron 1.536 expedientes de modificación presupuestaria), (3.2.).

➤ *Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas.*



- Al igual que en los ejercicios precedentes, en el año 2009 se fijaron, para potenciar los objetivos cuantitativos de gestión, unos objetivos numéricos referentes al número de expedientes tramitados, resueltos y pendientes, tanto de reconocimiento, revisiones, reclamaciones y recursos, así como de las consultas escritas y telefónicas de los particulares e instituciones, con especial atención a los tiempos medios de contestación. El seguimiento de tales objetivos se verifica periódicamente a través de herramientas informáticas (como ANFION y CONGA), que proporcionan información sobre los tiempos de duración de las fases de tramitación de un expediente, coste por expediente, productividad por trabajador, y permite el control y seguimiento presupuestario de la Sección "Clases Pasivas" del Presupuesto de Gastos del Estado. En este sentido, resulta especialmente relevante el seguimiento mensual que se realiza de los compromisos adoptados en la Carta de Servicios de Clases Pasivas, (3.1.).
- El cumplimiento de los objetivos y actividades incluidos en el Plan Estratégico fueron comprobados a lo largo de todo el año, a través de un seguimiento mensual, trimestral y anual que se realiza a través de un aplicativo informático denominado "PLANESTRA". Este programa se va nutriendo todos los meses de la información que al respecto proporcionan las Subdirecciones Generales y Unidades de la Dirección General, (3.2.).
- Como consecuencia del "Proyecto de Evaluación del Desempeño aplicado en prueba en la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas", en el que participaron tanto el personal directivo como los Subdirectores Adjuntos, Jefes de Área, Jefes de Servicio y Sección con personal a su cargo, se llevó a cabo un proceso de fijación de objetivos, y competencias, para' cada uno de los puestos de trabajo evaluados y un seguimiento del cumplimiento de tales objetivos en la evaluación realizada. Este proyecto ha servido para clarificar y difundir los objetivos de cada Unidad, más allá de los fijados en el Plan Estratégico de la Dirección General, (3.2.).
- En 2009, se llevó a cabo una importante actividad de planificación de tareas para atender necesidades informáticas de las distintas Unidades, realizando los correspondientes requerimientos informáticos a la Subdirección General de Aplicaciones de Costes de Personal Activo y Pasivo de la IGAE, y la colaboración con esta Subdirección en el desarrollo del Sistema de Información integral de gestión de Clases Pasivas: ARIEL, (3.3.).
- El proyecto de cuadro de mando de la Dirección General obedece a la necesidad de contar con una herramienta de información que facilite de modo



inmediato y de manera fiable la información básica en materia de empleo público, retribuciones, pensiones de clases pasivas y otras prestaciones gestionadas por la propia Dirección General, (3.4.).

➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

- "En la S.G. de Relaciones Presupuestarias con la UE, en el año 2009 se logró el objetivo establecido en 2008 de acelerar la asignación a los beneficiarios de los importes de Otros Fondos Comunitarios, (3.2.)."

- A través de reuniones periódicas a nivel de Subdirección, se lleva a cabo la planificación de los trabajos, su coordinación y la asignación de nuevas funciones, (3.3.).

➤ *Intervención General de la Administración del Estado (IGAE).*

- Elaboración del Plan director actualizado de sistemas de información y comunicaciones de la Secretaría General de Presupuestos y Gastos e Intervención General de la Administración del Estado para el periodo 2009-2011, (3.3.).

- Elaboración y seguimiento del plan anual de actuaciones de los servicios de Informática Presupuestaria, derivado a partir del Plan Director de administración electrónica, (3.3.).

➤ *Entidad Pública Empresarial de Loterías y Apuestas del Estado (EPELAE).*

- Durante 2009 se han mantenido reuniones periódicas de seguimiento de procesos con los responsables y equipos de los mismos. En dichas reuniones se han comprobado la adecuación del proceso a la actividad y se ha hecho el seguimiento de sus indicadores de gestión, (3.1.).

- Los objetivos inicialmente previstos en diciembre 2008 fueron modificados en febrero de 2009 reajustándolos a las necesidades y a la coyuntura económica, (3.2.)."

- Las actividades y tareas a desarrollar por el Sistema Integrado de Gestión se planifican elaborando un cronograma en el que se definen las actividades a realizar, se asignan responsables y se establecen plazos. Igualmente se establece cada año un calendario de reuniones de seguimiento de indicadores, objetivos, mejoras e implantación de todos los procesos, (3.3.).

- Redacción y puesta en acción del Plan de Actuación ante la pandemia de gripe A, (3.4.).



➤ *Instituto de Estudios Fiscales (IEF).*

- Planificación anual por unidades, estableciendo metas, objetivos e indicadores de gestión, (3.1.).
- Seguimiento periódico (trimestral y/o anual) del cumplimiento de objetivos, (3.1.).
- En el marco del Plan Estratégico vigente, se estableció el Plan Anual del 2009, del que se desprenden los objetivos para cada una de las áreas: Formación, Gestión e Investigación, (3.2.).
- Establecimiento de una planificación específica para las actividades del ejercicio 2009, con determinación de objetivos por áreas, desagregación en metas y objetivos operativos, asignación de responsables, plazos de consecución y batería de indicadores de cumplimiento. (desde 2006), (3.3.).
- Realización de seguimiento de la planificación, antes de la finalización del año, con la intención de medir las desviaciones respecto de lo previsto y determinar las acciones correctivas, en su caso, (3.3.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística (INE).*

- Informes mensuales de actividades de difusión y seguimiento de visitas. Proyecto consolidado en 2009. Iniciado en 2007, (3.1.).
- Medición de visitas y secciones más visitadas en la Web y sede electrónica. Proyecto no concluido. Redefinido en 2009, (3.1.).
- Análisis y seguimiento de los informes de asignación de tareas y costes en el sistema COSPRO (coste de proyectos). Iniciado en 2009, (3.1.).
- Elaboración de Memoria Anual de actividades ampliada, para resumen posterior para integración. Contraste con programa de actuación, calendario de publicaciones. Iniciado en 2009, (3.1.).
- Seguimiento y evaluación de peticiones a medida. Iniciado en 2009, (3.1.).
- Bases de datos de la unidad de ausencias, vacaciones, viajes al extranjero. Iniciado en 2009, (3.1.).
- A lo largo del segundo semestre de 2009 se ha realizado un análisis adicional de los objetivos y se ha identificado un conjunto de compromisos que para el año 2010 ha asumido el nuevo Consejo de Dirección. Iniciado en 2009, (3.2.).



- Además de los objetivos habituales de producción marcados en el plan de actuación y de los compromisos adquiridos con la sociedad en cuanto a la elaboración y fechas de difusión de las estadísticas explicitadas en el Calendario de Disponibilidad, en noviembre de 2009 se establecen 40 Compromisos adicionales para el año 2010 (marcados en el documento de “Estrategias de desarrollo del INE”), iniciándose en algunos de ellos los trabajos para alcanzarlos en 2009. Iniciado en 2009, (3.2.).
- El aspecto más importante de la Actividad de Planificación en el ámbito de la Estadística Oficial queda recogido en la Planificación de las Estadísticas que supone la elaboración del Plan Estadístico Nacional. Iniciado en 2009, (3.3.).
- En cuanto a la Estadística de filiales de empresas españolas en el exterior se han pedido datos sobre las filiales que las cabezas de grupo en España poseen en el extranjero y se han contrastado dichos datos con los obtenidos en la encuesta del año 2007; estos trabajos van dirigidos a la formación del directorio para la realización de la encuesta del año 2008. Iniciado en 2009, (3.3.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial (ICO).*

- En el año 2009 se actualizaron los objetivos, indicadores y metas del Cuadro de Mando del Instituto con el propósito de mejorar su utilidad como herramienta de gestión del ICO y su alineación con los objetivos estratégicos de dicho ejercicio, (3.1.).
- En el marco del Plan Estratégico del ICO, en 2009 se revisaron los objetivos estratégicos del ICO, sus indicadores y metas para adaptarlos al papel encomendado por el Gobierno al Instituto en las medidas contra la crisis económica, (3.2.).
- Los avances conseguidos en la Dirección por Objetivos en 2009 (mejor definición de objetivos e indicadores, principalmente), permitieron a los responsables de las unidades organizativas (subdirecciones, áreas, departamentos) realizar una planificación más ajustada de las actividades y tareas necesarias para cumplir con dichos objetivos, (3.3.).

➤ *Comisión Nacional de la Competencia. (CNC).*

- A finales de 2009 se realizó un examen interno de evaluación en el cumplimiento de los objetivos. Este ejercicio, cuyo resultado fue muy positivo y alentador, sirvió de base para diseñar el plan de actuación 2010–2012 que traza nuevas actuaciones en los distintos ejes, (3.2.).



- En el seno del Comité de Dirección se está diseñado un calendario de trabajo anual para poder hacer seguimiento del cumplimiento del plan, (3.3.).

➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial (Suprimida RD 495/2010).*

- Identificación, en el mes de enero, de los objetivos de las distintas Subdirecciones que integran la DGS y CT para el ejercicio, haciéndose un seguimiento de su cumplimiento en el marco de la reunión semanal de coordinación, (3.2.).
- Seguimiento del cumplimiento del Plan Director y del Plan de Impulso de la Administración Electrónica, (3.2.).
- Implantación de una herramienta de gestión de incidencias y peticiones de usuarios que permite obtener datos estadísticos de las incidencias y peticiones gestionadas por cada una de las áreas de la S.G.T.I.C., (3.2.).

➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado.*

- Se continúa, en coordinación con la Inspección General, con la adaptación del sistema de Indicadores de gestión y SIECE a los procedimientos cuya gestión informatizada se realiza a través de la nueva aplicación CIBI, (3.1.).
- Se han revisado los objetivos de gestión a realizar por las Unidades de Patrimonio de las Delegaciones Provinciales del Ministerio, (3.2.).

➤ *Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda.*

- Gestión, explotación y mantenimiento del Sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia SIECE, aplicable a las actividades de los órganos y unidades del Ministerio, (3.1.).

➤ *Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC).*

- Diseño y posterior seguimiento de una métrica del proceso de cruce de las declaraciones tributarias (modelo 791) con las declaraciones de actividad que deben efectuar los auditores, (3.1.).

➤ *Parque Móvil del Estado (PME).*

- Jornada de seguimiento con los principales responsables de las áreas del organismo para compartir los proyectos más importantes del año, analizar la evolución de los indicadores de gestión y la consecución de los objetivos marcados y marcar objetivos para el año siguiente, (3.1.) y (3.2.).



- Seguimiento mensual de los cuadros de indicadores y objetivos asociados a la gestión realizada por cada una de las subdirecciones del PME, (3.2.).

➤ *Fabrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT).*

- Se están implantando cuadros de mando en todos los Departamentos y procesos de la empresa, de acuerdo con el Plan de Empresa, (3.1.).
- Se han incorporado nuevos indicadores de gestión a los tradicionales de los Departamentos, analizándose mensualmente, (3.1.).
- A los tradicionales objetivos de los Departamentos se les han unido otros marcados en el Plan de Empresa, (3.2.).
- Realización de un Plan de Empresa. Elaboración de un Cuadro de Mando para todos los procesos y Departamentos, (3.3.).
- En cada objetivo de los Departamentos se ha desarrollado un plan de actuación para facilitar su seguimiento y consecución, (3.3.).

➤ *Secretaría de la Junta de Contratación.*

- Se ha continuado con la elaboración de indicadores de gestión orientados sobre todo a controlar el tiempo de maduración de los expedientes de contratación, (3.1.).

4. Recursos Humanos.

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Como consecuencia del Plan de Formación aprobado en el año 2005 que permite un mejor desarrollo de las tareas encomendadas a los efectivos de esta organización se han realizado durante el año 2009 460 cursos con la participación de 5.772 personas, (4.2.).
- Se creó la OFAE, Oficina de Atención al Empleado, destinada a recibir las quejas, consultas, peticiones y sugerencias de los empleados, (4.4.).

➤ *Dirección General de Coordinación Financiera con las CCAA y EELL.*

- Destinado a la formación interna del personal de la Secretaría General de Financiación Territorial y de la Dirección General de Coordinación Financiera con las CCAA t las EELL, y con cargo a los créditos presupuestarios del MEH, se impartió en curso "Aplicaciones para la gestión del intercambio de bases de datos financieros locales para su posterior explotación" , (4.1.).



- Nombramiento de dos funcionarios del Grupo C1 en el A2 por el sistema de promoción interna, (4.5.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC).*

- Se ha acometido por primera vez el desarrollo de un Plan de Formación Permanente para todos los empleados públicos que prestan sus servicios en los mismos. Dicha formación se ha impartido a través de la Escuela de Hacienda Pública del Instituto de Estudios Fiscales y ha incidido en dos áreas de formación específica en materia tributaria y de administración electrónica, (4.1.).
- Existen sistemas de asignación de productividad para funcionarios directamente ligados a trabajos medibles cuantitativamente, con la resultante de que este sistema de asignación motiva el incremento de productividad, a la vez que se basa en criterios objetivos y reconoce la tarea de cooperación entre Tribunales. Los Tribunales Económico-Administrativos han participado en el plan de asignación de complemento de productividad o incentivos a la producción establecido en el artículo 73.6.2. del II Convenio Único para trabajadores destinados en diversos Tribunales Económico-Administrativos, habiéndose solicitado una asignación para 38 trabajadores, (4.4.).
- Existen sistemas de evaluación del rendimiento permanentes, (4.7.).
- Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas.
- En el Ejercicio 2009 las acciones formativas que figuraban en el Plan Estratégico de esta Dirección General se cumplieron en su totalidad, habiéndose incrementado el número de cursos específicos aprobados para este Centro respecto al ejercicio anterior en un porcentaje del 266 %. El esfuerzo ha sido considerable tanto en el número de cursos, la calidad de los mismos y la asistencia de alumnos, lo que denota el interés por la formación ofertada, siendo comprobado estadísticamente el grado de valoración que ha realizado cada alumno con un resultado en general excelente, (4.1.).
- La Subdirección general de gestión de retribuciones y puestos de trabajo desarrolló un programa específico de formación para consolidar el cambio realizado con la creación de la misma fusionando dos subdirecciones generales anteriores, (4.2.).
- En 2009 la Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas dedicó sus esfuerzos en esta área a la formación del personal de las Unidades de Clases Pasivas incluidas en las dos últimas fases del proceso de unificación de



nómina, con objeto de facilitar la adaptación a los nuevos cometidos asumidos por dicho personal en materia de atención e información a los pensionistas, (4.2.).

- Con la finalidad de probar un modelo de evaluación del desempeño que respondiera a las características que el ESEP define en su artículo 20 para los sistemas que permitan la evaluación del desempeño de los empleados públicos, la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas realizó un ensayo durante 2009, que le ha permitido conocer qué mejoras técnicas y de procedimiento deberían incorporarse al modelo probado para su perfeccionamiento, (4.7.).

- Durante el año 2009 se diseñaron y analizaron las tareas relevantes de determinados puestos de trabajo de la Dirección, se elaboraron monografías de una muestra de puestos, se desarrollaron las utilidades del modelo y se analizaron las posibilidades de extensión a otras áreas, (4.8.).

➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

- Durante el año 2009 se organizaron por la Dirección General de Fondos Comunitarios, en colaboración con el Instituto de Estudios Fiscales, distintos cursos de formación dirigidos al personal de la Dirección General en materias como: Ley de Subvenciones y su Reglamento, Ley de Contratos de Sector Público, normativa ambiental, aplicación Fondos 2007, etc., (4.2.).

- La implicación de los trabajadores en los objetivos se ha visto reflejada en el complemento de productividad, (4.4.).

- El desarrollo de la carrera profesional se lleva a cabo tanto a nivel de Dirección General, promocionando en los puestos que quedan vacantes a personas de la propia Dirección, como a nivel externo, como por ejemplo a través de Comisiones de Servicios del personal de la Dirección a otros destinos, (4.5.).

➤ *Intervención General de la Administración del Estado (IGAE).*

- Elaboración de un Plan anual que incluye los cursos necesarios para el perfeccionamiento del personal al servicio de la IGAE

- En materia de tecnologías de la información se han llevado a cabo 63 acciones formativas, que han afectado a 133 asistentes dentro del personal de los servicios de Informática presupuestaria, (4.1.)."

- Difusión e impulso a la participación en los sistemas de formación on line a través de la Plataforma del Ministerio de Economía y Hacienda, del Instituto de Estudios Fiscales y del INAP, (4.1.).



- Desarrollo de unidades formativas en modalidad de e-learning sobre el sistema departamental de archivo digital para facilitar su difusión y utilización entre las Intervenciones delegadas, regionales y territoriales, y permitir el mantenimiento actualizado de las correspondientes sesiones formativas virtuales, (4.2.).

- Revisión de la estructura y contenido del proceso selectivo para ingreso en el Cuerpo Superior de Interventores y Auditores del Estado y en el Cuerpo Técnico de Auditoría y Contabilidad y del programa de formación para el curso de nuevo ingreso en los Cuerpos citados, así como de la metodología a seguir en la implantación de las clases y su seguimiento, utilizando las TIC, con la puesta a disposición de un aula informática, (4.3.).

➤ *Entidad Pública Empresarial de Loterías y Apuestas del Estado (EPELAE).*

- Durante el año 2009 se ha producido un impulso con un incremento en el número de horas de formación y una programación de actividades formativas orientadas a mejorar la calidad de la prestación de los servicios de la entidad. El programa de formación de LAE mantuvo alguna de las líneas prioritarias iniciadas en años anteriores en materias referidas a:- La Formación en herramientas especializadas de tecnologías de la información.- La formación vinculada al Sistema de Gestión Integral implantado en LAE (SIGLAE), a fin de apoyar el mantenimiento de las certificaciones obtenidas por la entidad.- Formación destinada al apoyo de la promoción del empleado. Acciones: Cursos organizados: 28 cursos, - Total de personas distintas que han recibido formación: 412 empleados, - Asistencia de Convocados: 100%. El número de horas impartidas por el total de empleados que han asistido a las distintas acciones formativas ha sido de 9.133 horas en 2.009, (4.1.).

- El sistema de calidad implantado en LAE permite efectuar un seguimiento de la adecuación de la formación al puesto de trabajo. Transcurrido un periodo de tiempo razonable desde la participación del empleado en la acción formativa y mediante la cumplimentación del “registro de la eficacia de la formación” por el jefe de la unidad correspondiente, se hace un seguimiento de la evidencia de la eficacia de la formación recibida. Este registro se ha seguido de forma exhaustiva en hasta el 46% del total de los cursos realizados por los empleados de la entidad en el año 2009. Se ha aplicado en todos los cursos diseñados y orientados para áreas y actividades específicas, pero, por el momento, se ha optado por no aplicarse todavía en los cursos y actividades formativas de carácter general y sin orientación específica, (4.2.).



- Incorporaciones en el ámbito del personal directivo de la entidad vinculadas a cambios en la estructura organizativa, (4.3.).
- En el ámbito de los recursos humanos, la formación, además de los efectos positivos que produce respecto de la mejora de la cualificación de los empleados, se considera una herramienta de motivación y en ese mismo sentido se orienta a fin de que los empleados puedan cumplir de forma más adecuada con los cometidos de sus puestos de trabajo y se facilite su implicación en la organización, (4.4.).
- Durante 2009 los empleados que lo han deseado han tenido acceso y facilidades para la preparación de la promoción interna. En concreto y teniendo en cuenta la composición del colectivo de empleados de LAE la mayor demanda por parte de los empleados se centró en el acceso al grupo C2, por lo en que la entidad se organizó un curso contando con los medios propios que la entidad puso a disposición de estos empleados, (4.5.).
- La evaluación del rendimiento se realiza teniendo en cuenta el cumplimiento de los objetivos. La valoración de los resultados del personal en el modelo vigente en LAE, atiende especialmente al rendimiento, la responsabilidad y la especial dedicación. Retribución variable y sus efectos asociados al cumplimiento de objetivos, (4.7.).
- Se han creado como documentos de trabajo una Guía de Incorporación del Personal Interno (dentro del Proceso de Gestión de Personal) y otra Guía de Incorporación de Externos (Proceso de Recursos Materiales) y se han creado unos Manuales de Acogida que recogen la documentación de interés y de necesario conocimiento para el personal interno o externo de LAE, (4.8.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales. (IEF).*

- Mejoras generales del catálogo de planes de Formación Continua y Departamental del Instituto de Estudios Fiscales que han provocado mayor asistencia y disminución del absentismo a los cursos (desde 2008), (4.1.).
- Realización de actividades formativas muy diversas que atienden las demandas generales, dentro del plan de Formación continua y departamental (prevención de riesgos laborales, idiomas, informática, formación para la promoción, etc.), (4.1.).
- Realización de encuesta sobre necesidades y prioridades en la realización de cursos de Formación continua y departamental (desde 2008), (4.2.).



- Diseño de las diferentes acciones formativas sobre la base de las necesidades existentes en cada puesto de trabajo y de las novedades en materia informática (permanente), (4.2.).
- Se mantiene el incremento porcentual en el número de promociones internas producidas en años anteriores en el IEF, (4.5.).
- Se realiza una prueba a la finalización de los cursos de Formación voluntaria del Ministerio de Economía y Hacienda, de carácter voluntario, que permite la expedición de certificados de aprovechamiento, en coexistencia con los certificados de mera asistencia (desde 2007), (4.7.).

➤ *Secretaría General de Política Económica y Economía Internacional.*

- formación específica en materia econométrica y de otras áreas generales (administración electrónica,..) e igualmente favoreciendo la inscripción del personal en cursos externos de alto nivel, (4.2.).
- Fomento de la promoción interna mediante formación intensiva en las áreas de competencia de cada una de las Direcciones así como en otras materias de carácter horizontal, reforzando la detección de sus necesidades para su reciclaje y/o actualización, (4.4.).
- Se ha potenciado la promoción del personal, condicionada a los rendimientos laborales, (4.4.).
- análisis de las encuestas realizadas al personal para esta detección, en la fase posterior de valoración del curso, se está prestando especial atención a las inquietudes y observaciones de los asistentes, (4.6.).

➤ *Dirección General del Tesoro y Política Financiera.*

- Mejoras en la oferta formativa. Dentro del programa de formación propio de la D.G. del Tesoro se ha aumentado el número de horas/alumno impartidas de 311 en 2008 a 1.654 en 2009, (4.1.).

➤ *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.*

- En 2009 se impartieron un total de 26 cursos para el personal de la DGSFP con un total de 328 horas lectivas, estos cursos son mayoritariamente impartidos por personal de la propia de DGSFP expertos en la materia, (4.2.).

➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*



- Se ha difundido entre el personal de manera sistemática todas las oportunidades asistencia a cursos y conferencias y se ha promovido la asistencia a cursos de formación del personal interesado, (4.1.).
- Se ha aprovechado la existencia de niveles vacantes para promocionar a 6 personas de la Dirección General que habían tenido un buen rendimiento a puestos de mayor nivel, (4.5.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística (INE).*

- Se han potenciado en la escuela de estadísticas los cursos relativos a las nuevas técnicas estadísticas e informáticas Iniciado en 2009, (4.1.).
- Proyecto: Participación del personal de la Subdirección General de Difusión Estadística en acciones formativas internas y externas durante 2010. Al menos una acción formativa por persona. Iniciado en 2009, (4.1.).
- Establecimiento de prioridades según proyectos para formación según oferta del plan de formación INE en herramientas informáticas avanzadas, y técnicas estadísticas. Formación ad hoc dentro de la unidad para nuevas incorporaciones y formación continua a personal técnicos de base en determinados proyectos que requieren técnicas especiales. Iniciado en 2009, (4.1.).
- La plataforma ALUCO (plataforma de formación Web del INE) ha supuesto un importante incremento de la formación realizada en número de cursos, se ha ampliado las materias objeto de formación e incrementado considerablemente el número de alumnos. Garantiza el proceso de calidad al poder utilizar herramientas objetivas en la comprobación y medición de la adquisición del aprendizaje por parte del alumno, (4.1.).
- Se han impartido los siguientes cursos: Visita de estudio de MERCOSUR sobre Índices de Precios del Sector Servicios (Tema: Recogida y depuración de las encuestas de base), en la semana del 23 al 27 de Marzo de 2009. Curso de la Escuela de Estadística del INE “Nuevos Indicadores del Sector Servicios”, del 28 al 30 de Septiembre de 2009, (4.1.).
- Asistencia a cursos presenciales y on-line sobre diversos asuntos de interés para el trabajo de las subdirecciones. Actividad continuada, (4.2.).
- Impartición de diversos cursos presenciales y on-line sobre diversos proyectos de las subdirecciones. Actividad continuada, (4.2.).



- Se ha organizado la formación a todos los jefes de proyecto de la SGTIC en las técnicas de gestión de proyectos, seleccionado una metodología de gestión de proyectos e iniciado su seguimiento mediante la puesta en marcha de una aplicación para dicha tarea. La primera implantación del sistema se ha hecho al servicio de la gestión informática del proyecto del Censo Agrario. Iniciado en 2009, (4.2.).
- Comunicación de proyectos de las unidades a su personal para que conozcan la relevancia de su trabajo en la actividad del INE. Iniciado en 2009, (4.4.).
- Difusión interna de publicaciones, estudios especiales, noticias, u otras que pongan de manifiesto el interés social y político, nacional o internacional, de las actividades en los diferentes proyectos. Oferta de cursos internacionales, seminarios, visitas, conferencias. Iniciado en 2009, (4.4.).
- Participación en Conferencias Internacionales, Grupos de Trabajo, 'Task-Forces' y reuniones internacionales (Eurostat, OIT, Naciones Unidas, etc.) sobre temas diversos relacionados con mercado laboral. Actividad continua, (4.5.).
- Publicación de artículos sobre integración de información administrativa y muestral en EAES Inicio 2008, (4.5.).
- Análisis de la aplicación COSPRO, tanto en costes como en tiempos de dedicación, entre unidades dentro del INE. Estudios de referentes internacionales sobre dimensión de operaciones análogas a las de la unidad, calidad y oportunidad de su difusión. Iniciado en 2009, (4.7.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial. (ICO).*

- Durante el año 2009 el ICO ha continuado apostando por la formación de sus empleados como vía para ampliar el conocimiento y capacitación necesarios para hacer frente al incremento de competitividad y a las exigencias presentes y futuras que el ICO tiene encomendadas. Como consecuencia de ello, el número de horas de formación ha aumentado un 17% con respecto al año anterior, (4.2.).
- Durante el año 2009 se han terminado de definir las herramientas y los procedimientos utilizados en los procesos de selección externos para facilitar la labor a los candidatos participantes: mejora de la aplicación informática, simplificación del proceso de presentación de documentación, celebración de pruebas de selección en sábado para facilitar la asistencia de candidatos, (4.3.).



– El ICO realiza una evaluación anual del desempeño del personal, ligada al plan de desarrollo profesional de cada empleado. Este Sistema de Desarrollo Profesional (SDP) se puso en marcha en el año 2003 para los empleados del grupo profesional de técnicos y en el año 2008 para los empleados del grupo profesional de administrativos. Como consecuencia de la aplicación del SDP, en el año 2009 se han producido las primeras promociones de administrativos, ya que 8 empleados de este grupo profesional han promocionado a un nivel superior, lo que representa un 11,2% sobre el total. En el caso de los técnicos, son 36 el número de empleados promocionados como consecuencia de la aplicación del SDP durante el año 2009, lo que representa un 24,4% con respecto al total del colectivo, (4.7.).

➤ *Comisión Nacional de la Competencia (CNC).*

– En el año 2009 se aprobó el plan de formación que incluía todas las actividades formativas destinadas al personal de la CNC, (4.1.).

– La Resolución por la que se aprueba el calendario laboral del organismo, de febrero de 2009, unificó los horarios de todo el personal y los criterios para la percepción del complemento de productividad. Hasta entonces se mantenían los horarios y criterios que por un lado tenía el antiguo Tribunal de Defensa de la Competencia y, por otro, la antigua Dirección General de Defensa de la Competencia, (4.8.).

➤ *Secretaría General Técnica.*

– Impartición del curso de formación de editores de entornos webs (tres ediciones en 2009), (4.1.).

– Realización por parte del personal de la UGCR de diversos cursos de formación (presencial y online) en materias competencia de la misma, (4.1.).

➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial (Suprimida RD 495/2010).*

– Durante el año 2009 y en vista de los buenos resultados que para la formación se están obteniendo con la utilización de los medios electrónicos interactivos se estuvo trabajando en la actualización, preparación de contenidos y funcionalidades para la puesta a disposición de los alumnos a través de una plataforma e-learning del curso, a través de Internet de contratación administrativa, (4.1.).



- Celebración de 11 cursos de formación técnica para el personal de la Subdirección, (4.2.).
- Gestiones dirigidas a favorecer el desarrollo de carreras profesionales de los funcionarios que prestan servicios en la Subdirección, de forma compatible con la distribución efectiva del personal de la Subdirección, (4.5.).
- Elaboración de la documentación correspondiente al Plan Nacional de Preparación y Respuesta ante una Pandemia de Gripe para el entorno de la Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial, (4.8.).

➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado.*

- Con carácter habitual el personal de la Subdirección participa en los cursos de formación que ofrece el Ministerio, (4.1.).
- Todo el personal de la Subdirección ha participado o asistido a las recientes jornadas de gestión patrimonial, (4.2.).

➤ *Instituto de contabilidad y Auditoria de Cuentas (ICAC).*

- Durante el año 2009 se han impartido cinco ponencias correspondientes al plan de formación continua que pretende cumplir con los objetivos de formación previstos por la Octava directiva, estructuradas en trece sesiones. En total 52 horas de formación cuyos contenidos sobre reforma del plan contable de entidades aseguradoras, nuevos criterios de consolidación, impuesto de sociedades. información cualitativa sobre el riesgo en las cuentas anuales. reforma contable entidades de crédito, sociedades cooperativas, lenguaje XBRL empresas de servicios de inversión e instituciones de inversión colectiva que dan respuesta al alto grado de especialización que los funcionarios del Instituto necesitan en el ejercicio de sus funciones, (4.1.).
- El Instituto mantiene una relación de colaboración con el Banco de España, en base a la cual funcionarios del Instituto reciben cursos de los incluidos en el plan de formación que esta institución diseña para su personal, lo que redundará en una mejora de la especialización de su formación, (4.2.).

➤ *Parque Móvil del Estado (PME).*

- Continuación del proyecto de formación en temas generales del PME, al personal conductor en su puesto de trabajo (temas de gestión ambiental, calidad, prevención de riesgos laborales y seguridad informática), (4.1.).

➤ *Fabrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT).*



- En fase de desarrollo para su posterior implantación de un nuevo Plan de Formación, basado en actividades formativas genéricas y específicas del puesto de trabajo, (4.1.).
- Se han realizado cursos de formación específicos al puesto en los diferentes Departamentos/Áreas de la empresa, (4.2.).
- Se ha consolidado la realización de selección por competencias en la cobertura de puestos de libre designación, (4.3.).
- Durante el año 2009 se ha continuado con el proyecto para el desarrollo profesional de las personas. Proyecto Feedback 360° pretende que los máximos responsables de la empresa sean conscientes de sus debilidades y fortalezas como líderes y gerentes, (4.4.).

➤ **Secretaría de la Junta de Contratación.**

- Se ha procurado que la mayoría del personal destinado en la unidad asista a cursos de formación y perfeccionamiento relacionados principalmente con las competencias desarrolladas, (4.1.).
- Se ha tratado de estimular la polivalencia en las actuaciones de cada empleado, no sólo como forma de fomento de la creatividad sino como recurso para solucionar ausencias, cuestión muy sensible en una unidad de pequeño tamaño. Esto obliga a un proceso de formación continuo, que parte de la definición del proceso dentro del marco legal, las consecuencias relacionales del mismo tanto dentro como fuera de la organización, el sistema de validación de lo actuado y la documentación consiguiente, (4.1.).
- Dentro del ámbito interno se ha potenciado la formación específica en orden a asegurar la polivalencia en la función, (4.2.).

5. Recursos Materiales e Inmateriales.

➤ **Dirección General del Catastro.**

- Medidas llevadas a cabo en la sede de Servicios Centrales, como por ejemplo: Sustitución de calderas del edificio principal, sustitución de cabina de vigilantes así como instalación de barrera de acceso al garaje, reparación depósitos de torres de refrigeración del edificio principal, cambio de ubicación del extractor de la cocina de la cafetería, mejora del sistema de megafonía de ambos edificios y recogida de residuos selectiva, (5.2.).



- Seguimiento del Plan de Archivos catastrales que supone una mejora en el acceso a la información catastral. Modernización del mobiliario e informatización de la documentación. Labores de expurgo y posterior envío de documentación a los archivos históricos, (5.6.).
- Cumpliendo la normativa en materia de Seguridad y Salud y atendiendo a las anotaciones contenidas en el Informe de control y seguimiento de la Planificación de Actividad Preventiva 2009, se procedió a: Sustituir el pavimento de la escalera principal desde la planta sótano a la segunda así como el pavimento del acceso del garaje al edificio principal, sustituir las persianas tipo veneciana en todo el edificio principal, reparar la máquina destructora de papel de reprografía y adquirir una nueva máquina destructora de papel para la planta décima y se realizó la adquisición de carro subescaleras para los mozos, (5.10.).

➤ *Dirección General de Coordinación Financiera con las CCAA y EELL.*

- En noviembre de 2009 se realizó el traslado de la Secretaría General y Dirección General desde Goya 6 y Los Madrazo 38, donde se encontraban ubicadas provisionalmente, a una sola sede, tras la remodelación integral del edificio de la calle Alberto Bosch 16, al finalizar la reforma integral del mismo. Ello permitió finalizar la unificación de todos los servicios de carácter administrativo para las siguientes funciones: registro, tramitación de expedientes de contratación y de gasto, gestión de personal, régimen interior, documentación y biblioteca, (5.1.).
- El edificio en el que se ubican todas las unidades, tras la obra de la que ha sido objeto, responde a la normativa general de edificación y a criterios de eficiencia energética y medioambiental. Así, por ejemplo, el control de la climatización en cuanto a temperatura, horario etc. se realiza por vía telemática desde los Servicios Centrales del Ministerio y se han instalado paneles solares, que proporcionan el agua caliente, (5.2.).
- Los nuevos espacios han permitido la reubicación y ampliación de diversos servicios, entre los que destacan los archivos y almacenes, que han sido objeto de una profunda reorganización. El mobiliario se ha unificado, habiendo sido proporcionado por la Oficialía Mayor del Ministerio, (5.6.).
- La unificación de todos los servicios en una sede suprime el gasto de reparto diario de documentación que se realizaba anteriormente entre las dos ubicaciones, (5.7.).



- Se está aplicando la “Instrucción de la Subsecretaría de Economía y Hacienda para optimizar el gasto en bienes y servicios ordinarios del departamento” de octubre de 2008 y se realiza un seguimiento habitual de consumos, (5.7.).

- El Servicio de Prevención de la Subdirección General de Recursos Humanos ha visitado en diversas ocasiones las instalaciones desde su puesta en funcionamiento para comprobar el cumplimiento de la normativa y se ha realizado un simulacro de evacuación del edificio, (5.10.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC).*

- En el año 2009 ha concluido la obra de la nueva sede de la Delegación y del Tribunal Económico-Administrativo Regional de Aragón, en Zaragoza, (5.1.).

- Se ha actuado en la mejora de diferentes sedes de los tribunales en adaptación de infraestructuras de voz y datos, así como de iluminación y climatización, (5.2.).

- Se ejecutaron inversiones en reposición y mejoras de mobiliario y enseres por valor de 361.573,84 € que afectaron a 12 de los 17 Tribunales Regionales. Es una muestra de la política de adecuación de medios con el objeto de lograr puestos de trabajo ergonómicos y adecuados a las tareas a desarrollar. Las actuaciones de mayor envergadura se realizaron en los Tribunales de Cataluña y Aragón con motivo del cambio de edificio y una renovación de equipamiento con una antigüedad de más de veinte años, (5.4.).

- La mejora progresiva en el apartado de ejecución presupuestaria y actuación de coordinación se ve reflejada en el grado de ejecución del ejercicio 2009 de un 99,1% (con un 100% en el capítulo VI), representando un alto nivel de calidad teniendo en cuenta la desconcentración de créditos que se realiza a los Tribunales Regionales, Locales y Salas desconcentradas, (5.8.).

➤ *Dirección General de Presupuestos.*

- Se puso en marcha una campaña de reducción significativa de toda la documentación que se aportaba en soporte papel, a distintas instituciones públicas y privadas, (5.7.).

➤ *Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas.*

- Durante el año 2009 con objeto de dotar de espacio a nuevos puestos de trabajo en diferentes subdirecciones se han creado nuevos espacios en varias plantas del edificio, (5.1.).



- Se tomaron medidas relacionadas con la mejora ambiental del personal y clima laboral, realizando la recolocación de cableado eléctrico, de voz y datos, en muchos puestos de trabajo, evitando riesgos laborales, (5.2.).
- Con objeto de conseguir un mayor rendimiento del aula de informática, en la que se imparten cursos y se realizan presentaciones diversas, se ha instalado un sistema de megafonía, con aislamiento acústico del recinto, (5.2.).
- Se han adoptado medidas de responsabilidad corporativa que han mejorado la situación física del personal y la calidad de la atención al ciudadano, a la vez que han supuesto un ahorro energético. Estas han consistido en una reforma general de la red eléctrica de alumbrado, instalando interruptores en todos los despachos y espacios cerrados, en la instalación de detectores de presencia en todos los aseos y zonas de poco uso, que activan y desactivan el alumbrado, y se ha procedido a regular la temperatura de trabajo de los termos eléctricos de todos los aseos y la climatización general del edificio, adaptando las temperaturas de acuerdo con las recomendaciones de la Subsecretaria, (5.3.).
- Se ha renovado el mobiliario de ciertos despachos, sustituyendo los muebles que se utilizaban anteriormente y que se hallaban obsoletos y deteriorados, (5.4.).
- De acuerdo con la aplicación del Reglamento de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos, esta Dirección General ha contratado con una empresa externa un sistema de recogida de papel para su destrucción, que se ha instalado en todas las plantas del edificio de la Avda. General Perón, 38, así como, en el edificio de la calle Argumosa, 41, y contenedores estancos, donde se depositará el papel para su destrucción y posterior reciclaje, (5.7.).
- Se edita mensualmente un "Boletín de seguimiento presupuestario y nómina", (5.8.).
- Como consecuencia de las nuevas competencias asumidas por la Dirección General, en el año 2009 se ha realizado el pago, seguimiento y ejecución presupuestaria de las indemnizaciones por fallecimiento o incapacidad por actividades en defensa de la democracia, reguladas en el artículo 10 de la Ley 52/2007, así como de las indemnización a favor de ex presos sociales establecidas en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2009, (5.8.).
- Para el mantenimiento de las diferentes instalaciones de los dos edificios que ocupa la Dirección General, se realizan contratos de servicios con empresas



externas especializadas en aquellas actuaciones que no puedan ser realizadas por personal propio, (5.9.).

– Para mejorar la calidad en la atención a los ciudadanos y la accesibilidad a los servicios públicos se han adaptado las condiciones físicas y ambientales de las instalaciones destinadas a la Oficina de Atención al Público y las demás características del servicio de información que se presta a los ciudadanos, a las medidas de calidad establecidas 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 Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado y la Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo. Con este objetivo se indicó a la propiedad del edificio la necesidad de sustituir la rampa de acceso a las de las oficinas existente por otra que cumpliera las exigencias establecidas. Por otro lado, se instaló en la Oficina de Atención al Público un buzón de sugerencias, (5.11.).

➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

– Se ha realizado una selección de expedientes y se han reubicado en el archivo central del MEH, (5.6.).

– Se ha fomentado la utilización de papel reciclado y la impresión a doble cara y se ha deshabilitado la impresión en color, (5.7.).

– Se lleva un control interno sobre la ejecución del presupuesto de la Dirección General y su correlación con el SIG3 y el registro de la Caja Pagadora.

– En la S.G. de Relaciones Presupuestarias con la U.E. se ha continuado con la presentación de informes periódicos sobre las previsiones de ejecución de la sección 34 y se mantiene actualizado el registro interno de la ejecución del ejercicio en curso, (5.8.).

– Colaboración con el Área de Seguridad y el Área de Prevención de Riesgos Laborales del Ministerio y asistencia, en su caso, a los cursos impartidos en esta materia, (5.10.).

➤ *Intervención General de la Administración del Estado (IGAE).*



- Sustitución del techo de lamas metálicas en los pasillos y aseos de las plantas 19,18 y 17, remodelación de mamparas de despachos en la planta 18 y solado con losetas autoportantes, resistentes al fuego M2, en los cuartos de vestuarios de los servicios de limpieza y seguridad, (5.1.).
- Instalación de equipos de aire acondicionado en la cocina de la cafetería y en la cabina de vigilancia del garaje, sustitución de la grifería de los aseos, por grifos monomando, sustitución de interruptores magnetotérmicos en todos los cuadros eléctricos de planta y adecuación de la torre de refrigeración del sistema de climatización del edificio, suministrando y sustituyendo el relleno de la torre, las bombas de dosificación y el equipo de conductividad, (5.2.).
- Adquisición de diverso mobiliario, (5.4.).
- Transferencia de la fracción de serie documental “Auditoría Papeles de Trabajo” (1981-1997) desde el Archivo de la IGAE al CADA (Centro de Almacenamiento de Documentación Administrativa) del Ministerio de Economía y Hacienda. El volumen de documentación transferida y por tanto de espacio liberado ha sido de 1.970 cajas de archivo de 12 cm, lo que supone un total de 228,9 metros lineales de estantería. Eliminación de 35 cajas de la fracción de series listados de Intervenciones Delegadas-Control Horario (2000-2002), lo que supone 5 metros lineales de estantería. Reubicación de 633 libros editados antes del año 1999, desde la sala de lectura de la Biblioteca al depósito que la Biblioteca tiene en la planta sótano-4, (5.6.).
- Adquisición de todos los materiales indicados por el Servicio de Prevención del Ministerio de Economía y Hacienda, para dotar de todos los medios de seguridad al personal de mantenimiento del Centro, (5.9.).
- Diversas reuniones de coordinación con los responsables de seguridad de los Organismos Públicos ubicados en el Complejo Eurocis: Ministerio de Administraciones Públicas; Ministerio de Industria Turismo y Comercio; Ministerio de la Presidencia, Agencia Estatal de Administración Tributaria y Área Informática de la Intervención General de la Administración del Estado (5.10.).
- Sustitución de la central de incendios de la instalación de detección y defensa contra incendios y de seguridad, que da servicio a los locales del cuarto sótano, (5.10.).
- Presentación, discusión y valoración por parte del Comité de Emergencia de la Intervención General, del informe resumen del simulacro de evacuación



realizado el 3 de diciembre de 2008. Remisión del mismo a los Jefes de División de la Oficina Nacional de Auditoría y Subdirectores Generales, (5.10.).

- Señalización horizontal en terrazas de 2ª planta de Núñez de Balboa 114/116, para marcar las rutas de evacuación, (5.10.).
- Construcción de nuevas puertas de evacuación en aparcamiento de plantas -2 y -3, (5.10.).
- Curso de “capacitación en el manejo de extintores y BIES” impartido por la Escuela Nacional de Protección Civil, a todo el personal voluntario integrante de los Equipos de Primera Intervención, (5.10.).
- Reunión de coordinación con los responsables de riesgos laborales de las empresas de seguridad, cafetería, limpieza y servicios informáticos para coordinar las actividades empresariales, (5.10.).
- Se comienza la sectorización contra el fuego en los patinillos verticales de la zona norte de la torre de María de Molina, (5.10.).
- Firma de nuevos contratos para la señalización del Plan de Autoprotección, (5.10.).

➤ *Entidad Pública Empresarial de Loterías y Apuestas del Estado (EPELAE).*

- Se ha adoptado dentro del almacén central una zona de “picking” climatizada, dicha zona se utiliza para la clasificación manual de las mercancías a distribuir, (5.1.).
- El antiguo almacén de Joaquín María López ha sido absorbido por el almacén central, disponiendo de una zona de “picking” climatizada como se ha mencionado anteriormente, asimismo, las labores y el personal de la imprenta sita también en Joaquín María López han sido absorbidas por la unidad de reprografía del nuevo edificio sede de LAE en la calle Capitán Haya de Madrid, (5.2.).
- Se ha habilitado en el Centro de Atención al Usuario una zona para la atención presencial, (5.3.).
- Se ha mejorado sensiblemente el inventario al incorporar un sistema de lectura de activos mediante lectoras de códigos de barras y conectividad on-line con la aplicación que gestiona el inventario, (5.5.).
- Se ha dotado al servicio de contratación de un armario ignífugo para almacenar los expedientes más significativos del citado servicio, (5.6.).



- Se ha continuado con la implantación del uso de correo electrónico como canal de comunicación entre distintas unidades, consiguiendo así una notable disminución de impresión en papel y con ello un ahorro en consumibles, (5.7.).
- Dentro de los procesos operativos del mapa de procesos de LAE se ha definido el procedimiento de seguimiento de planificación estratégica, realizando un informe de carácter mensual, otro de carácter trimestral y por último un resumen anual, (5.8.).
- Se ha realizado un procedimiento para la mejora y control del mantenimiento de la instalación eléctrica, (5.9.).
- En la sede de Guzmán el Bueno se han instalado cámaras y sensores de movimientos y presencia controlado todo ello de forma remota desde la sede de Capitán Haya, (5.10.).
- Debido a las mejoras realizadas actualmente no existe ninguna barrera arquitectónica en la sede de LAE, (5.11.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales (IEF).*

- Impermeabilización de la cubierta del Salón de Actos y Biblioteca, (5.1.).
- Obras de reparación de la pavimentación de la calzada interior en la Sede del IEF en Madrid, (5.1.).
- Demolición por peligro de derrumbe y nueva construcción del muro exterior de la Sede del IEF en Madrid, (5.1.).
- Reparación de saneamiento de la Sede del IEF en Madrid, (5.1.).
- Sustitución de puertas principales e interiores por puertas automáticas, (5.1.).
- Sustitución de jardín de pradera por jardín seco, (5.1.).
- Electrificación del Aula 2.8 para creación de Red de Área Local específica de conexión a la IGAE, (5.1.).
- Adquisición de cañones y pantallas para las Sedes de Madrid, Sevilla y Valencia, (5.2.).
- Adquisición de equipos de megafonía interior de los edificios A y B de la Sede de Madrid, inexistentes hasta la fecha, (5.2.).
- Adquisición de maquinaria de Reprografía para Sedes de Madrid, Barcelona, Valencia y A Coruña, (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 (permanente), (5.3.).
- Adquisición de mobiliario para el equipamiento de despachos en la Sede de Madrid, (5.4.).
- Adquisición de mamparas protectoras para puesto de ordenanza en la Sede de Madrid, (5.4.).
- Adquisición y renovación de sillas de diversas aulas de la Sede de Madrid, (5.4.).
- Adquisición de mobiliario para despachos de la Sedes de Valencia y A Coruña, (5.4.).
- 639 Actualizaciones realizadas en el inventario general del IEF en la Sede de Madrid, (5.5.).
- Identificación, clasificación, ordenación y preparación de parte de los Contratación de los Fondos del Archivo de la Sede de Madrid, (5.6.).
- Entrega de la documentación de los cursos y seminarios en formato digital, (5.7.).
- Reducción progresiva del número de fotocopias realizadas en el Servicio de Reprografía, (5.7.).
- Supresión de la entrega de documentación en papel de los cursos de Formación Voluntaria y de Nuevo ingreso en el ámbito de la Escuela de la Hacienda Pública, (5.7.).
- Empleo del sistema común SOROLLA, de la IGAE, complementado con el uso de la aplicación de desarrollo propio PROGESFOR en lo que se refiere a actividades formativas (actividad permanente), (5.8.).
- Implantación de reuniones periódicas del área de Gestión (Subdirección General de Organización, Planificación, y Gestión de Recursos) con las áreas de Formación Investigación para revisar la planificación y continuar la ejecución del presupuesto (actividad permanente), (5.8.).
- Pintura de varios despachos y pasillos del edificio A en la Sede de Madrid, (5.9.).
- Impartición de curso de lucha contra incendios con fuego real, (5.10.).



- Adquisición de extintores de polvo, de CO2 y de agua, (5.10.).
- Adquisición de impresora para emisión de tarjetas a color por transferencia térmica con grabadora de banda magnética para el control de accesos, (5.10.).
- Adquisición de postes para balizamiento y señalización de accesos y viales, (5.11.).
- Fomento del consumo responsable en materia de gasto telefónico, (5.12.).
- Reducción de los gastos correspondientes a inauguraciones, clausuras, y otros actos protocolarios relativos a la actividad del Instituto, en el marco de una política de austeridad inspirada desde el Ministerio de Economía y Hacienda, (5.12.).
- Diversas medidas de ahorro como sustitución del riego por aspersión y manguera por el de goteo, al tiempo que se reducen las superficies de pradera de hierba y se sustituye por jardín seco, (5.12.).
- Adquisición de papeleras para clasificación de residuos en las zonas de más producción como Aulas, zonas de máquinas de café y alimentos, además de los clásicos contenedores de recogida de pilas, (5.12.).
- Fomento del uso de correo electrónico como medio de comunicación interna, (5.12.).

➤ *Secretaría General de Política Económica y Economía Internacional.*

- Eliminación del soporte papel tanto como medio de comunicación como de archivo para lo que se realizaron varias actuaciones concretas: supresión de las comunicaciones por fax, especialmente con las unidades de los servicios centrales de la Subsecretaría, (5.7.).

➤ *Dirección General del Tesoro y Política Financiera.*

- Impermeabilización parcial de la terraza, (5.1.).
- Sectorización con diversos paneles en las Plantas, 3ª, 6ª y 8ª, (5.2.).
- Ampliación extensiones telefónicas en Centralita (en curso), (5.2.).
- Ampliación de cajas de conexiones para tomas de fuerza, datos y teléfonos en diversas plantas de Pº Prado 6 y 4, (5.2.).
- Ampliación centralita cuadro de alarma y disparo de temperaturas en cuarto de Alta Tensión, (5.2.).



- Reconexión grupo informático de AA CC y traslado desde cubierta a Sala de Servidores, (5.2.).
- Instalación de Splits AA CC, en despacho de Directora y Secretaria, (5.2.).
- Reducción del consumo eléctrico. Pasando de 865.210 kWh en 2008 a 828.402 kWh en 2009, (5.7.).
- Control del consumo telefónico. Con un total de 10.128 horas y 33.600 € de coste, (5.7.).
- Modificación ubicaciones cámaras CCTV del exterior del edificio, (5.10.).
- Instalación línea eléctrica para apertura/cierre manual puerta del Patio/garaje, (5.11.).
- Sustitución engranajes puertas de cristal accesos Pº Prado 6 y 4, (5.11.).

➤ *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.*

- Realización de obras para equipar una nueva Sala Informática en el sótano 2º del edificio, (5.1.).
- Realización de obras de mejora en las plantas 2 y 6 del edificio sede de este Centro, renovando cableados telefónicos, eléctricos y de red e instalando nuevos suelos, (5.2.).
- Renovación parcial del mobiliario de algunos despachos y salas de juntas, (5.4.).
- Durante el año 2009 prosiguió el proceso iniciado en el año 2008 de envíos a Archivos Centrales del Ministerio de todos aquellos expedientes que han sido digitalizados o que han sido dados de baja por diversos motivos. Se ha completado el proceso de reestructuración de soportes de expedientes, buscando la coherencia en su distribución con objeto de facilitar su uso y ahorro de tiempo, (5.6.).
- Envíos de Cuentas Anuales de gestoras y fondos de pensiones de los años 2003, 2004, 2005 Y2006 al Archivo Central del Ministerio de Economía y Hacienda para una mejor organización interna de los expedientes y mejora en el espacio dedicado al archivo de los mismos, (5.6.).
- Mejora del consumo de consumibles: Utilización de consumibles más ecológicos y biodegradables, (5.7.).



- Mejora del seguimiento y ejecución presupuestaria: Instalación de nuevos programas informáticos que han mejorado el seguimiento y ejecución presupuestarios, (5.8.).
- Mejora de la seguridad del edificio: Renovación de los sistemas de extinción de incendios y establecimiento de un nuevo "Plan de autoprotección del edificio", (5.10.).

➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*

- Se ha llevado a cabo una reforma de los despachos de la Subdirección General de Instituciones Financieras Multilaterales para acomodar a 4 nuevas personas que se han incorporado a la Dirección General en 2009 , (5.1.).
- Se ha realizado un seguimiento permanente de la ejecución presupuestaria por parte de la Directora General a partir de la información suministrada por la Unidad de Apoyo, (5.8.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística (INE).*

- Registro y comunicación por parte de las unidades de incidencias estructurales o coyunturales de las instalaciones, conducciones eléctricas, equipos, etc., (5.1.).
- Durante 2010 se terminaron las obras de adecuación de las nuevas sedes de Delegaciones Provinciales, realizándose los traslados a lo largo del ejercicio, con la excepción de las Delegaciones de Asturias y Cuenca en que el traslado ha tenido lugar en 2010, (5.1.).
- En 2009 se invirtieron 993.977,69 euros en renovar mobiliario de diversas Delegaciones y en sustitución de fotocopiadoras y faxes. Realizado en 2009, (5.4.).
- El inventario se actualiza a lo largo de cada ejercicio y se hace una comprobación en el último trimestre. Realizado en 2009, (5.5.).
- Trabajos sobre catalogación de fondo bibliográfico actualizando y revisando contenidos. Iniciado en 2008, (5.6.).
- En los Servicios Centrales del INE se instalaron 7 armarios compactos y se reorganizó completamente el archivo. Iniciado en 2009, (5.6.).
- Archivo en red por proyectos y áreas de algunas unidades, diferenciando textos de correo de ficheros anexos de documentos y datos. Iniciado en 2009, (5.6.).



- Esfuerzo especial en impresión por las dos caras. Usos de papel ya impreso para borradores. Iniciado en 2009, (5.7.).
- Análisis detallado de los informes de ejecución presupuestaria de los proyectos de las unidades, según tipo de personal y actividades directas o de apoyo. Iniciado en 2009, (5.8.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial (ICO).*

- Sustitución de la climatización del edificio de Los Madrazo, por otro sistema más eficiente, (5.2.).
- Reducción aproximada del 11% del coste de Impresos y Material de Oficina, (5.7.).
- Reducción aproximada del 4% del gasto en “Entretenimiento de Inmovilizado”, (5.8.).

➤ *Comisión Nacional de la Competencia (CNC).*

- En el 2008 y parte del 2009, se han llevado a cabo numerosas obras en el edificio con el objeto de obtener una utilización lo más óptima posible de los espacios, (5.1.).
- Como consecuencia de la evaluación del Comité de Prevención de Riesgos Laborales, se han adoptado todas las medidas necesarias para la adaptación y mejora de los puestos de trabajo, (5.2.).
- Se ha creado una sala para uso de todo el personal en la que se han instalado neveras, microondas y mesas de reuniones. También se han instalado máquinas de vending (bebidas frías, sólidos y café), (5.2.).
- En lo relativo al mobiliario se ha ido renovando el más obsoleto y se han comprado sillas de alta ergonomía para el personal con problemas posturales con certificado médico, (5.4.).
- Se ha elaborado también un inventario único de la CNC, que estuvo finalizado a finales del 2008. Desde entonces se lleva el control de inventario a través de la aplicación de la IGAE de Sorolla, (5.5.).
- A lo largo del 2009 se ha reorganizado todo el archivo del organismo numerando, clasificando y eliminando papeles duplicados o no susceptibles de ser archivados, de todo el fondo documental procedente del antiguo TDC y de la antigua DG de Defensa de la Competencia. Este trabajo finalizará a mediados de 2010, (5.6.).



- Por otra parte, el Plan de Austeridad aprobado por instrucción del Presidente de diciembre de 2008, introduce criterios de racionalidad en el consumo del material y, en general, en el control del gasto corriente, (5.8.).

➤ *Secretaría General Técnica.*

- Se han realizado las obras necesarias para facilitar físicamente la accesibilidad a la oficina de Información a las personas discapacitadas, (5.11.).
- Reubicación del personal de la Unidad en una misma planta del edificio de Alcalá, 9, (5.1.).

➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial (Suprimida RD 495/201).*

- Finalización de las obras de rehabilitación integral y puesta en funcionamiento de la sede de Alfonso XII, (5.1.).
- Finalización de las obras de rehabilitación de la planta 3ª de sede de la Delegación de Economía y Hacienda en Las Palmas, (5.1.).
- Remodelación de una planta de oficinas de la IGAE en María de Molina, 50, (5.1.).
- Remodelación de aseos en la columna este de Castellana 162, (5.1.).
- Renovación de toda la electrónica de red y del sistema completo de cableado estructurado de comunicaciones del edificio de Atocha 3, sede de la Oficina Presupuestaria y de la Subdirección General de Empresas y Participaciones Estatales, (5.2.).
- Ampliación del caudal de comunicaciones del edificio de Costanilla de los Desamparados 14, de 14 a 40 Mbps, (5.2.).
- Sustitución de ascensores de cuerpo bajo en Castellana 162, (5.2.).
- Obras de mejora de la instalación eléctrica en la sede de Alcalá (cuadros de alumbrado y fuerza), (5.2.).
- Instalación de un grupo electrógeno en Alberto Alcocer, para dar servicio a los Centros de Proceso de Datos de la Subsecretaría y la IGAE, (5.2.).
- Sustitución de grupos de frío en Cuzco, (5.2.).
- Obras de sustitución de grupos de frío en Castellana 272, (5.2.).



- Seguimiento del consumo de determinados productos, para reducir el gasto, (5.7.).
- Instalación de sistemas de ahorro de agua en los aseos de la columna este de Castellana 162 (5.2), (5.7.).
- Obras de sustitución de luminarias por otras más eficientes en zonas comunes de Paseo de la Castellana 160 y Alberto Alcocer (5.2), (5.7.).
- Preparación regular, normalmente cada quince días, de cuadros informativos del grado de ejecución actual presupuestaria y previsiones del gasto total del ejercicio, (5.8.).
- Revisión crítica de contratos y procedimientos de contratación para abaratar costes, (5.8.).
- Seguimiento del contrato de agencia de viajes, especialmente encaminado a la obtención de las tarifas más ventajosas y a la reducción del uso de billetes sin restricciones y de la clase preferente, (5.8.).
- Inicio de las obras de mejora de instalaciones contra incendios en la sede de Alberto Alcocer y en la sede de Castellana 162, (5.10.).
- Realización de simulacros de evacuación anuales, (5.10.).
- Revisión de oficinas afectadas por el RD 366/2007 de accesibilidad, (5.11.).
- Colaboración con la S.G. de Información, Documentación y Publicaciones en la elaboración de un cuestionario para analizar las condiciones de accesibilidad de dichas oficinas, (5.11.).
- Incorporación de criterios medioambientales en diversos contratos: adquisición de material no inventariable para reprografía, obras, limpieza, vestuario, etc., (5.12.).
- Incremento del porcentaje de papel reciclado A4 respecto al papel normal en las unidades cuyo papel es adquirido por la Oficialía Mayor. Disminución del consumo de papel, en colaboración con la Subdirección de Información, Documentación y Publicaciones, (5.12.).
- Recogida selectiva de residuos en todas las sedes de servicios centrales, (5.12.).
- Realización de las funciones de gestor energético del Departamento, (5.12.).



➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado.*

- Se continúa con la actualización del archivo documental del Inventario General, con el fin de enviar al Archivo Central los expedientes de inmuebles que se han ido dando de baja. Al mismo tiempo se está optimizando el espacio y renovando las cajas de archivo que estaban en mal estado, (5.6.).
- Respecto a los expedientes derivados de la Ley 43/1998, de 15 de diciembre, de Restitución o Compensación a los Partidos Políticos de Bienes y Derechos Incautados en aplicación de la normativa sobre responsabilidades políticas del período 1936-1939, modificada por la Ley 50/2007, en previsión de la apertura de un nuevo proceso compensatorio, se ha procedido a la ordenación del archivo de todos los expedientes ya tramitados, y a la clasificación y archivo de las nuevas solicitudes presentadas, (5.6.).

➤ *Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC).*

- Actualización del inventario, (5.5.).

➤ *Parque Móvil del Estado (PME).*

- Rehabilitación y consolidación de estructuras e instalaciones del edificio sede del organismo, como los vestuarios del personal conductor masculino y la planta segunda del organismo donde se ha actualizado toda la instalación eléctrica. También creación de vestuarios específicos para el personal conductor femenino, (5.2.).
- Mejora de las instalaciones de protección contra incendios y de los dispositivos de seguridad del edificio mediante la instalación de una red de hidrantes para el edificio del taller, y varias BIEs (Bocas de Incendio Equipadas) en diferentes lugares de los edificios, así como otros dispositivos de prevención contra incendios, (5.10.).
- Sectorización contra-incendios de la nave de taller mediante un muro de hormigón y puertas de acceso, (5.10.).
- Actuaciones tendentes a asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental, y los objetivos ambientales definidos por el PME en: reducción del consumo de recursos naturales, sensibilización y formación ambiental a todo el personal, control de los residuos producidos, y reducción de la contaminación producida por los vehículos oficiales a través del uso de biocombustibles y la compra de vehículos ecológicos, (5.12.).



- Adquisición de vehículos ecológicos siguiendo en la línea de la Política Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, mediante la cual el PME se compromete a ser un organismo respetuoso con el medio ambiente y controlar sus impactos negativos en el mismo. Se adquirieron 60 vehículos aptos para consumir bioetanol en las instalaciones propias del organismo, (5.12.).

➤ *Fabrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT).*

- En el Departamento de Compras se ha acondicionado una sala de reuniones para poder hacer presentaciones con proveedores, etc. En Comercial, nueva ubicación del personal del Área de Desarrollo de Documentos de Identificación y Tarjetas que estaban localizados en 3 ubicaciones diferentes, (5.1.).
- Aislamiento oficina Desarrollo de Gestión, (5.1.).
- Se han realizado mejoras en diferentes instalaciones de la empresa para adaptarla a la normativa de Prevención y Riesgos Laborales, principalmente en instalaciones de climatización, eléctrica y de incendios, (5.2.).
- Se ha incorporado en I + D mobiliario para equipos de protección individual, (5.4.).
- Actualización del mobiliario de acuerdo con la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, (5.4.).
- Se ha remodelado el espacio de red de I + D + i para el almacenamiento de la documentación en formato electrónico. En Compras se ha incorporado un armario rotatorio para facilitar las labores de búsqueda y archivo de documentación, (5.6.).
- Digitalización de facturas de proveedores, (5.6.).
- En proceso desde 2008 la informatización del archivo de Ventas, (5.6.).
- Digitalización de toda la documentación de los expedientes del Servicio Médico de Empresa, (5.6.).
- Reducción de consumo de papel y toner al disponer en el Departamento de I + D de espacio de red para el archivo de la documentación, (5.7.).
- Se ha realizado una auditoría energética del edificio como base para actuaciones en su mantenimiento, (5.9.).

➤ *Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT).*



- Se han realizado diversas actuaciones concretas orientadas al mantenimiento del edificio y sus instalaciones, como es la instalación de nuevos elementos en la instalación de calefacción, para mejorar su rendimiento y nivel de confort de los usuarios, (5.2.).

➤ *Secretaría de la Junta de Contratación.*

- Se está a la espera de contar con el apoyo técnico imprescindible para empezar a desarrollar el archivo de la documentación en forma electrónica, (5.6.).
- Se ha conseguido evitar la impresión de buena parte de la información suministrada a los agentes económicos mediante la publicación electrónica de la misma, (5.7.).
- Se ha conseguido una estación de impresión multiservicio para las impresiones residuales y documentación interna que permite reducir costes frente a las impresoras de puesto de trabajo, (5.7.).

6. Recursos Tecnológicos.

➤ *Dirección General de Tributos.*

- Renovación de la totalidad del parque de portátiles e impresoras de gama alta de las secretarías y registro, (6.1.).
- Renovación de licencias Adobe Acrobat, (6.2.).
- Mejoras y mantenimiento de aplicaciones propias, (6.5.).

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Mejoras continuas en todas las aplicaciones informáticas de gestión catastral (SIGECA SIGCA, SAUCE, INCA Y ALMENA) mediante la incorporación de nuevas utilidades, que redundan en definitiva en una mejora en la tramitación de los procedimientos, (6.2.).
- Funcionamiento de la página Web y de la oficina Virtual del Catastro que permite, en tiempo real, el acceso a la información existente en la base de datos catastral incluyendo la cartografía, así como la expedición de certificados catastrales gratuitos on-line. En el año 2009 se realizaron 14.745.316 consultas a datos catastrales protegidos, 2.067.541 más que el año anterior y se expidieron 4.466.073 certificados, 327.536 más que el año anterior a través de la Oficina Virtual del Catastro. En cuanto a la página Web en el año 2009 tuvo 14.395.252 visitas más que el año anterior con un total de 20.802.745, (6.3.).



- Creación e implantación de los Puntos de Información Catastral (PIC) como mecanismos de acercamiento del Catastro a los ciudadanos, así como de colaboración de la institución para el acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información. En el año 2009 se contabilizaron 3349 PIC, (6.3.).
- Una novedad en el año 2009 es la consulta de información IRPF 2009. El objetivo es el de actualizar la titularidad catastral de los inmuebles en los casos de discrepancias detectados como consecuencia del intercambio de información entre la Dirección General del Catastro y la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, (6.4.).
- La OVC presta como novedades durante el año 2009 los siguientes servicios:
 - ♦ Descarga de cartografía para entidades colaboradoras.
 - ♦ Información de “mis expedientes”.
 - ♦ Información de “mis inmuebles”, (6.4.).
- En el marco de la generalización de los procedimientos electrónicos en la actuación administrativa que determina la Ley 11/2007, se podrán iniciar los siguientes procedimientos a través de la Sede Electrónica del Catastro en Internet:
 - ♦ Declaración de alteración de la titularidad y variación de la cuota de participación en bienes inmuebles (901-N).
 - ♦ Declaración de nueva construcción, ampliación, reforma o rehabilitación de bienes inmuebles (902-N).
 - ♦ Declaración de segregación, agrupación, segregación o división de bienes inmuebles (903-N).
 - ♦ Declaración de cambio de cultivo o aprovechamiento, cambio de uso o demolición o derribo de bienes inmuebles (904-N).
 - ♦ Solicitud de baja.
 - ♦ Solicitud de incorporación o cese de titularidad de derechos de disfrute.
 - ♦ Solicitud de incorporación de cotitulares
 - ♦ Solicitud de Inscripción de trasteros y plazas de estacionamiento en pro-indiviso
 - ♦ Recursos de reposición.
 - ♦ Recursos de alzada, (6.4.).
- Entre las medidas orientadas al apoyo a usuarios está la página WEB del Catastro integrada en el portal del Ministerio de Economía y Hacienda, permite acceder a varios servicios, productos procedimientos y normativa catastral, (6.6.).



➤ *Dirección General de Coordinación Financiera con las CCAA y EELL.*

- En 2009 se ha desarrollado una aplicación informática, publicada en la Oficina Virtual de Coordinación Financiera con las Entidades Locales, para la entrega de información de las diferentes fases contempladas por el Real Decreto-ley 5/2009, de 24 de abril, de medidas extraordinarias y urgentes para facilitar a las Entidades Locales el saneamiento de deudas pendientes de pago con empresas y autónomos, (6.3.).
- A través del Instituto Nacional de Administración Pública, se ha organizado en las principales capitales de provincia y para el personal al servicio de la Administración Local, una jornada sobre la reforma de la estructura de los Presupuestos de las Entidades Locales, para dar a conocer de forma detallada la nueva estructura del presupuesto de las Entidades Locales y anticipar las acciones a emprender derivadas de su entrada en vigor, (6.3.).
- Por otra parte, se ha desarrollado la taxonomía XBRL-PENLOC que se utilizará por primera vez en la captura de datos del presupuesto de las entidades locales para el ejercicio 2009. Se elimina de este modo la necesidad de introducir datos de modo manual en formularios electrónicos, (6.5.).
- Se han introducido en 2009 importantes mejoras funcionales en la aplicación de captura de datos de la liquidación del presupuesto de las Entidades Locales, (6.5.).
- Se ha logrado un uso generalizado de la aplicación CAU: Registro de Incidencias/Solicitudes para Sistemas Informáticos. Actualmente las solicitudes de los usuarios son atendidas de forma inmediata. El usuario puede consultar en todo momento el estado de la incidencia reportada, (6.6.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC).*

- Se han adquirido diferentes modelos de impresoras y fotocopiadoras con el objeto de maximizar su utilización con posibilidades de trabajo en grupo, digitalización de imágenes, capacidad dúplex (ante la bajada de precio de estos equipos que anteriormente eran demasiado costosos) y con el objeto de inducir un considerable ahorro en papel en los próximos ejercicios. Un proyecto puesto en marcha en este ejercicio, con enorme incidencia actual y futura, es el Expediente Electrónico. Por otro lado en varios Tribunales se ha incorporado la retirada selectiva de elementos de impresión con el objeto de proteger el medio ambiente y completar el ciclo de consumo, (6.1.).



- Se sustituyeron en los Tribunales Económico-Administrativos 194 ordenadores, 2 escáneres departamentales y 2 servidores, así como diverso equipamiento informático menor, (6.1.).
- A lo largo del año 2009 se han efectuado mejoras en la aplicación de gestión y tramitación de reclamaciones económico-administrativas, TAREA. En el Tribunal Central se mejoró y amplió en sus funcionalidades la aplicación de “Sala sin Papel”, (6.2.).
- La página web de Tribunales Económico-Administrativos en el portal del Ministerio se ha mejorado en el año 2009 recogiendo la actualización de todos los contenidos. En cuanto a la Base de Datos de Doctrina del Tribunal Central, consultable por internet, se añadieron en el pasado ejercicio 361 resoluciones (un incremento de cerca del 6 % respecto del año 2008), (6.3.).
- Se construyó la sede electrónica de TEA a finales de 2009, (6.4.).
- En el año 2009 se ha actualizado el Plan de Seguridad Informática de Tribunales Económico-Administrativo, (6.7.).

➤ *Dirección General de Presupuestos.*

- Se han realizado mejoras en el desarrollo de aplicaciones informáticas en el ámbito presupuestario: Las relativas al Nuevo sistema Presupuestario (NSP) y las correspondientes al nuevo sistema de información ATENEA, de tramitación de expedientes de modificaciones presupuestarias, (6.5.).
- En los módulos contenidos en la categoría de elaboración, respecto al denominado Quanto, cuya finalidad es la elaboración presupuestaria básica del subsector administrativo del sector público estatal (central de estructuras, escenarios presupuestarios, créditos y dotaciones, y enmiendas parlamentarias), se ha desarrollado e implantado un nuevo procedimiento de clasificación visual de las enmiendas recibidas, para su posterior distribución a las Unidades que han de informarlas. Asimismo, se ha potenciado la explotación de la información residente en la base de datos (la correspondiente a las enmiendas presentadas y a los informes relativos a estas), remitiendo la misma, por medios informáticos a la Dirección General de Relaciones con las Cortes, (6.5.).
- Las actuaciones en el módulo Financi@ han sido:
 - ♦ Implantación de un nuevo subsistema de regionalización con distinto interfaz gráfico que el preexistente para hacerlo más intuitivo.
 - ♦ Minimización de los problemas de conversión de unidad monetaria al restringirse las posibilidades de obtención de información a sólo dos unidades



distintas, miles de euros sin decimales (o con decimales aceros) y millones de euros con dos decimales.

- ♦ Reestructuración de las entidades de los subsectores (SAE, CI y SEF) previstos en la aplicación.

- ♦ Incorporación de nuevos formatos de estados financieros para ciertas clases de entidades previstas en la aplicación.

- ♦ Nuevo procedimiento de definición y ejecución de la documentación oficial, variando algunos aspectos del procedimiento preexistente, (6.5.).

- Respecto a los módulos de consulta, Quadro, es un "constructor" de informes "en línea" sobre la información de "escenarios presupuestarios" y de "créditos y dotaciones" residente en Quanto. Por su parte el módulo SIGMA, tiene por objeto permitir a cualquier agente presupuestario realizar consultas fuera de línea sobre los "créditos y dotaciones" de Quanto. Se ha ampliado la funcionalidad del módulo para permitir realizar consultas sobre información de diferentes ejercicios presupuestarios y de fases distintas del mismo ejercicio, (6.5.).

- En el módulo PGenet de publicación, se ha mejorado la fase final del procedimiento de generación, presentación y publicación de la documentación oficial, (6.5.).

- Desarrollos sobre la funcionalidad básica de ATENEA que, en su primera fase, se piensa implantar durante el primer semestre de 2010 y que presenta ya importantes ventajas en relación a la aplicación que sustituye: Desarrollo con tecnología WEB, lo que permite una integración "natural" de los distintos Agentes presupuestarios del sector público estatal de naturaleza limitativa que intervienen en la tramitación de un expediente (DGP, Oficinas Presupuestarias de los Ministerios, Unidades presupuestarias de Organismos y Agencias). Utilización, ya en su primera fase, de la firma electrónica en la DGP, lo que permitirá agilizar la tramitación de los expedientes. Se ha ampliado la funcionalidad del módulo para permitir realizar consultas sobre información de diferentes ejercicios presupuestarios y de fases distintas del mismo ejercicio, (6.5.).

➤ *Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas.*

- En el año 2009, coincidiendo con el comienzo de la migración al sistema operativo Windows Vista, se ha producido la sustitución del 12% de los puestos de sobremesa. Está prevista la sustitución de 474 equipos en total, que representan la casi totalidad de los ordenadores para el año 2010, (6.1.).



- En el ámbito de la gestión de los recursos humanos, se ha desarrollado una herramienta informática que, además de constituir un apoyo a la gestión de los recursos humanos, sirve para señalar la posición estructural de los empleados dentro del organigrama del Centro y como apoyo a la toma de decisiones por parte de la Dirección. Está disponible para todo el personal en la Intranet de la Dirección General, desde el segundo semestre de 2009, (6.2.).
- Se ha avanzado en la consolidación de la aplicación 'Carpetillas', como plataforma para la gestión de expedientes, en prácticamente todas las unidades de gestión de costes activos. El avance más significativo ha sido el desarrollo de las herramientas necesarias para la gestión de los expedientes de personal laboral y, en especial y por su variedad, de las autorizaciones de contratación. Hay que destacar la conexión de nuestro sistema de gestión de expedientes con el portal CECIR de la Dirección General de Función Pública, en particular con el módulo Convoc@, que ha permitido elaborar electrónicamente el orden del día de las convocatorias CECIR desde 'Carpetillas', durante el segundo semestre de 2009, (6.2.).
- También se ha iniciado el desarrollo de una nueva versión de la aplicación "WinFoca", que permitirá obtener nuevas consultas e informes de la RPT del personal funcionario de una manera más ágil. En esta nueva versión, siguiendo el proceso de integración de los distintos tipos de empleados públicos, está previsto cargar también la RPT del personal laboral, (6.2.).
- Se han llevado a cabo mejoras en los Sistemas de reconocimiento y pago de las pensiones de Clases Pasivas (OLAS e ISLA) para, por un lado, adaptar tales sistemas a las modificaciones introducidas por la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el 2009 en materia de jubilación y, por otro, permitir el ejercicio de las nuevas competencias asumidas por la Dirección General, desarrollando el subsistema de las indemnizaciones a favor de ex presos sociales, (6.2.).
- Se ha completado la definición de los requerimientos del nuevo Sistema de Información de Clases Pasivas (ARIEL), (6.2.).
- Se ha desarrollado la aplicación AUDITAD02 para realizar las auditorías de los Habilitados de Clases Pasivas conforme al nuevo procedimiento de auditorías establecido en el año 2009. Esta aplicación incluye el programa de trabajo, objetivos y prueba de cada auditoría y permite realizar los informes de auditoría, (6.2.).



- En el año 2009, se ha implantado la nueva web de la Intranet de la Dirección General. El diseño funcional y gráfico de la misma finalizó en el año 2008, pero la migración de servidores y ejecución en el entorno de explotación, se ha producido en el año 2009, (6.3.).
- A partir de la nómina del mes de mayo de 2009 se inició el sistema de comunicación a los pensionistas del reconocimiento de sus pensiones a través de "sms". Este sistema sólo se aplica a las pensiones reconocidas por el procedimiento único de reconocimiento y liquidación y requiere que el solicitante de la pensión haya facilitado en la instancia su número de teléfono móvil. En el año 2009 se remitieron 3.998 "sms" anticipando la Resolución de reconocimiento de la pensión, (6.3.).
- Con carácter general, durante 2009 se han llevado a cabo las funciones de adecuación del contenido de la página web de Clases Pasivas (www.clasespasivas.sggp.pap.meh.es) a la Ley 2/2008, de Presupuestos Generales del Estado para 2009, (6.4.).
- Se adaptaron las actuaciones administrativas inventariadas en el portal del Ministerio destinada a procedimientos (Procedimientos Administrativos del Ministerio de Economía y Hacienda/Sistema de Información Administrativa "PAMEH/SIA") al nivel de interactividad exigido por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, y fue traducida la información que figuraba al inglés y a las lenguas cooficiales, (6.4.).
- Se sustituyó el procedimiento administrativo "traslado de cobro de pensiones" por el de "Solicitud de cobro en entidad financiera en el exterior", como consecuencia de la finalización del proceso de unificación de cajas pagadoras, (6.4.).
- Se modificó la información del canal Notificaciones Telemáticas para adecuarla a los nuevos procedimientos de Clases Pasivas incluidos en este servicio, que permite a los ciudadanos recibir las notificaciones y comunicaciones administrativas referentes a los procedimientos en los que son interesados, (6.4.).
- Se revisó y actualizó la información a través del canal Anuncios de las novedades en materia de normativa, de prestaciones y servicios nuevos, así como los importes de los Haberes Reguladores de Clases Pasivas y de las cuantías de las pensiones y complementos a mínimos para 2009, (6.4.).
- Se reestructuró en nuevas categorías el canal Normativa y se procedió a la revisión permanente de los textos legales incluidos en dicho canal, con la



incorporación al texto de los mismos de todas las modificaciones, derogaciones, publicaciones de normas que los afecten o desarrollen e incorporación de las normas que se publican y afectan a las pensiones y prestaciones de Clases Pasivas, (6.4.).

- Inclusión del nuevo sistema de «Notificaciones Telemáticas» a través de una Dirección Electrónica Única (DEU), (6.4.).

- En 2009 se ha incorporado un nuevo procedimiento a la Oficina Electrónica de Clases Pasivas, relativo a las indemnizaciones en favor de personas fallecidas o con lesiones incapacitantes por su actividad en defensa de la democracia reguladas en la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, (6.4.).

- Para dar cumplimiento a la disposición final tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, todos los procedimientos administrativos de Clases Pasivas se adaptaron antes de 31 de diciembre de 2009 a las previsiones de la citada Ley, (6.4.).

- Sede electrónica: por Orden EHA13408/2009, de 17 de diciembre, se crearon las sedes electrónicas del Ministerio de Economía y Hacienda, entre otras la de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, (6.4.).

- Durante el ejercicio 2009, se mejoró el funcionamiento de la aplicación Knosys Manager, soporte de la Base de Datos Documental de Clases Pasivas, continuando las labores de ajuste, en coordinación con la empresa propietaria de la nueva herramienta, situación que se mantenía a 31 de diciembre de 2009, (6.5.).

- A finales del 2009, se comienza con la preparación técnica necesaria de equipos informáticos y formación del personal Registrador, para abordar en el año 2010 la descarga a todo el personal del Centro del certificado PKI en las tarjetas criptográficas, (6.5.).

- Puesta en funcionamiento como experiencia piloto la Aplicación Tram@ para la tramitación telemática de los permisos vacaciones y días de libre disposición del personal de la Secretaría General, (6.5.).

- Finalización del enlace de la base de datos Eryca (datos administrativos) con el programa OrgPlus 07 Profesional, para la generación y actualización de forma automática de los organigramas que se creen en la aplicación OrgPlus 07 Profesional, (6.5.).



- Introducción en coordinación con la IGAE, de la aplicación Absentismo del personal de la Dirección General, (6.5.).
- Se encuentra en fase intermedia, en coordinación con la IGAE, la mejora de la aplicación de Control horario en Eryca, (6.5.).
- En 2009, se han continuado las tareas de configuración de equipos de sobremesa y de modificación en el perfil de los usuarios internos, como consecuencia de las reestructuraciones de Subdirecciones y cambios de ubicación física del personal de la DGCP y PP, (6.6.).
- Las consultas que se realizan a través de los distintos Servicios WEB a los que se accede a través de OLAS e ISLA -Servicios de Verificación de datos de identidad y residencia, así como el Servicio WEB de Informes de Vida Laboral- se benefician del exhaustivo y preciso control de INFOLPD, (6.7.).

➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

- En el área de Incentivos Regional, en colaboración con la Intervención General de la Administración del Estado, se ha realizado una comprobación de los sistemas hardware que se pretenden instalar en 2010, realizando comprobaciones de idoneidad del hardware que no será sustituido y de las aplicaciones en funcionamiento, (6.1.).
- Se mantienen reuniones periódicas con responsables de la Intervención General de la Administración del Estado para el desarrollo de una nueva aplicación de gestión de los Incentivos regionales, (6.2.).
- Se han realizado reuniones de planificación y análisis de la nueva página Web que se prevé estará en funcionamiento a mediados de 2010, (6.3.).
- Se realizó en colaboración con la IGAE el diseño de la Sede electrónica de la Dirección General de Fondos Comunitarios, con el objeto de facilitar el uso de la Administración electrónica, (6.4.).
- Diseño de la nueva página web de acuerdo con las normalizaciones adoptadas por el Ministerio de Economía y Hacienda junto con Administraciones Públicas, (6.5.)."

➤ *Intervención General de la Administración del Estado (IGAE).*

- En los Centros Directivos y otras unidades de la SGPyG, así como en las Intervenciones Delegadas se:



- ♦ Instalaron 1.920 microordenadores nuevos de los cuales 80 son de incremento y 1.840 de sustitución, habiéndose retirado igual número de obsoletos, (6.1.).

- ♦ Se distribuyeron 142 portátiles, destinados principalmente a efectuar auditorias y soluciones de movilidad para personal directivo y se retiraron igual número de portátiles con tecnología anticuada, (6.1.).

- ♦ Fueron renovadas 116 impresoras de impacto que se utilizan para el sellado de documentos contables y 26 impresoras de red, (6.1.).

- ♦ Se distribuyeron 45 PDA's (agendas electrónicas con conexión telefónica móvil e Internet) a personal directivo que necesita acceso remoto, entre otros, a las bases de datos corporativas, correo electrónico y agenda durante sus desplazamientos. También se han distribuido 58 tarjetas SIM de transmisión de datos para portátiles mediante conexión inalámbrica de telefonía móvil, (6.1.).

- ♦ Renovación de equipamiento central en los CPDs de los CDs y otras unidades de la SGPYG, (6.1.).

- Adquisición de 1 fotocopiadora, (6.1.).

- Introducción de nuevas prestaciones en el sistema de seguimiento de expedientes de las Intervenciones delegadas para facilitar la tramitación electrónica de los expedientes, (6.2.).

- Incorporación de nuevas prestaciones en el sistema de apoyo a la gestión económica de los Centros gestores (SOROLLA), (6.2.).

- Desarrollo e implantación de prestaciones adicionales en la Central de información de bienes inventariables del Estado (CIBI), (6.2.).

- Implementación del llamado "archivo de fase" en diversos módulos del Nuevo Sistema Presupuestario. Dicha funcionalidad consiste básicamente en hacer una "foto fija" de la situación de las distintas bases de datos presupuestarias en un momento determinado, (6.2.).

- En los sistemas de gestión de recursos humanos y de tramitación electrónica de procedimientos de personal se han incorporado datos para facilitar el seguimiento de la "evaluación del rendimiento" por parte de la D.G. Costes de Personal y Pensiones Públicas; se ha introducido el procedimiento de "Liquidación de Dietas Urbanas"; y se ha efectuado su adaptación para la utilización del certificado del empleado público del MEH, (6.2.).



- Desarrollo y pruebas del sistema de registro departamental centralizado, bajo arquitectura web, para las intervenciones delegadas, regionales y territoriales, integrado a través de servicios web con el sistema de seguimiento de expedientes; e implantación del sistema en una intervención delegada piloto, (6.3.).
- Implantación de la puesta telemática de la nómina de la Administración de Justicia a disposición de la Intervención delegada, y de su fiscalización electrónica, (6.3.).
- Adecuación del sistema de planificación y seguimiento de las actuaciones de control financiero a los requerimientos básicos planteados por la ONA relativos a la programación por las Unidades de control; y revisión de la solución de descarga de informes de control financiero, desde dicho sistema, para su remisión electrónica a los destinatarios de dichos informes, (6.3.).
- Implantación en el módulo del Nuevo Sistema Presupuestario especializado en la elaboración presupuestaria del subsector administrativo de carácter estimativo, de los Consorcios de naturaleza informativa que no forman parte, propiamente dicha, del sector público estatal, y del subsector empresarial y fundacional, de un nuevo subsistema de regionalización con distinto interfaz gráfico que el preexistente para hacerlo más intuitivo, (6.3.).
- Se ha desarrollado y publicado una nueva versión del Portal Internet de la Administración presupuestaria sobre plataforma tecnológica evolucionada de gestión documental y de contenidos; y se ha instalado la infraestructura para facilitar la accesibilidad a dicho Portal, (6.4.).
- Adecuación de la Central de información de empresas y fundaciones públicas para el envío de los informes trimestrales, anuales y del art. 129 de la Ley General Presupuestaria; y adecuación de dicha Central y del inventario de entes del sector público estatal como consecuencia de la modificación de los formularios derivada del nuevo Plan General de Contabilidad de empresas, (6.4.).
- Se ha efectuado el diseño, desarrollo e implantación de las sedes electrónicas de las Direcciones Generales de Costes de Personal y Pensiones Públicas, y de Fondos comunitarios, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1671/2009, que desarrolla parcialmente la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, (6.4.).
- Respecto al Portal Intranet corporativo de la Administración presupuestaria, se ha implantado una nueva versión sobre plataforma tecnológica



evolucionada de gestión documental y de contenidos; se han impartido sesiones formativas para la utilización de los espacios de colaboración incluidos en esta nueva versión; y se ha facilitado la implantación de espacios específicos de colaboración para las Intervenciones Delegadas en la AEAT y en el FEGA, (6.4.).

- Incorporación de nuevas prestaciones al portafirmas electrónico corporativo, (6.5.).

- Incorporación en el módulo del Nuevo Sistema Presupuestario de mejoras en el asistente de informes para hacerlo más ergonómico al administrador de la aplicación con una doble posibilidad de presentación visual a la hora de definir los formatos de los estados financieros y de los informes, (6.5.).

- Se han incorporado mejoras en el rendimiento de la ejecución de los informes de la aplicación, reduciendo el número de accesos a la base de datos y cargando la información precisa en la memoria del servidor de aplicaciones para ser utilizada más eficientemente por el analizador de las expresiones utilizadas en los propios informes (que forman parte de su definición), (6.5.).

- Implantación en los sistemas de gestión de prestaciones y nómina de clases pasivas de: la nueva legislación sobre expresos sociales; la adaptación de los pagos por transferencia a la zona SEPA (códigos IBAN y BIC); las modificaciones necesarias para el cálculo y obtención de la nómina única de Clases Pasivas del Estado; el nuevo cálculo del porcentaje de retención del IRPF por la incorporación de la deducción por vivienda en aplicación del R. D. 1975/2008 y la adaptación a las modificaciones derivadas de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2010, (6.5.).

- Adecuación de la aplicación que gestiona el catálogo de sistemas de información de la Administración presupuestaria, (6.5.).

- Adecuación de la aplicación para la gestión de solicitudes de material de oficina a las necesidades de gestión de almacén expresadas por la D.G. Costes de Personal y Pensiones Públicas, (6.5.).

- Adecuación del sistema de registro departamental centralizado a las necesidades de la D.G. Costes de Personal y Pensiones Públicas, (6.5.).

- Desarrollo de servicios web para su puesta a disposición de los órganos gestores de subvenciones al objeto de facilitar el envío de información a la base de datos nacional de subvenciones, (6.6.).



- Distribución de la primera versión del nuevo sistema normalizado de contabilidad analítica para organizaciones administrativas bajo arquitectura web y tecnología .NET (CANOAnet) y elaboración de las consultas paramétricas requeridas, (6.6.).
- Cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal, (6.7.).
- En el ámbito de la sede electrónica de Clases Pasivas se ha procedido a la generación de informes con código seguro de verificación en las consultas a los servicios web de verificación de datos de identidad y de consulta de la vida laboral; y se ha adaptado el registro electrónico de Clases Pasivas a la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, (6.7.).
- Consolidación y mejora de la plataforma de firma electrónica común para todo tipo de aplicaciones, continuando el desarrollo de esta herramienta básica para la Administración Electrónica, (6.7.).
- Instalación y configuración de Site Recovery Manager de VMware como solución de contingencia y recuperación ante desastres de la plataforma de virtualización, (6.7.).
- Implantación de la herramienta HDP (Hitachi Dynamic Provisioning), para optimizar el espacio utilizado mediante la asignación de volúmenes virtuales, (6.7.).
- Adopción de diversas medidas para mejorar el rendimiento y reducir la ventana de backup, (6.7.).
- Implantación de un dispositivo dedicado para la navegación y tráfico limpio por Internet, (6.7.).
- Cambio de topología y actualización del sistema operativo de la plataforma del cortafuegos. Actualización de la versión del software del cortafuegos, (6.7.).
- Publicación en la Intranet corporativa de la Administración presupuestaria de la formación online en materia de protección de datos de carácter personal dirigida a todo el personal del ámbito de la Administración Presupuestaria, (6.7.).
- Adaptación de los procedimientos de control de accesos a las bases de datos de la Administración Presupuestaria a lo dispuesto en la Resolución de 27 de febrero de 2009 de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, (6.7.).



- Elaboración de la primera versión del procedimiento a aplicar en caso de emergencia, (6.7.).
- Elaboración del informe citado en la disposición transitoria cuarta del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, (6.7.).
- Implantación de aplicación de mercado para el control de fondos comunitarios en el marco 2007-2013, (6.8.).
- Adaptación de la aplicación contable para la entidades del modelo básico de contabilidad local (BÁSICAL) a la nueva estructura presupuestaria de las entidades locales (Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre); captura de operaciones con AYAX; y reforma de la gestión de facturas en el sistema BÁSICAL, (6.8.).
- Conclusión de la migración a una nueva plataforma Unix que es la base para el servicio de las aplicaciones más críticas de la Administración presupuestaria en los próximos años, (6.8.).
- Implantación del nuevo sistema operativo de puesto de trabajo, pasando de Windows 2000 a Windows Vista. Falta, a 31-12-2009, aproximadamente el 40% de los puestos, (6.8.).
- Adopción de herramienta para la estandarización de los procesos de despliegue de puestos de trabajo y distribución de software que ha permitido la instalación de 380 aplicaciones diferentes en los puestos de trabajo, (6.8.).
- Se ha realizado una separación a nivel 3 del CPD y el centro directivo de María de Molina, creando dos dominios de STP diferenciados, lo que redundará en una mejor segmentación de la red y una mejora en los tiempos de reconvergencia de redes en el caso de fallo de alguno de los caminos, (6.8.).

➤ *Entidad Pública Empresarial de Loterías y Apuestas del Estado (EPELAE).*

- En abril de 2009 se implantó un centro de respaldo que ha supuesto la adquisición de toda la infraestructura hardware necesaria para la replica del servidor de aplicaciones en modo activo-activo y del servidor de base de datos en modo activo-pasivo. Instalación de dos ordenadores personales, 2 pantallas TFT panorámicas de 26", 2 pantallas TFT de 19", 6 pantallas TFT de 17", (6.1.).
- Se ha ampliado la dotación del parque ofimático con la adquisición de: 5 pcs portátiles, 3 miniportátiles, 10 equipos multifuncionales A4 de inyección de



tinta, 2 impresoras láser color A3, 2 multifuncionales inyección de tinta y 2 scanner sobremesa A3, (6.1.).

- Mejoras en el tratamiento de los extractos de cuentas corrientes (norma 43) y facilitar a los usuarios herramientas para un mejor control de las cuentas, (6.2.).
- Mejoras en los mecanismos de control de las devoluciones de los billetes recibidos en los pedidos de complemento, (6.2.).
- Se adaptó el sistema de gestión de Lotería Nacional (SIGILO) para operar con los establecimientos de la red complementaria, (6.2.).
- Adaptación de la aplicación de Abonos para facilitar los abonos por terminación, (6.2.).
- Se ha desarrollado una aplicación de registro presencial, (6.2.).
- Se han realizado revisiones de los procesos establecidos para ajustarlos a las especificaciones de las normas ISO 9001 y 27001 y WLA, (6.2.).
- Instalación de la herramienta Control-M para automatizar los procesos de explotación, facilitando las tareas del operador, (6.2.).
- Se ha implantado un nuevo portal web comercial, mejorando el diseño, la accesibilidad y navegación así como la obtención de información estadística y comercial y se ha potenciado la capacidad y dimensionamiento de los equipos se soportan el nuevo portal web comercial, (6.3.).
- Se ha desarrollado una aplicación de registro telemático con uso de firma electrónica, (6.4.).
- Se implanta en el nuevo portal web el alta de usuarios que facilita la personalización de los servicios relativos a las consultas de combinaciones ganadoras, sus premios y la recepción de la información ofrecida, (6.4.).
- Se ha comenzado el desarrollo de la sede electrónica de LAE, (6.4.).
- Al objeto de mejorar la calidad de las aplicaciones en funcionamiento se abordó un proyecto destinado a completar la documentación de dos subsistemas de SIGILO para permitir posteriormente realizar un Plan de Testing funcional y de usabilidad, (6.5.).
- De cara a la mejora de la calidad en las aplicaciones que se desarrollen en el futuro, se ha realizado una revisión de la metodología del proceso de



desarrollo de LAE (Proceso Unificado de Loterías) para adaptarla a Métrica III e integrarla en la herramienta CASE utilizada por el equipo de desarrollo, (6.5.).

- Se ha realizado la traducción a las lenguas cooficiales de todos los documentos que se generan en la aplicación de resultados de los sorteos que se distribuyen a los puntos de venta a las Delegaciones, (6.5.).

- Se comienza la traducción de contenidos del portal web comercial para la posterior implantación de multilinguaje en el portal web comercial, (6.5.).

- Se ha implantado un sistema de seguimiento de incidencias y ordenes de trabajo en lo referente a atención microinformática, servidores y redes y unidad web, (6.5.).

- Con carácter general se están incorporando nuevos sistemas de ayuda al uso de las aplicaciones del portal intranet, mediante manuales on line y la elaboración de viewlets demostrativos, colgados de las propias aplicaciones, (6.6.).

- Se mejora el tratamiento, seguimiento y control de las quejas y sugerencias relativas a los contenidos web de esta Entidad, (6.6.).

- Se ha suprimido el privilegio de administrador que tenían los usuarios en sus propios PC's limitando de esta forma la capacidad para instalar software no autorizado, (6.7.).

- En cuanto al control de las passwords en los PC's se obliga a que tengan una longitud mínima y a su cambio cada cierto tiempo, (6.7.).

- En el aspecto no tecnológico, en diciembre se impartió formación a toda la plantilla sobre el SIGLAE, concienciándoles en materia de calidad, seguridad de la información y responsabilidad social corporativa, (6.7.).

- Adaptación de procesos y actividades rutinarias a lo establecido en SIGLAE, (6.8.).

- Puesta en marcha del CPD de Xaudaró como centro de respaldo Primario en la explotación de Juegos Activos, alternando cada dos semanas con el CPD de STL en Manuel Tovar, (6.8.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales (IEF).*

- Como consecuencia del salto tecnológico que aproximadamente cada lustro se hace patente, tiene lugar en 2009 una renovación anual del 20% del hardware del Organismo, dentro de un marco quinquenal de renovación de la



totalidad del hardware: Adquisición de ordenadores, impresoras, portátiles, monitores de alta resolución, servidores de red de gama media baja, y diversa electrónica de red, (6.1.).

- Adquisición de una cabina de almacenamiento EMC, para mejorar y optimizar el acceso a Bases de Datos SQL Server, (6.1.).

- En 2009 pasa a producción la aplicación de Presupuestos Beneficios Fiscales IVA. Además, durante el año se añade nueva funcionalidad, ya que inicialmente sólo permitía el cálculo de los presupuestos con 3 tipos de IVA. La versión actual permite realizar tanto el cálculo como cuantas simulaciones se deseen introduciendo hasta 'n' tipos de IVA, (6.2.).

- En 2009 pasa a producción una versión totalmente nueva de PROGESPÉR, aplicación web que permite la gestión de personal y del catálogo de puestos de trabajo del IEF, (6.2.).

- Durante 2009 se desarrolla nueva versión de SISEHO (en nuevo entorno tecnológico .NET), al quedar la antigua, en cierto modo, obsoleta tras 11 años. Esta versión aporta nuevas funcionalidades pudiendo destacar: unificar Bases de Datos, generación de nuevos informes, control sobre personal en activo, control en la introducción de permisos/incidencias. Entra en producción en 2010, (6.2.).

- La nueva aplicación SAPI - Solicitud y Aprobación de Permisos e Incidencias permite tramitar telemáticamente los permisos e incidencias del personal perteneciente al IEF. Se inicia su desarrollo en 2009 y actualmente se encuentra en fase de pruebas, (6.2.).

- En 2009 se inicia el desarrollo de una nueva aplicación, SIRENA, que sustituye a la antigua EVASYS. Su objetivo es permitir a los responsables de la formación la creación de cuestionarios de evaluación de cursos y profesores por los alumnos, el escaneado y reconocimiento óptico de los cuestionarios rellenos y grabación de resultados en la Base de Datos de PROGESFOR. Permitiendo la consulta de estadísticas de valoración. En abril de 2010 tiene lugar la presentación del producto dentro del IEF, (6.2.).

- En 2009 se inicia el desarrollo de una versión nueva de PROGESAL, que permitirá la integración de la información de aulas en PROGESFOR, (6.2.).

- La nueva aplicación Monitor de Actividades, se desarrolla y entra en producción en 2009. Permite la presentación de las actividades del IEF, distribuida por aulas, en un monitor de plasma instalado en el vestíbulo del edificio A, (6.2.).



- Auto190, gestiona los devengos realizados por el IEF para el envío a Hacienda del resumen anual de percepciones y retenciones (fichero 190), así como generación de cartas para los perceptores. Desarrollada en 2009 y en producción desde enero de 2010, (6.2.).
- Para sustituir a PagosRev, se desarrolla en 2009 el programa para gestión de pagos a colaboradores de publicaciones del IEF: expedientes, contabilidad, etc. En el mismo año queda operativo, (6.2.).
- Para sustituir a Suscripciones, se desarrolla en 2009 el programa de gestión de venta de publicaciones: pedidos, suscripciones, facturas, etc. Quedando operativo durante el mismo año, (6.2.).
- Para sustituir a Publi2002, se desarrolla en 2009 el programa de gestión de almacén: existencias, envíos, albaranes, etc. Pasa a producción en 2010, (6.2.).
- Adquisición de un monitor de plasma para informar a los visitantes sobre las actividades del Centro. Queda instalado en el vestíbulo del edificio A, (6.3.).
- Se incide en mejorar la navegabilidad y accesibilidad dentro del Portal de IEF, con una revisión y actualización continuas de la información que contiene (cursos, seminarios, estadísticas, datos de contacto, actividades), (6.3.).
- Con carácter permanente se realiza la adaptación de la Intranet a las necesidades del IEF, para mejorar los canales de comunicación hacia los usuarios, en asuntos de diversa índole, como las campañas de vacunación e información sobre la Gripe A, información para descarga de software e instalación de aplicaciones informáticas, descarga de impresos, etc., (6.3.).
- A mediados de 2009 se iniciaron las gestiones para la puesta en marcha y mantenimiento de la sede electrónica del IEF siguiendo instrucciones del Ministerio; quedando operativa en 2010, (6.4.).
- Se desarrolla un nuevo sistema en 2009 que permite transferir directamente a la Web del IEF las imágenes de Novedades de la Revista de Biblioteca, de la Sede Central y del C.R. de Barcelona. En enero de 2010 queda operativo, (6.4.).
- Nueva aplicación web para solicitud de seminarios a través del Portal del Instituto, desarrollada y operativa en 2009, (6.4.).
- En cumplimiento del artículo 6 de la Ley 11/2007 de 29 de junio de accesos electrónicos de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se informatizan



procedimientos manuales. Dichos servicios electrónicos se ponen a disposición del usuario a través de la Subselección Electrónica del IEF, dependiente de la Sede Electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda: Campus Virtual, Programa de formación de titulados universitarios, Premios a tesis doctorales, (6.4.).

- Durante 2009, continúa la ampliación de funcionalidades y mejoras de aplicaciones como PROGESIN, PROGESFOR, INVENTARIO, CONTRATOS o CONVENIOS, de acuerdo con las peticiones de los usuarios y por iniciativas propias del Área de Informática, (6.5.).

- Se divide físicamente el Área de Informática. Por un lado, el servicio de análisis y desarrollo de sistemas permanece en la antigua ubicación, por otro, el servicio de asistencia al usuario (CAU), se traslada a la primera planta. Esto favorece, tanto la atención telefónica a los usuarios, como una mejor organización del trabajo de ambos servicios y una mayor agilidad en la relación con los usuarios, (6.6.).

- Resolución de incidencias y estudio de las sugerencias que se reciben por parte de los usuarios en relación a las aplicaciones de gestión, (6.6.).

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

- El servicio de asistencia del CAU se presta también a los Centros Regionales, tanto telefónicamente como con traslado personal a los mismos para realizar algún tipo de trabajo in situ, (6.6.).

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

- En cuanto a la seguridad de acceso a la información, se instauran nuevos procedimientos de control de acceso para autenticar a los usuarios que acceden al sistema y verificar qué operaciones tienen disponibles de acuerdo a su perfil administrativo, (6.7.).

- Adquisición de licencias de sistemas operativos para servidores, en concreto para Windows Server 2008, así como de una licencia de desarrollo de LEADTOOLS, para utilizar librerías, integradas en Visual Studio, que permitan la



construcción de sistemas OCR y OMR, y 7 licencias de usuario final de LEADTOOLS, de modo que puedan utilizar la funcionalidad OCR y OMR de los sistemas desarrollados indicados en el punto anterior, (6.8.).

➤ *Secretaría General de Política Económica y Economía Internacional.*

- Adquisición de una máquina de reprografía que facilite el rápido escaneo y remisión electrónica a los diferentes usuarios de la documentación, avanzando en su concienciación en esta materia, (6.1.).
- Mejora de la página web de la Dirección General de Análisis Macroeconómico donde se cuelgan los principales indicadores de datos macroeconómicos: se permiten nuevas prestaciones a los usuarios, y se ha agilizado el sistema de búsqueda de información, (6.3.).
- Utilización de la página web de la Dirección General de Política Económica como medio de consulta pública de los proyectos normativos dirigidos a la transposición de la Directiva de Servicios, (6.3.).
- Creación de un entorno colaborativo que permita optimizar las actividades desarrolladas, mejorar los sistemas de trabajo internos y los archivos existentes: actualmente en fase de preparación por la Subdirección General de Tecnologías de la información del Departamento, (6.6.).

➤ *Dirección General del Tesoro y Política Financiera.*

- Renovación de los switches de comunicaciones LAN de planta. Los repartidores de planta, encargados de distribuir el tráfico desde los armarios de planta a los equipos de puesto finales son críticos para proporcionar un correcto servicio informático a los usuarios de la D.G. Se han actualizando mejorando la fiabilidad y velocidad del acceso a datos, (6.1.).
- Renovación del parque de informática personal. Se han renovado 100 equipos con más de cuatro años de antigüedad, con el fin de dotar a sus usuarios de las necesarias potencialidades para una cómoda ejecución de aplicaciones y elementos de ofimática. Se han renovado cerca de 40 impresoras, evolucionando hacia la política de impresoras departamentales, (6.1.).
- Adquisición y puesta en producción de diferentes equipos servidores, para mejorar la fiabilidad y respuesta de los diferentes servicios informáticos de la D.G, (6.1.).
- Desarrollo de módulos del Sistema de Información Contable SIC'3. Finalización del Desarrollo del módulo de ordenación de pagos y Caja de



Depósitos con las funciones inicialmente previstas, y nuevos requerimientos surgidos a lo largo del desarrollo. Implantación de algunos procesos de otros módulos en colaboración con la IGAE. Ejecución de los procesos de prueba y depuración final con el usuario, (6.2.).

- Mantenimiento y mejora del portal de Intranet corporativa. La Intranet de la Dirección General del Tesoro, desarrollada durante 2003, ha permitido disponer de un entorno on-line accesible a todo el personal de la casa de aquella información de carácter horizontal de interés general: formación, novedades, acceso y pedidos a la biblioteca de la Dirección General, consulta del resumen de prensa elaborado por Tesoro, publicación de documentación de interés, etc. Desde el año 2007 toda la solicitud de material y permisos y vacaciones se realiza por este medio, mediante el uso del certificado electrónico CERES, en posesión del cual se encuentra todo el personal que presta sus servicios en la Dirección General, (6.2.).
- Mantenimiento de la página web del Fondo para la Adquisición de Activos Financieros, (6.3.).
- Puesta en producción y mantenimiento de la página web de Avaluos del Estado, que recoge los otorgados en el marco del Real Decreto-ley 7/2008, de 13 de octubre. En este sentido, en septiembre comenzó a actualizarse semanalmente la relación de emisiones avaladas realizadas por las entidades beneficiarias de los avaluos otorgados en el marco del Real Decreto-ley 7/2008, (6.3.).
- Puesta en producción del sistema EDITRAN. Este sistema de correo electrónico seguro con firma electrónica permite la transmisión de información confidencial con el Banco de España y la CNMV, (6.3.).
- Ejecución de la segunda fase del desarrollo de la Oficina Virtual de la Caja General de Depósitos, cuyo objetivo es permitir a los licitadores constituir sus Garantías, mediante aval o seguro de caución, frente a la Caja General de Depósitos, a través de Internet, (6.3.).
- Mantenimiento y mejora del Portal Corporativo de la D. G. del Tesoro y P. F. Con más de cuatro mil páginas en todas las lenguas cooficiales y en inglés, el portal corporativo de Tesoro se encuentra constantemente en evolución y actualización permanente, (6.3.).
- Mantenimiento y mejora del Portal de la Comisión de la Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, (6.3.).



- Publicación de un apartado de preguntas frecuentes. Tanto en la página web de Avales del Estado como en la del Fondo para la Adquisición de Activos Financieros, es esencial a los efectos de garantizar una correcta información de los operadores y del mercado. Se actualiza y completa con criterios de oportunidad, (6.3.).
- El 2 de diciembre de 2009, los pagos de la DG del Tesoro y Política Financiera migraron al SEPA, cumpliendo con el compromiso por parte de los Estados Miembros de la Unión Europea de impulsar la migración de los pagos electrónicos del Sector Público al SEPA, llevado a cabo en la reunión del mes de diciembre del ECOFIN, (6.4.).
- Consulta electrónica de los expedientes sancionadores de movimientos de capital. Sistema implantado a través de Internet con la firma electrónica de la FNMT, (6.4.).
- Actualización del entorno Natural-Adabas. Evolución de versión e implantación de un sistema de respaldo que garantice la disponibilidad del sistema de Estadísticas de Deuda, (6.5.).
- Para realizar una adecuada gestión de la continuidad de los servicios en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la D. G. del Tesoro y Política Financiera ha abordado un proceso de evaluación global de los riesgos a que sus sistemas y tecnologías de la información están sometidos, con el objetivo de establecer una política de gestión adecuada de los mismos, y poder proceder, con posterioridad, a la implantación del conjunto de medidas tecnológicas, humanas y procedimentales que permitan restablecer la operativa de acuerdo a los tiempos de parada admisibles de los diferentes servicios críticos, (6.7.).

➤ *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.*

- Puesta en marcha de un servicio automático de consulta por Internet del estado de tramitación de los expedientes de inscripción de entidades y de consultas y reclamaciones, (6.2.).
- Creación de la Sede Electrónica de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (<https://www.sededgsfp.gob.es>). mediante la que se da cumplimiento a lo establecido en la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, (6.4.).



- Creación de nuevos programas de ayuda para la cumplimentación de la documentación estadístico-contable conforme al nuevo Plan General Plan de Contabilidad de la Entidades Aseguradoras, (6.4.).
- Incremento de los criterios interpretativos de la legislación de seguros, mediación y planes de pensiones que se encuentran en la página web de la DGSFP, (6.4.).
- Realización de una auditoría de seguridad y pruebas de intrusión sobre el servicio de notificaciones fehacientes para garantizar la seguridad e inviolabilidad de la documentación sensible accesible desde Internet, (6.7.).

➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*

- Se está trabajando en la nueva aplicación (ARJE). para la gestión de todos los datos relativos a la Deuda Externa para su gestión por parte de la Subdirección General del Sistema Financiero Internacional, (6.2.).
- Se ha actualizado sistemáticamente la página web con las oportunidades de negocio para las empresas derivadas de los Fondos de Consultoría en Instituciones Financieras Internacionales y con las oportunidades de empleo financiadas por los Programas de Cesión de Profesionales de la Dirección General en estas Instituciones, así como las plazas convocadas por los departamentos de Recursos Humanos de las mismas, (6.3.).
- Se ha creado un buzón de correo electrónico en la Unidad de Apoyo de la Dirección General para que se puedan remitir comentarios, quejas, sugerencias y las solicitudes para la participación en los distintos Programas de Cesión de Profesionales, (6.3.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística (INE).*

- Se ha mejorado el hardware de conexión del servidor de fax centralizado, para proporcionar mejor cobertura al envío y recepción de cuestionarios de todas las encuestas económicas. Iniciado en 2009, (6.1.).
- Se dio término a la migración del sistema gestor de la base de datos central, DB2, desde la versión 7 a la 8. Iniciado en 2009, (6.1.).
- Mejoras en aplicación interna GESTEMPUS para la carga y publicación de la información estadística en la Web del INE. Iniciado en 2009, (6.2.).



- Adaptación del aplicativo de recogida EPA y del software DIA para la depuración de datos cualitativos para las variables del módulo 2009 de transición educación y empleo. Iniciado en 2009, (6.2.).
- Diseño de proceso de asignación y validación automática de identificadores a partir de literales (nombre, apellidos, dirección postal). Iniciado en 2005, (6.2.).
- Mejora identificación de la variable situación profesional en aplicativo de recogida electrónica EPA. Iniciado en 2008, (6.2.).
- Preguntas Confirmatorias en Bloque en aplicativo de recogida EPA, para disminuir la carga de respuesta. Iniciado en 2007, (6.2.).
- Preparación de aplicación de doble codificación de ocupación a lo largo de 2010 en la EPA. Iniciado en 2009, (6.2.).
- Ampliación de muestra EPA en Galicia en colaboración con el IGE. Iniciado en 2008, (6.2.).
- Actualización de los ficheros de organismos públicos, como herramienta auxiliar del aplicativo de recogida EPA, en colaboración con CCAA. Actividad continua, (6.2.).
- Utilización de bases de datos centralizadas en la Encuesta de Empleo del Tiempo. En la EET de 2009 se introdujeron bases de datos centralizadas, con acceso a información parcial por parte de cada Delegación Provincial (cada una sólo puede actuar según los permisos de acceso que tenga, y únicamente a los datos de su provincia). De esa manera se simplifican los procesos de envío de ficheros y se dispone de información actualizada en todo momento. Iniciado en 2009, (6.2.).
- Nuevos Desarrollos de programación especialmente para controles de calidad, depuración selectiva, imputación y tabulación. Iniciado en 2009, (6.2.).
- Sistemas de gestión documental, (6.2.).
- En cuanto al sistema documental ImagINE, dedicado al almacenamiento y recuperación de imágenes de cuestionarios, boletines y otros documentos de la recogida de datos o de la gestión del censo electoral cabe indicar que se han generalizado los procesos de carga masiva (programas de carga batch) y también los procesos de consulta al banco de imágenes vía Web services, dotando de capacidad de acceso al documento original a los procesos de depuración de mas operaciones estadísticas (Encuesta de Empleo del Tiempo,



módulos adicionales de la Encuesta de Presupuestos Familiares), de capacidad de revisión de los documentos asociados a la gestión del padrón de residentes en el extranjero para la OCE y de facilidades de consulta a los documentos asociados a la gestión de directorios de empresas para las URCEs. Iniciado en 2007, (6.2.).

- También mediante el uso de Web services se ha proporcionado capacidad de presentación de las imágenes de los boletines de defunción al portal accesible a las CCAA. Iniciado en 2008, (6.2.).

- En 2009 se implanta un Servidor Nacional de Fax que da cobertura a las 52 delegaciones del INE y permite el envío a los informantes de los cuestionarios tanto de Coyuntura como de Estructura de todas las encuestas económicas. Iniciado en 2009, (6.2.).

- Se han refinado los procedimientos de entrada de datos por OCR para los boletines del MNP, añadiendo capacidad de manejo de diccionarios de vías públicas, lo que aumenta el porcentaje de cadenas de texto de direcciones postales reconocidas y reduce los errores de grabación. Iniciado en 2007, (6.2.).

- Se ha puesto en producción un nuevo sistema integrado de grabación de defunciones que incluye la grabación de los boletines judiciales de defunción por parte de los juzgados, la grabación de los boletines y certificado médico de defunción en las delegaciones del INE con soporte OCR y el acceso por parte de las CC. AA. para el procedimiento de codificación de causas de muerte y su comparación a partir de los datos de INFOREG. Iniciado en 2008, (6.2.).

- Se ha dado continuidad a los sistemas de grabación de boletines de nacimientos y matrimonios. También se ha puesto en producción una nueva versión de la aplicación Web que permite a organismos públicos autorizados la descarga de ficheros de MNP de nacimientos, matrimonios y defunciones. Iniciado en 2007, (6.2.).

- Para el Censo Agrario 2009 se ha desarrollado una aplicación de control de calidad para contabilizar y controlar los datos obtenidos por la UTE adjudicataria encargada del proceso de recogida. Iniciado en 2009, (6.2.).

- Han continuado los desarrollos para la incorporación de EDITS cuantitativos y mixtos en el sistema DIA (Depuración e Imputación Automática de datos), la base metodológica está prácticamente finalizada y se está trabajando en la programación de la nueva versión de DIA V3. Iniciado en 2007, (6.2.).



- Se abordó la Fase 2 del desarrollo del data warehouse (DW) del SID (Sistema de Información Demográfica), que incluye datos de Padrón, Movimiento Natural de la Población y Estadística de Variaciones Residenciales, abordando una generalización de la interfaz aplicable a los futuros sistemas que se desarrollen en el INE. Iniciado en 2007, (6.2.).
- Asimismo, se ha trabajado en el sistema DW de difusión por Internet de Censos de Población y Viviendas para incluir colectivos pendientes del Censo 1991 y comparativa 1991-2001, pendiente de su paso a producción en el primer semestre de 2010. Iniciado en 2007, (6.2.).
- Proyecto de cruce BBDD CERMI con los registros de la EPA para el proyecto 'Empleo de las personas con discapacidad'. Iniciado en 2009, (6.2.).
- Mantenimiento de contenidos de las páginas WEB en las que se publican los datos de las encuestas responsabilidad de diversas unidades. Actividad continua, (6.3.).
- Acceso a los usuarios, de forma gratuita a través de la WEB, de los ficheros de microdatos convenientemente anonimizados de las Encuestas de Estructura Salarial desde 2009. Iniciado en 2009, (6.3.).
- Aplicación WEB Consulta de Directorios Encuestas de Turismo. Aplicación Web para tener acceso a la totalidad del directorio de las Encuestas de Turismo. Mediante esta aplicación se facilita el acceso fácil a todo el directorio, existiendo un sistema de búsquedas para cada una de las cuatro encuestas que permiten llegar rápidamente a la información requerida, asimismo una mejora en los accesos a la información y al conocimiento, así como gestión de la información relevante a distintos interesados. Iniciado en 2009, (6.3.).
- En la EIAE, con objeto de reducir la carga de respuesta de las unidades informantes, se utilizan diferentes modelos de cuestionarios, con distintos niveles de simplificación en función de las características de cada empresa. Iniciado en 2009, (6.3.).
- Se ha aumentado la funcionalidad de la Web de Padrón (IDA, Padrón). Los intercambios de información por este medio, ascienden a más de 45.000 ficheros intercambiados con casi 4.500 instituciones. Iniciado en 2007, (6.3.).
- Se ha finalizado el desarrollo de un sistema de edición remota de la capa de seccionado, que permite la impresión de planos y la elaboración de mapas temáticos. Es un sistema que proporcionará servicio a los censos de población y que permitirá un ágil despliegue del soporte cartográfico en otras aplicaciones. Se



ha ampliado su funcionalidad para permitir el acceso concurrente de más de un tipo de usuario. Iniciado en 2007, (6.3.).

- Se ha desarrollado un sistema que permite obtener las capas de Entidades Singulares y Núcleos de forma aproximada a partir de un conjunto de puntos con dichos campos asignados. Iniciado en 2009, (6.3.).
- Incorporación en 2009 de un sistema de gestión de contenidos para la Web del INE, la sede electrónica y otros sites. Iniciado en 2009, (6.4.).
- Puesta en funcionamiento de la Sede Electrónica del INE en Diciembre de 2009, (6.4.).
- Implantación de un sistema Web para la recogida de datos de estadísticas de defunciones judiciales a través del Punto Neutro Judicial del Consejo General del Poder Judicial. Iniciado en 2009, (6.4.).
- Implantación de un sistema Web para la recogida de datos de las Estadísticas de Bibliotecas. Iniciado en 2009, (6.4.).
- Aplicación WEB para obtención de ficheros por parte de los Servicios Promotores de Encuestas. En 2009, se ha diseñado una aplicación Web que mediante usuario y contraseña permite acceder a los datos almacenados en las bases SIRE de las encuestas, posibilitando que los distintos Servicios Promotores puedan obtener en cualquier momento ficheros con la información que precisen sobre su encuesta. Esta aplicación permite generar ficheros con estructura predefinida o crear en cada momento nuevas estructuras de ficheros según las necesidades de cada momento. Iniciado en 2009, (6.4.).
- Se ha procedido a reestructurar la arquitectura del conjunto de servidores y aplicaciones con el fin de simplificarla y reducir posibles puntos de fallo. Iniciado en 2008, (6.4.).
- Trámites incorporados en la Sede Electrónica del INE. Iniciado en 2009, (6.4.).
- Rediseño de aplicativo de emisión de certificaciones para Delegaciones Provinciales. Iniciado en 2009, (6.4.).
- Implantación del portal MNP-Web para el intercambio de información entre el INE y CCAA de las Estadísticas de Defunciones (Movimiento Natural de la Población) y Defunciones según la Causa de Muerte, a través de la Red fiable, segura y flexible: SARA. Iniciado en 2009, (6.4.).



- Durante este año 2009 se ha producido una intensificación de la recogida por Internet (ARCE) en las encuestas de las distintas unidades, (6.4.).
- Rediseño de aplicaciones para adaptación a multilingüismo (sede electrónica). Iniciado en 2009, (6.4.).
- Ha continuado el desarrollo de actividades dentro del proceso de implantación de SDMX-ML para el inminente intercambio de información con Eurostat en este formato. Iniciado en 2007, (6.4.).
- Se ha iniciado el análisis de los requerimientos de administración electrónica. Durante 2010 se podrán realizar notificaciones electrónicas del procedimiento, presentar alegaciones a los expedientes abiertos y realizar pagos de las sanciones impuestas. Iniciado en 2009, (6.4.).
- Se ha puesto en producción la primera implantación de la Sede Electrónica del INE. Incluye formularios para la presentación de documentos en el Registro Electrónico del INE, tanto genéricos, como vinculados a procedimientos concretos. También incluye formularios para la consulta del estado de tramitación de los procedimientos. La Sede también alberga procedimientos que antes se encontraban en la página Web del INE, como la solicitud de certificados de IPC y la consulta de inscripción en el Censo Electoral. Iniciado en 2008, (6.4.).
- Se ha desplegado la aplicación de Consulta del estado de tramitación de los procedimientos de manera automatizada incluida en el sistema SIGEM. Esta herramienta ofrece a las aplicaciones servicios Web para presentar a los ciudadanos de forma automática información sobre el estado de tramitación de los procedimientos que tengan iniciados. Iniciado en 2009, (6.4.).
- Se ha desarrollado la versión inicial de un cliente para el envío de notificaciones telemáticas mediante el Sistema SNTS del Ministerio de Presidencia y Correos. Iniciado en 2009, (6.4.).
- Se han puesto las bases para el empleo de una pasarela de pago para efectuar cobros no tributarios vía Internet por parte del INE empleando el sistema SIGEM y la pasarela de pago de Red.Es. Iniciado en 2008, (6.4.).
- Se ha iniciado el desarrollo de aplicaciones de administración electrónica para Censo Electoral adaptadas a la Ley 11/2007. Iniciado en 2009, (6.4.).
- Trabajos de mejora de accesibilidad y usabilidad en el sitio Web del INE. Iniciado en 2009, (6.5.).



- Diversificación de la oferta de métodos de recogida adaptados a las necesidades /opciones de los informantes en diversos modos y soportes electrónicos, Web, etc. Intensificación del suministro de peticiones a medida y mejoras en los informes individualizados de posición en el mercado de las unidades informantes que lo solicitan (Encuestas industriales). Iniciado en 2009, (6.5.).
- Ampliación de oferta multilingüe, revisión de traducciones. Iniciado en 2009, (6.5.).
- Se ha adquirido e instalado un segundo sistema de salvaguarda en cartuchos para las copias de respaldo centralizado en el edificio de Castellana 183, y realizado la migración de los procesos de respaldo de algunos de los sistemas ubicados en dicho edificio. Iniciado en 2009, (6.7.).
- Se ha extendido y mantenido el sistema de salvaguardas de las delegaciones provinciales. Iniciado en 2007, (6.7.).
- Revisión de protocolos de cesión de datos con fines científicos incorporando en ellos la nueva reglamentación europea sobre estadística y medidas de seguridad a aplicar por los investigadores. Iniciado en 2009, (6.7.).
- Se ha iniciado la definición de marcos o esquemas de trabajo en materia de seguridad y en concreto se han definido los principales roles para la implantación de la política de seguridad. Así mismo, se han elaborado los borradores de “Normas de buenas prácticas en la utilización de los sistemas de información del INE” y de “Requisitos de seguridad en los cortafuegos del INE”. Iniciado en 2008, (6.7.).
- Se ha elaborado el análisis de riesgos para la puesta en marcha de centros de respaldo y se ha realizado el seguimiento de las pruebas para verificar el correcto funcionamiento de los sistemas actualmente replicados en el centro de respaldo. Iniciado en 2006, (6.7.).
- Se ha elaborado el “manual de Seguridad de los Sistemas de Proceso de datos EGR (EuroGroups Register)”. Iniciado en 2009, (6.7.).
- Desarrollo de pruebas de respaldo EPAResolución de problemática de ficheros migrados Iniciado en 2007, (6.7.).
- Estudios detallados de restricción de difusión de celdas de datos confidenciales. Iniciado en 2009, (6.7.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial (ICO).*



- Durante el año 2009 se produjo el cambio del servidor y cliente de correo de Lotus Notes a Microsoft Outlook (cliente de correo) y Microsoft Exchange (Servidor de correo). Se trata de un cambio que ha permitido un mayor servicio de correo en movilidad, ya que se han podido incorporar con facilidad dispositivos móviles como clientes de correo, y facilitar el acceso al correo desde Internet a todos los empleados del ICO. Además se abre la puerta a que el ICO pueda incorporar con mayor facilidad herramientas colaborativas en la institución, (6.1.).
- Durante el año 2009 se acometió una importante serie de mejoras en la aplicación Banc@ico, sistema que soporta la operativa entre las Entidades Financieras y el ICO, (6.3.).
- Se realizan solicitudes de avales para ayuntamientos que tienen facturas impagadas, hasta un límite dado para cada uno de los municipios, (6.4.).
- Captura anticipada de los datos de peticiones de Fondos, (6.4.).
- Se ofrece a los bancos cobertura de hasta el 50% del saldo vivo del préstamo hipotecario, en determinados supuestos de impagos de las personas que adquieran una vivienda protegida terminada. Se realiza una alta a través de Banc@ico donde se indica la vivienda protegida que se adquiere, importe y titulares y pasado un periodo si existe algún impagado se puede realizar también mediante Banc@ico la cobertura del impagado, (6.4.).
- Prestamos para promotores que alquilen las viviendas que no han sido vendidas con unas condiciones determinadas. Se realiza una solicitud a través de Banc@ico que será aprobada si se cumplen unas condiciones. Cuando la solicitud está aprobada se puede realizar la petición de los fondos, (6.4.).
- Realización de mejoras en los filtros de consulta de Contratos, Amortizaciones, (6.4.).
- Mejora en las descargas de Petición de fondos, (6.4.).
- Se añade la posibilidad de multiselección de líneas para todos los listados y clasificación de comunidad autónoma y provincia tanto por lugar de inversión como por domicilio de beneficiario, (6.4.).
- Cuadros de Vencimiento de Entidades de forma global por línea, (6.4.).
- Cuadro de Capital Pendiente de Entidades de forma global y por línea, (6.4.).
- Asignación de permisos de acceso de Entidades a líneas mediante Matriz (se mejora en la usabilidad y visualización), (6.4.).



- Descarga de Tipos en XML y a Excel, (6.4.).
- En 2009 continuaron los trabajos destinados a cumplir los requisitos de accesibilidad exigidos para las páginas webs de las Administraciones Públicas, (6.4.).
- En 2009 el ICO continuó editando y publicando mensualmente la newsletter con información relevante para autónomos y Pymes. Este boletín se remite por correo electrónico cada mes a los usuarios registrados y se publica en la página web del ICO. Durante 2009, se dieron de alta un total de 143.000 usuarios, aumentando así el número de receptores de la newsletter hasta 185.000. En este período, el índice de apertura de los 28 números editados fue del 68%, (6.4.).
- En junio se elaboró una newsletter especial sobre Responsabilidad Social Corporativa para difundir la iniciativa lanzada de forma conjunta por el ICO y la Caja de Ahorros de Navarra con el objetivo de que las Pymes pudieran elaborar su memoria de RSC de forma gratuita. Este número fue visitado por 41.000 usuarios, (6.4.).
- Desde abril de 2009 el ICO edita una newsletter trimestral con información de interés para inversores. Con esta newsletter el Instituto quiere mantener abierto un canal de comunicación constante con su base inversora en el mercado internacional. Los tres números lanzados en 2009 recibieron más de 7.600 visitas, (6.4.).
- En el último trimestre de 2009 comenzaron los trabajos de planificación para desarrollar y poner en marcha antes del 19 de marzo de 2010 la Sede Electrónica del ICO. Durante la fase de planificación se diseñó la arquitectura de la información y comenzó el proceso de redacción y elaboración de contenidos, (6.4.).
- En el último trimestre de 2009 se iniciaron los trabajos para determinar qué procedimientos se iban a incluir en la Sede Electrónica de ICO de tal forma que estuvieran operativos para la puesta en marcha de dicha Sede, (6.4.).
- Reducción aproximada del 35% del tiempo de resolución de incidencias de usuarios, (6.6.).
- Se ha acometido en el año 2009 la gestión integral de la Explotación y por ello se ha contratado un servicio para cubrir la Operación y la Planificación de todos los sistemas informáticos del ICO, de un modo integral, cosa que hasta entonces se venía haciendo mediante servicios aislados. Desde el punto de vista



del servicio, lo más importante es que ahora el ICO dispone de una explotación atendida durante 24 horas los 365 días del año, ya que cuando termina el servicio presencial de los operadores, comienza el soporte remoto de todos los sistemas, (6.6.).

➤ *Comisión Nacional de la Competencia (CNC).*

- A lo largo del 2009 se ampliaron servidores y se incorporó un sistema de almacenamiento centralizado, (6.1.).
- Desarrollo de la web interna de expedientes de competencia (WECO), (6.2.).
- Desarrollo de la aplicación de Ayudas Públicas, (6.2.).
- Adaptación de la aplicación de solicitudes de ayudas de Acción Social, (6.2.).
- Respecto a la mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios, debe destacarse la creación de la intranet corporativa, de la Web corporativa, del Registro Electrónico, de la Oficina Virtual y de la Sede Electrónica de la CNC, (6.3.).
- En cuanto a los servicios prestados, se han pasado de dos a nueve los procedimientos electrónicos puestos a disposición de los ciudadanos, (6.4.).
- Se ha creado el Centro Informativo Telemático de Ayudas Públicas, (6.4.).
- Nuevos procedimientos que se pueden tramitar por registro electrónico, (6.4.).
- También se han adoptado mejoras en la calidad de las aplicaciones, implementando el concepto “borrador” en la cumplimentación de formularios de los procedimientos que se tramitan electrónicamente. Este borrador permite al ciudadano la aportación paulatina de datos en sesiones diferentes, antes de firmar y enviar la solicitud para su trámite, (6.5.).
- Se ha contratado una empresa para la creación de un Centro de Apoyo al Usuario (CAU) que funciona desde finales de 2008, (6.6.).
- También se han hecho mejoras en la seguridad de la información mediante redundancias de los sistemas activos de la red corporativa (switches) y de los servidores que alojan servicios críticos (web, sede electrónica, correo electrónico, bases de datos, aplicación WECO, etc.), (6.7.).



➤ *Secretaría General Técnica.*

- Mejora de la aplicación de gestión de producción, comercial y almacén.GESPUB, (6.2.).
- Sustitución de una aplicación obsoleta, desde el punto de vista informático y bibliotecario, por un nuevo sistema de gestión que permite a la Biblioteca prestar el servicio que tiene encomendado, en cumplimiento de la Ley 10/2007, de 22 de junio, del Libro, la Lectura y las Bibliotecas y de la Ley 11/2007, de 22 de julio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, (6.2.).
- Nueva Base de datos documental en Internet que incrementa prestaciones y mejora el acceso y utilización del usuario, (6.3.).
- Nuevo BOMEH electrónico, (6.3.).
- Actualmente se está elaborando una nueva Librería electrónica más accesible y con más prestaciones, (6.3.).
- Nuevo catálogo de actualización permanente, (6.3.).
- Continúa la actualización en la elaboración de bases de modelos de contestación para agilizar respuestas a las consultas de carácter general, (6.3.).
- Publicaciones electrónicas (Recopilaciones normativas) comercializadas en red previo pago por descarga, (6.4.).
- Desarrollo de nueva funcionalidad en la aplicación de "Venta On-line", (6.4.).
- Colección de Recopilaciones normativas electrónicas de materias competencia del Ministerio, con incremento constante de títulos. En 2009.en preparación 4 títulos, (6.4.).
- Sede electrónica desde 15-12-2009, (6.4.).
- Se pondrá en servicio en 2010 un registro electrónico que proporcione al ciudadano una vía de contacto con el servicio de Información, (6.4.).
- Sustitución de una aplicación obsoleta, desde el punto de vista informático y bibliotecario, por un nuevo sistema de gestión que permite a la Biblioteca prestar el servicio que tiene encomendado, en cumplimiento de la Ley 10/2007, de 22 de junio, del Libro, la Lectura y las Bibliotecas y de la Ley 11/2007, de 22 de julio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, (6.2.).



- Redefinición de los grupos de contenido en la herramienta de control estadístico utilizada en la Unidad (Webtrends) desde el año 2004, para un mejor análisis de las pautas de navegación en el entorno del Portal MEH, (6.2.).
- Definición de los grupos de contenido en la herramienta de control estadístico utilizada en la Unidad (WebTrends) para el análisis de las pautas de navegación en el entorno de la sede electrónica. Esta actividad se inició el 21 de diciembre de 2009 con la puesta en marcha de la SECMEH, (6.2.).
- En el mes de noviembre de 2009 se ha subido a producción la nueva versión PAMEH multilinguaje, (6.2. y 6.5.).
- Nueva Base de datos documental en Internet que incrementa prestaciones y mejora el acceso y utilización del usuario, (6.3.).
- Nuevo BOMEH electrónico, (6.3.).
- Actualmente se está elaborando una nueva Librería electrónica más accesible y con más prestaciones, (6.3.).
- Nuevo catálogo de actualización permanente, (6.3.).
- Continúa la actualización en la elaboración de bases de modelos de contestación para agilizar respuestas a las consultas de carácter general, (6.3.).
- Mantenimiento de la accesibilidad para discapacitados a nivel Doble-A de las normas WAI y de la prioridad 2 de la Norma UNE 139803:2004, (6.3. y 6.4.).
- Diseño, preparación y puesta en funcionamiento de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Economía y Hacienda, SECMEH (<https://sedemeh.gob.es>), el 21 de diciembre de 2009, (6.3.).
- Creación y atención diaria de un buzón para la recepción de quejas, sugerencias e incidencias con relación a la Sede Electrónica Central (gestion.sede@meh.es), con un plazo máximo de respuesta de 48 horas. Esta actividad se inició el 26 de octubre de 2009 de cara a la puesta en marcha de la Sede Electrónica Central, recibándose un total de 633 correos hasta finales de 2009, (6.3.).
- La SECMEH satisface las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2004 y se ajusta al nivel Doble-A de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 del W3C, (6.3.).
- Implementación de dos buscadores en la Sede Electrónica Central: uno general que permite enlazar con páginas, documentos y procedimientos; y uno



específico para el acceso a la totalidad de procedimientos y servicios electrónicos del Ministerio, (6.3.).

- SE en distintas versiones lingüísticas, tanto idiomas cooficiales del Estado español (catalán, gallego y euskera), como en inglés como idioma extranjero, (6.3.).

- Coordinación de los contenidos de PAMEH con Portal del Ministerio, con el Portal www.060.es y la Sede MEH en lo referente al Plan de Simplificación e Informatización de los Procedimientos del Ministerio de la Presidencia, (6.3.).

- Sindicación de contenidos de PAMEH con la aplicación SIA de MPre, así como con los portales y Sede del Ministerio de Economía y Hacienda a través de los Web Service departamentales, (6.3.).

- Publicaciones electrónicas (Recopilaciones normativas) comercializadas en red previo pago por descarga, (6.4.).

- Desarrollo de nueva funcionalidad en la aplicación de "Venta On-line", (6.4.).

- Colección de Recopilaciones normativas electrónicas de materias competencia del Ministerio, con incremento constante de títulos. En 2009.en preparación 4 títulos, (6.4.).

- Sede electrónica desde 15-12-2009, (6.4.).

- Se pondrá en servicio en 2010 un registro electrónico que proporcione al ciudadano una vía de contacto con el servicio de Información, (6.4.).

- INTRANET, Canal Servicios-Servicios al empleado: En la página de Formación se ha ampliado la información facilitada sobre acciones formativas impartidas por otros organismos. Asimismo se ha incluido el acceso electrónico a la información sobre los cursos, (6.4.).

- INTRANET, Canal Servicios-Servicios al empleado: En la página de Acción social se ha mejorado la información a los usuarios, (6.4.).

- INTRANET, Canal Servicios-Servicios al empleado: Creación de la página de Prevención de riesgos laborales y nuevo enlace a Destacado, (6.4.).

- INTRANET, Canal Servicios-Servicios al empleado: Actualización del subcanal de Servicios internos, incluyendo una infraestructura de clave pública corporativa, PKI, para facilitar los servicios de firma electrónica de los funcionarios públicos de este Departamento ministerial, (6.4.).



- “INTRANET, Canal Servicios-Áreas de Trabajo: En aplicaciones de gestión incorporación aplicación RegistroNet, (6.4.).”
- “INTRANET, Canal Servicios-Áreas de Trabajo: En aplicaciones de gestión incorporación aplicación Pagos a justificar, (6.4.).”
- INTRANET, Canal Servicios-Entornos Colaborativos: Puesta en funcionamiento del entorno colaborativo del Consejo Editorial, (6.4.).
- INTRANET, Canal Servicios-Entornos Colaborativos: Creación del entorno "Presidencia de la UE", (6.4.).
- INTRANET, Canal Servicios-Entornos Colaborativos: Creación del entorno "Consejerías de Finanzas en el exterior", (6.4.).
- INTRANET, Canal Servicios-Novedades: Incorporación de la fecha de caducidad en cada aplicación, (6.4.).
- INTRANET, Canal Servicios-Novedades: Diseño de diez nuevos iconos para identificación de novedades, (6.4.).
- INTRANET, Canal Servicios-Resúmenes de prensa: se ha realizado un calendario que facilita la búsqueda anual, indicando la fecha de consulta. Asimismo, se ha incorporado un histórico de resúmenes de prensa, que permite consultar los resúmenes de prensa desde el año 1996, (6.4.).
- INTRANET, Canal Tablón de anuncios: se ha realizado un nuevo diseño de sistema de trabajo, con la creación de unas normas para la inserción de anuncios, (6.4.).
- INTRANET, Canal Directo a se ha creado un nuevo enlace a “Teléfonos de interés”, (6.4.).
- Impulso de la herramienta MEDUSA como sistema de unificación e integración de datos, (6.4.).
- Inicio de los estudios para el desarrollo de la creación de una página sobre Concienciación en seguridad de la información, (6.4.).
- Inicio de los estudios para el desarrollo de la creación de un Directorio funcional, (6.4.).
- Inicio de los estudios para la modificación de la página de Órganos colegiados, (6.4.).
- Estudio y planificación del Canal de Administración Electrónica, (6.4.).



- Estudio y planificación de un Entorno colaborativo para las Delegaciones de Economía y Hacienda y de otro para las Secretaría general de Política Económica y Economía Internacional, (6.4.).
- Administración electrónica: reestructuración de este canal como consecuencia de la creación de las sedes electrónicas del Ministerio, (6.4.).
- Reestructuración del subcanal de Contratación (dentro del canal Servicios), creación del subcanal Igualdad de Género (dentro del canal El Ministerio), inclusión de información sobre la Transposición de la Directiva de Servicios (dentro del subcanal Unión Europea, en el canal Internacional), (6.4.).
- Portal en distintas versiones lingüísticas, tanto en los idiomas cooficiales (catalán, gallego y vasco), como extranjeros (inglés y francés): mantenimiento de los contenidos ya existentes. La versión multilinguaje está disponible desde el año 2004, año en que se fusionaron los Ministerios de Hacienda y Economía y se creó el Portal www.meh.es, (6.5.).
- La SECMEH dispone de un certificado de sede (certificado APE de la FNMT) que tiene la utilidad de asegurar que las relaciones de los ciudadanos se realizan a través de un canal seguro y una oficina pública reconocida, no permitiendo la intrusión malintencionada de tercero, (6.7.).

➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial (Suprimida RD 495/2010).*

- Adquisición, instalación y configuración de diez nuevos servidores para la Sede Electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda, (6.1.).
- Ampliación de la capacidad de la red de almacenamiento de la Subsecretaría, (6.1.).
- Renovación de la librería de cintas, por un modelo más actual y eficiente. En concreto, se adquirió la librería de cintas Sun Storagetek SL 500 por ser un sistema modular y escalable, con una gran capacidad de crecimiento, con capacidad de virtualización y una fácil administración, (6.1.).
- Despliegue de los elementos de movilidad, alcanzando 1.911 teléfonos móviles y PDAs y 1.262 tarjetas de transmisión de datos, (6.1.).
- Ampliación del número de extensiones en las que se ofrece el servicio de comunicaciones de Malla B del Ministerio de la Presidencia a altos cargos del MEH y secretarías asociadas de 89 a 1 156, (6.1.).



- Introducción de mejoras en la aplicación informática EMBLA, (6.2.).
- Se inicia la planificación para la implantación, a finales de 2010, de la nueva aplicación de gestión económico-presupuestaria de la IGAE, Sorolla 2, (6.2.).
- Desarrollo e implantación de una herramienta de gestión de la telefonía móvil, (6.2.).
- Desarrollo de mejoras en el sistema de gestión de la contabilidad presupuestaria de la Subsecretaría, (6.2.).
- Desarrollo de mejoras en el sistema de gestión de tramitación de expedientes de la Subsecretaría, (6.2.).
- Desarrollo de una aplicación para la gestión de las iniciativas parlamentarias que permite la interconexión con el Ministerio de la Presidencia para la recepción de las iniciativas dirigidas al Ministerio como para el envío de las respuestas de forma automática. El sistema permite además una gestión más eficaz del trabajo mediante las funcionalidades de flujo, asignaciones de las iniciativas a personas, gestión de los plazos, alertas y notificaciones, (6.2.).
- Desarrollo de una aplicación para la interconexión con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) del sistema de gestión de proyectos financieros (ARJE) de la Dirección General de Financiación Internacional, (6.2.).
- Desarrollo de una aplicación para la gestión y tratamiento de los permisos y los roles de usuarios en los sitios y carpetas de la Intranet y del portal, (6.2.).
- Implantación de mejoras en la aplicación Web centralizada de registros internos, (6.2.).
- Desarrollo de una aplicación de solicitud telemática de vacaciones y moscosos que está siendo utilizada de manera piloto por la SGTIC, (6.2.) y (6.4.).
- Durante el año 2009, la Subdirección General ha participado en el proyecto SIGP (Sistema integrado de gestión de Personal) para el impulso de la Administración Electrónica en colaboración con el Ministerio de Presidencia, como proyecto piloto, a través de reuniones de trabajo, en las cuales se han definido los distintos procedimientos para su puesta en marcha. Por otra parte, esta Subdirección ha participado en el proyecto piloto para implantación de una aplicación telemática llamada Jubil@ (cuya finalidad es que los modelos "J" de jubilaciones puedan ser cumplimentados y firmados a través de Internet) junto con la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones públicas y el



Ministerio de Presidencia, con el fin de relacionar el citado proyecto con las utilidades de Badaral y SIGP, (6.2.).

- Implementación del sitio del Grupo de Trabajo de la Presidencia Española del Consejo de la Unión Europea – 2010, (6.3.).
- Implementación del sitio de las Consejerías de Finanzas, (6.3.).
- Instalación del conector IFILTER de FOXIT para facilitar la indexación de los documentos publicados tanto en la Intranet como en el portal, (6.3.).
- Mejora en el sistema de accesos remotos a los sistemas de información gestionados por la SGTIC a través de redes privadas virtuales (VPN), (6.3.).
- Gestión, coordinación y despliegue del proyecto de videoconferencia del Ministerio de Economía y Hacienda, ampliando desde un máximo de 30 terminales simultáneos a 60, (6.3.).
- Desarrollo de una aplicación nueva para que el personal del Ministerio pueda solicitar Ayudas de Acción Social de manera telemática, (6.4.).
- Despliegue del certificado para el personal al servicio del Ministerio de Economía y Hacienda, (6.4.).
- Implementación de nuevas funcionalidades en Medusa (base de datos única del personal del Ministerio) para la gestión de las nuevas Oficinas de Registro en las que se solicitan / descargan los certificados de empleado público, (6.4.).
- Desarrollo de un componente de firma electrónica en formato XAdES para dar cumplimiento a los nuevos requisitos impuestos por el esquema de identificación y firma electrónica de las Administraciones Públicas que no contempla como formato admitido de firma electrónica el formato PKCS#7, que es el formato existente en las aplicaciones de la Subsecretaría con excepción de las que se han puesto en producción en el último trimestre de 2009 (NoTe, FoGe, CeTex, etc.), (6.4.).
- El derecho que la Ley 11/2007, de 22 de junio, reconoce a los ciudadanos de relacionarse por vía electrónica con la Administración (LAECSP) obligó a poner en marcha los medios electrónicos que permitieran a los ciudadanos la utilización de las tecnologías de la información en su relación con el MEH. Uno de tales medios lo constituye la aplicación de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Economía y Hacienda (PAMEH) que permite, la gestión y administración de todos los datos concernientes a dichos Procedimientos. Así



mismo, permite a través del Portal del Ministerio de Economía y Hacienda (MEH) mostrar información correspondiente a los procedimientos accediendo directamente con consultas a la base de datos de PAMEH. El Portal permite a usuarios registrados la suscripción a las Materias de Procedimientos Administrativos para enviarles notificaciones de novedades de los procedimientos actualizados, (6.4.).

- El centro de Publicaciones del Ministerio de Economía y Hacienda disponía de una tienda virtual donde exponía las publicaciones del Centro para poder ser adquiridas a través de dicha tienda. La tienda estaba desarrollada con tecnología ASP por lo que dada la obsolescencia de dicha tecnología, en el año 2007 se inició el desarrollo de una nueva tienda virtual en tecnología .NET, que se puso en producción en el primer trimestre de 2009 y en la que se incluyeron nuevas funcionalidades, (6.4.).

- Adaptación de la aplicación de nómina Web al nuevo módulo de validación Auténtica que incorpora la admisión de los certificados de empleo público, (6.4.).

- Implantación del producto de gestión de servicios de Internet G SIN que permite el mantenimiento centralizado de una serie de servicios básicos IP, de manera cómoda e intuitiva, mediante el uso de un interfaz gráfico multiplataforma, y de acceso seguro, (6.4.).

- Interconexión del Sistema de Gestión de los Proyectos de Financiación (ARJE) de la Dirección General de Financiación Internacional con la Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación (CESCE). La Dirección General de Financiación Internacional tiene, entre otras, la competencia para controlar y gestionar los proyectos de financiación que España tiene establecidos con otros países. El objetivo de la interconexión entre ARJE y CESCE es la recepción de todos los apuntes contables de pagos e impagos, de las operaciones de Deuda que tiene España con respecto a otros países, (6.4.).

- Análisis, diseño e implementación de la migración a .NET de las aplicaciones de pago de tasas Modelo 791 y Auditorias 02_03 que estaban desarrolladas en Visual Basic, para su utilización por parte del Instituto de Contabilidad y Auditoria de Cuentas, (6.4.).

- Creación de la sede electrónica central del Ministerio de Economía y Hacienda, (6.4.).



- Implementación de la Plataforma de Notificaciones Electrónicas por Comparecencia (NoTe) para el envío de notificaciones por parte de los centros directivos notificadores a cualquier interesado o a su representante legal, (6.4.).
- Implantación de un sistema de firma de empleado público en el Ministerio: desempeño de las funciones de autoridad de registro, (6.4.).
- Implantación de servicios e información relativa a los mismos sobre la Intranet en colaboración con la Unidad de Gestión de Contenidos en la Red y con la SGTIC, (6.4.).
- Colaboración en la puesta en marcha del formulario genérico del registro electrónico del Ministerio, (6.4.).
- En el primer trimestre de 2009, se comenzó a trabajar con la S.G. de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones en el desarrollo de una nueva aplicación informática para la gestión de la acción social con el fin de dar cumplimiento a la Ley 11/2007, al posibilitar a los empleados públicos del Ministerio la presentación telemática de las solicitudes de ayudas y la documentación de acción social en el año 2010. Para ello se celebraron reuniones de trabajo, prácticamente semanales durante dicho ejercicio, destinadas a la definición de las necesidades y a la evaluación y selección de las soluciones, tanto de diseño como funcionales. Uno de los objetivos perseguidos era la eliminación del papel de unas 13.000 solicitudes con sus correspondientes documentos justificativos y la mejora de la gestión de las ayudas, (6.4.).
- Implantación de la herramienta de colaboración de Microsoft, Visual Studio Team Foundation Server que es un sistema de control de versiones y seguimiento de errores para los desarrolladores que usan Visual Studio, (6.5.).
- Realización de mejoras en el sistema de gestión de logs, (6.5.).
- Desarrollo de una librería de controles accesibles, para el Ministerio de Economía y Hacienda, a partir de los controles y columnas originales de Microsoft Office SharePoint Server 2007 (MOSS 2007) con el fin de facilitar que los sitios desarrollados bajo la plataforma MOSS 2007 sean más accesibles, (6.5.).
- Implantación de una herramienta de gestión de incidencias y peticiones de usuarios de la S.G.T.I.C. (SOL) para la gestión y tramitación de las mismas a través de la Intranet, (6.6.).
- Implantación de un nuevo sistema de archivado de correo para disponer de más capacidad en los buzones corporativos, (6.7.).



- Actualización de los sistemas de copia de seguridad y recuperación selectiva a nivel de usuario en casos de pérdida de información, especialmente para nuevas plataformas como la de virtualización o la de gestión de contenidos que da soporte a la Intranet, el portal y la sede del Ministerio de Economía y Hacienda, (6.7.).
- Evolución de ciertos módulos en la aplicación de gestión del cumplimiento de la LOPD. La aplicación de seguimiento y gestión LOPD permite de forma centralizada el seguimiento y control de todos los Ficheros de Carácter Personal del Ministerio, posibilitando la inscripción en el Registro General de Protección de Datos y el mantenimiento de los mismos, realización de auditorías, medidas de seguridad, etc. Sin embargo, la última orden de publicación en el BOE de Ficheros de Carácter Personal del Ministerio (EHA/726/2008), hizo necesaria la utilización masiva de la Aplicación por los distintos Centros Directivos con Ficheros de Carácter Personal, por lo que se tuvieron que evolucionar determinados de los módulos que conformaban la aplicación a la vez que se dotó a la aplicación de nuevas funcionalidades necesarias para una gestión global de los Ficheros de Carácter Personal, (6.7.).
- Avances en la configuración y automatización del Centro de Proceso de Datos (CPD) de la sede de Castellana, como un CPD de respaldo para el conjunto de los servicios informáticos prestados desde el CPD principal ubicado en la sede de Alcalá, (6.7.).
- Actualización y mejoras en la plataforma de monitorización de los sistemas informáticos con que cuenta la Subsecretaría, (6.7.).
- Pleno funcionamiento de los servicios de soporte técnico de seguridad para el entorno tecnológico de la Subsecretaría, (6.7.).
- Implantación de una aplicación Web de consola de seguridad en el ámbito de la Subsecretaría, (6.7.).
- Adjudicación y comienzo del contrato correspondiente al concurso público para los servicios de soporte técnico de seguridad para el entorno tecnológico de la Subsecretaría, (6.7.).
- Renovación de la plataforma tecnológica de filtrado de correo spam, (6.7.).
- Renovación de la plataforma tecnológica de antivirus de correo electrónico, (6.7.).



- Implantación de la herramienta de gestión de parches de seguridad LanDesk Manager Suite con objeto de poder gestionar de forma integrada los parches correspondientes tanto a productos “Microsoft” como a otro tipo de productos tales como sistemas operativos “no Microsoft” (Linux, Solaris), aplicaciones como Adobe Reader o Adobe Flash Player, etc., (6.7.).
- Implantación de los componentes software de Safelayer necesarios para poder utilizar varios dispositivos HSM en red que mejoren el nivel de servicio ofrecido por la Plataforma de Cifrado Departamental, que es una plataforma que ofrece un servicio de cifrado a usuarios y a aplicaciones del Departamento, (6.7.).
- Elaboración del conjunto de procedimientos necesarios para la gestión de la seguridad de la información en el entorno tecnológico de la Subsecretaría, (6.7.).
- Realización del análisis y adecuación correspondiente para el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) dentro del ámbito de la Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial, (6.7.).
- Optimización del elevado volumen de tráfico de datos que atraviesa los cortafuegos gestionados por la SGTIC mediante la adquisición e implantación del software AlgoSec Firewall Analyzer Base que permite el análisis y posterior optimización de las reglas de los cortafuegos, (6.7.).

➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado.*

- Se están abordando tareas permanentes de mejora de la aplicación informática de gestión de expedientes, (6.2.).
- En colaboración con la IGAE, existe un proceso permanente de revisión y mejora de la aplicación CIBI-Inventario y CIBI-Gestión de expedientes, (6.2.).
- Se ha implantado la aplicación RESYDA, con el fin de que las entidades financieras y otros gestores de depósitos comuniquen telemáticamente a la Subdirección de Patrimonio los saldos y depósitos abandonados conforme a lo estipulado en la Orden EHA 3291/2008, que regula este procedimiento de comunicación, (6.3.).
- Se fomenta la comunicación a través de correo electrónico, tanto en el ámbito interno como externo, así como la realización de comunicaciones o trámites informales que aceleran la tramitación de determinados procedimientos, (6.3.).



➤ *Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda.*

- Impulso y seguimiento del despliegue de una PKI en el Departamento, (6.7.).
- Coordinación de las actividades de adaptación a los requerimientos de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, con especial referencia al cumplimiento de los derechos del artículo 6, y participación en el desarrollo normativo de la misma (real decreto de reglamentación parcial, órdenes ministeriales de creación de las sedes electrónicas del Departamento, etc.), (6.7.).

➤ *Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC).*

- Adquisición de 38 ordenadores, un terminal multifunción y dos impresoras. La primera de ellas supuso la renovación de aproximadamente el 40% del parque de ordenadores del Instituto, (6.1.).
- En el ámbito de la Subdirección General de Control Técnico están en proceso de implantación dos aplicaciones informáticas de gestión destinadas a facilitar el desarrollo y control de las dos principales funciones que tiene atribuidas esta Subdirección. La primera de ellas es una aplicación destinada a facilitar el trabajo y la gestión documental derivados de las denuncias e investigaciones, tanto en el ámbito de los controles técnicos propiamente dichos como en las denominadas diligencias previas. En cuanto a la segunda de las aplicaciones, en el último trimestre de 2009 se ha adquirido una aplicación informática -PAIVS- para el desarrollo de la competencia de Control de Calidad (6.2.).
- Adaptaciones de la página web para recoger modificaciones normativas, (6.3.).
- Desarrollo de la subsede electrónica del Instituto, que forma parte, con el citado carácter de subsede, de la sede electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda, (6.3.) y (6.4).
- Los procedimientos de administración electrónica que mejoran este ámbito de actuación son los que permiten solicitar la inscripción de un auditor de cuentas o una sociedad de auditoría en el registro oficial de auditores de cuentas, (6.4.).
- Se está estudiando la posibilidad desarrollar un procedimiento electrónico de solicitud y expedición de los certificados emitidos por el Secretario General del ICAC en relación con ROAC, (6.4.).



- Se encuentra a pleno rendimiento el catálogo de los títulos editados por el ICAC. así como su disponibilidad (agotado o no), cuyo acceso a través de la Web permite conocer, por parte del público, el contenido del título y no solamente su disponibilidad. Se ha constatado en 2009 la alta utilización para recabar información por parte de los ciudadanos, esto ha disminuido las llamadas telefónicas al ICAC, (6.4.).
- Las actividades de mejora en las que se está trabajando en la actualidad giran en torno a la venta de publicaciones electrónicas E-BOOK, (6.4.).
- Adquisición de nuevas licencias de versiones posteriores de programas existentes en el Instituto que proporcionan funcionalidades adicionales, (6.5.).

➤ *Parque Móvil del Estado (PME).*

- Implementación del Plan de Sistemas de Información que se definió en 2008 y que estructura y secuencia las acciones necesarias para la puesta al día de los sistemas de información corporativos, y los adapta a la legislación actual, especialmente a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, (6.2.).
- Implementación de canales alternativos para la comunicación con los usuarios, a través de direcciones específicas de correo electrónico para la solicitud de servicios, la notificación de incidencias, quejas, consultas o sugerencias, (6.3.).

➤ *Fabrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT).*

- Se han actualizado equipos informáticos de acuerdo a una renovación periódica de los mismos, (6.1.).
- Actualización de los equipos de trabajo de Reproimagen en el Departamento de Preimpresión, (6.1.).
- Actualización servidores y conmutación de redes, (6.1.).
- Se ha creado un espacio de red en I + D, (6.2.).
- En proceso la aplicación de un software de búsqueda para la gestión del archivo de Ventas, (6.2.).
- Se ha implantado un programa de automatización de las funciones de Auditoría y Control, (6.2.).



- Actualización de las herramientas y aplicaciones de uso habitual del Departamento de Preimpresión, (6.2.).
- Footprints implantado para realizar una gestión centralizada de los procesos relacionados con el sistema de gestión de la calidad así como los propios de la organización. El objetivo que se persigue es la mejora de la gestión así como crear una base de datos para la gestión del conocimiento, (6.2.).
- Instalación plataforma de desarrollo SAP Netweaver, (6.2.).
- Se ha creado una aplicación vía web para la gestión de la coordinación de actividades empresariales ligado a la prevención de riesgos laborales, (6.2.).
- Implantación 1ª Fase del Portal Laboral con la inclusión de servicios electrónicos fundamentalmente correspondientes al área de RR.HH. que incluyen un Gestor de Aprobación basado en tecnologías BPM, (6.2.).
- Se ha desarrollado una visita virtual a las salas del Museo que se ofrecen para eventos, (6.3.).
- Actualizaciones continuas de los contenidos de la página Web de SIAEN, (6.3.).
- Nueva Web del Museo puesta en marcha, (6.3.).
- Consolidación las traducciones de la página Web en las lenguas cooficiales del estado y se mejoraron los procedimientos de gestión de cambios en la página Web, lo que repercute en una mejora de los contenidos de la misma, (6.3.).
- Alojamiento interno de páginas Web, (6.3.).
- Adecuación Páginas Web y acceso electrónico de la entidad a los requisitos del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado, (6.3.).
- Puesta en marcha de nueva intranet corporativa como desarrollo de la mejora en la comunicación interna entre las dependencias de la empresa y con los trabajadores, (6.3.).
- Implantación de una nueva Intranet con Gestor de Contenidos basado en tecnología WebShpere y con diversas secciones que comprenden las áreas de la FNMT que generan información relevante para los empleados, (6.3.).



- En el Departamento de Compras se ha dado la posibilidad a los proveedores de enviar sus ofertas por vía telemática y posteriores comunicaciones por el mismo sistema, (6.4.).
- Mejoras de acceso de los ciudadanos de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas, sede electrónica, (6.4.).
- Actuaciones conjuntas con clientes del Departamento de Tarjetas para mejorar la accesibilidad a diferentes aplicaciones electrónicas a través de la utilización de tarjetas con chip, (6.4.).
- Contratación de un servicio externo de respaldo de servicios y continuidad de negocio de CERES (Certificación Electrónica), contratando la adquisición de toda la infraestructura hardware, software, licencias y comunicaciones, (6.4.).
- Se ha incluido multilinguaje (catalán, gallego y vasco) en los instalables para Windows y driver CSP tanto del DNIE como de la tarjeta Ceres. También en los driver Open SC, DNI de Lunux, MacOs y Solaris, (6.5.).
- En el año 2009 se ha continuado con la mejora de procesos de desarrollo de software conforme al modelo CMMi, (6.5.).
- Mejoras en la aplicación Platón (Gestión documental), (6.5.).
- Se han implantado herramientas de “helpdesk” basadas en ITIL, (6.6.).
- Se han securizado los puestos de desarrollo de las Áreas de Desarrollo y Soporte de DIT con vistas a cumplir los requisitos de seguridad lógica de Common Criteria, Visa y MasterCard, (6.7.).
- Durante el año 2009 se ha continuado con el proyecto de mejora de la gestión de la seguridad de la información que incluye: Análisis de Riesgos, Plan de continuidad de negocio, 2 Auditorías de seguridad (test de intrusión), Securización entorno fabricación de tarjetas, (6.7.).
- Se han implantado diversas actuaciones tendentes a mejorar la seguridad del entorno de datos sensibles en el proceso productivo de personalización de tarjetas, (6.7.).
- En el Departamento de Preimpresión se han realizado copias de seguridad de los servidores con información sensible, con doble copia y custodia por el Departamento de Seguridad, (6.7.).



- Se ha instalado el software PGP de cifrado para el intercambio seguro de correo electrónico, (6.7.).

➤ *Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT).*

- Oficina virtual: Durante 2009 se puso en funcionamiento como plataforma de tramitación electrónica. Se han introducido criterios de autenticación “proporcionados” de modo que los requerimientos de autenticación puedan ser ligeros -autenticación por usuario/clave- o fuertes -autenticación con firma electrónica- dependiendo del procedimiento, (6.3.).
- El Comisionado para el Mercado de Tabacos se ha adherido a la Sede Electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda, transformándose en Subselección Electrónica del mismo, (6.4.).
- Se han introducido criterios de autenticación “proporcionados” de modo que los requerimientos de autenticación puedan ser ligeros -autenticación por usuario/clave- o fuertes -autenticación con firma electrónica- dependiendo del procedimiento, (6.7.).

➤ *Secretaría de la Junta de Contratación.*

- Se estudia el diseño previo, con los mínimos requisitos que garanticen su funcionalidad, de una aplicación de archivo electrónico para la documentación contractual, (6.2.).

7. Comunicación y Relaciones Externas.

➤ *Dirección General del Catastro*

- Dentro de las actividades programadas en el año 2009 en el seno del Comité Permanente sobre el Catastro en Iberoamérica (CPCI), se celebró en el Centro de Formación que la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) tiene en Cartagena de Indias (Colombia), los días 17-20 de noviembre, un encuentro sobre “Interrelación Catastro-Registro” y la III Asamblea General, organizado conjuntamente con la AECID. Uno de los proyectos presentados en las jornadas fue la edición de un libro sobre “Modelos de Valoración Inmobiliaria en Iberoamérica” que para su redacción contó con la colaboración de 10 instituciones catastrales de ámbito iberoamericano, entre las que figura la Dirección General del Catastro, (7.1.).
- La Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) viene dando soporte financiero a buena parte de las actividades que se



desarrollan en Iberoamérica, que se concretan en dos grupos de acciones: las formativas y los proyectos específicos de cooperación con determinados países, (7.1.).

- Por convenio con la Fundación CEDDET, Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico, patrocinado por el Ministerio de Economía y Hacienda, la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) y el Banco Mundial, e integrado en GDLN (Global Development Learning Network), se pretende a través de la Red de Expertos Iberoamericanos de Catastro (REI) dar soporte y apoyo de las actividades que desarrolla utilizando las nuevas tecnologías, (7.1.).

- Entre las acciones desarrolladas con el Programa EUROSOCIAL-Fiscalidad, destaca la colaboración en las jornadas de familiarización de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) para el intercambio de experiencias para el régimen de Registro del Catastro, que se celebraron en la sede de la Dirección General del Catastro los días 26 a 30 de octubre y contó también con la participación de representantes del el Instituto Geográfico Nacional y la Agencia Tributaria (AEAT). Los destinatarios de la actividad fueron dos funcionarios de la AFIP de alto nivel, el Director de Tecnología y el Asesor del Subdirector General de Operaciones Impositivas en el Interior, (7.1.).

- Se celebró el I Congreso Internacional y Nacional de Catastro en Argentina y II Encuentro Provincial de Catastro, organizado en Córdoba (Argentina) por el Consejo Federal del Catastro de Argentina y socio del CPCI, que contó con varias conferencias magistrales y talleres, (7.1.).

- En el ámbito de la Unión Europea la actividad realizada se concentra en el impulso de las actividades del Comité Permanente sobre el Catastro en la Unión Europea (PCC), EuroGeographics y en la participación específica en diversos proyectos financiados por la UE, (7.1.).

- La Dirección General del Catastro desarrolla una importante política dirigida a incrementar la colaboración y alianzas con otros organismos, instituciones y asociaciones del sector público (como por ejemplo con la FEMP, colegios oficiales de notarios y registradores o la AEAT). Esta política de colaboración ha permitido alcanzar acuerdos que redundan en una simplificación de los trámites a cumplimentar por los ciudadanos como, por ejemplo, mediante el establecimiento de la exención en la obligación de declarar en el Catastro cuando se aporta la referencia catastral a los notarios y registradores con los requisitos establecidos legalmente. En el año 2009 los cambios de titularidad



catastral tramitados a partir de la información comunicada por Notarios y Registradores fueron 635.413, (7.1.).

- Convenios de colaboración en materia de gestión catastral con Entidades Locales: en el año 2009 se firmaron 78 convenios un total de 832 convenios a fecha de 31 de diciembre de 2009, (7.1.).

- Convenio entre la DGC y la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional y el Centro Nacional de Información Geográfica, ambos con el Ministerio de Fomento para la distribución y reutilización de la información suministrada por la DGC contenida en la base de datos carto-ciudad, (7.1.).

- Se firmaron 7 convenios en materia de gestión catastral con los Colegios Oficiales de Agentes de la propiedad y 18 con Colegios Oficiales de Abogados, (7.1.).

- En colaboración con otras Administraciones se ha facilitado información a Comunidades Autónomas, por ejemplo la aportación de información relativa a coeficientes multiplicadores para determinar los valores de referencia para apoyo determinación de impuestos en Castilla-La Mancha. Valoración estadística de vivienda colectiva en las Comunidades Autónomas de Andalucía, Murcia, y Valencia, para la AEAT, (7.1.).

- Comunicación a la AEAT de la relación de municipios de revisión catastral en 2009, al objeto de la consideración en el IRPF del coeficiente que corresponde a la imputación en renta de los valores catastrales individuales, (7.1.).

- Comunicación al Ministerio de Educación de los umbrales del valor catastral para la concesión de becas, (7.1.).

- Estudio piloto para el ámbito territorial de dos Gerencias de Andalucía sobre testigos comparables para comprobación de valores, en la AEAT, (7.1.).

- Inicio de tramites para formalizar el convenio con el Consejo General del Colegios Oficiales de Ingenieros Técnicos Agrícolas de España en materia de gestión catastral y el establecimiento de un PIC y con el Ilustre Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Forestales de colaboración en materia de gestión catastral y el establecimiento de un PIC, que finalmente fueron firmados en el año 2010, (7.1.).

- La Dirección General del Catastro estuvo representada en las dos sesiones plenarias que se convocaron por el PCC: la primera tuvo lugar Praga en junio y la segunda en Tälberg (Suecia), ambas en el marco de los actos de las



Presidencias de la UE de 2009. La DGC participó en Praga con una presentación sobre “Spanish experience with the INSPIRE implementation”, dirigida por la Coordinadora de las relaciones internacionales del Centro. En la cita de diciembre en Suecia, la Dirección expuso el programa de trabajo de la Presidencia española para el primer semestre de 2010, (7.1.).

- Las iniciativas seguidas con la Asociación EuroGeographics, que integra a todas las instituciones del continente que gestionan información geográfica, catastral y de registro de la propiedad, consistieron en la colaboración activa en los siguientes grupos de trabajo: Grupo de seguimiento de las políticas Europeas de EuroGeographics. La DGC participó en el nuevo grupo de trabajo conjunto de EuroGeographics y PCC: Cadastre Inspired Relacionado con el papel del Catastro en los temas de los Anexo II y III derivados de la Directiva INSPIRE y los Seminarios conjuntos de EuroGeographics-PCC sobre Sistemas Catastrales que se congregan coincidiendo con las reuniones plenarias del PCC, (7.1.).

- Se ha participado durante todo el año en los grupos de trabajo que desarrollan las Normas de Implementación de la Directiva 2007/2/CE del Parlamento y del Consejo de la UE, por la que se establece una Infraestructura de Información Espacial en la Comunidad Europea y que ha definido a la parcela catastral como parte de la información básica sobre la que se construirá esta infraestructura, (7.1.).

- Con la Organización Internacional de Estandarización, en el grupo de trabajo que está definiendo el “Land Administration Domain Model” NORMA ISO TC 211 19 152 SOBRE EL MODELO CATASTRAL que en este año se convertirá en norma estándar mundial para los modelos catastrales, (7.1.).

- Con el European Addresses e-content + del Proyecto europeo EURADIN (European Address Infrastructure - Infraestructura de Direcciones Europea) que tiene como propósito constituir una Red de Buenas Prácticas para promover la armonización de direcciones a nivel europeo. Entre los principales resultados se incluirán una propuesta de Infraestructura de direcciones europea y la implementación y validación de un proyecto piloto. Los resultados podrán ser utilizados como referencia por todos los estados miembros a fin de cumplir con las recomendaciones referidas a las direcciones en el ámbito de la Directiva europea INSPIRE. El énfasis del Proyecto se pondrá en la definición de cómo debe realizarse el acceso a los datos de direcciones existentes actualmente para asegurar su interoperabilidad, y en las estrategias para la construcción de los servicios de acceso a las direcciones, (7.1.).



- RSO. Se actuó junto con los Catastros de Suecia e Italia en un proyecto de la Comisión Europea de “Benchlearning” que ha buscado la definición de indicadores que sirvan para cuantificar los efectos de las oficinas catastrales en internet sobre la eficiencia y efectividad de estas administraciones y el beneficio sobre los ciudadanos y otras administraciones públicas, (7.1.).
- Congreso Polaco de Cartografía celebrado en Elblong, como país invitado por el Catastro polaco, pronunciando una conferencia bajo el título “La evolución de la Oficina Virtual del Catastro de España”, (7.1.).
- Conferencia 2009 del Global Spatial Data Infraestructura, GSDI, en Rotterdam (Países Bajos). Se presentó, junto al Catastro holandés la ponencia: “The Establishment of the Cadastral Parcel as a Core Element in the European SDI - Lessons Learned and View Towards Inspiring Applications” y un póster sobre “El Catastro en 4D, modelo de intercambio en 3D con Historia”, (7.1.).
- Visita de la Delegación del Ministerio de Planificación, Presupuesto y Gestión (Brasil), encabezada por el Secretario de Gestión del Ministerio de Planificación (SEGES/MP), (7.1.).
- Visita de una Delegación de la Dirección General de Impuestos, del Mº de Economía y Finanzas, en el que además de la sesión en la sede de los servicios centrales, contó con la visita a las Gerencias Regionales del Catastro de Madrid y Andalucía (Sevilla), (7.1.).
- Visita del Coordinador y Subcoordinador del Programa Nacional de Administración de Tierras (PRONAT), de Panamá, (7.1.).
- Se publican constantemente diversos folletos impresos sobre temáticas catastrales, estando estos también disponibles en la página Web del Catastro. De la misma forma se edita en la propia Web del Catastro el Boletín Digital del Catastro estando así a la disposición de cualquier ciudadano. En el año 2009 se editaron 2 Boletines, (7.2.).
- Difusión de la Carta de Servicios que se encuentra a disposición de todos los ciudadanos y usuarios en las oficinas de atención al público de las Gerencias y en las oficinas de información del Ministerio de Economía y Hacienda así como a través de la página Web del Catastro. Igualmente ha sido distribuida a todas las Comunidades Autónomas, Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos entre otras entidades territoriales, (7.2.).

➤ *Dirección General de Coordinación Financiera con las CCAA y EELL.*



- Se ha colaborado con la Intervención General de la Administración del Estado (remisión de datos derivados de las liquidaciones de los presupuestos de las entidades locales, para la elaboración de la Contabilidad Nacional del Subsector Administración Local, y seguimiento del objetivo de estabilidad presupuestaria en el ámbito local), (7.1.).
- Colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (servicio web para el acceso a datos relacionados con el Impuesto de Actividades Económicas), (7.1.).
- Colaboración con la Dirección General del Catastro (se han facilitado claves de acceso a la aplicación de gestión del Real Decreto-ley 5/2009, de 24 de abril, de medidas extraordinarias y urgentes para facilitar a las Entidades Locales el saneamiento de deudas pendientes de pago con empresas y autónomos), (7.1.).
- Se ha comunicado por primera vez a través de la Oficina Virtual de las Entidades locales, el Acuerdo de la Subcomisión de Régimen Económico, Financiero y Fiscal, de la Comisión Nacional de Administración Local (CNAL), de 30 de marzo de 2009, en relación con la aplicación flexible de la Ley General de Estabilidad Presupuestaria a las Entidades locales, poniéndolo de esta forma a disposición del público, (7.2.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC).*

- En el ejercicio de 2009 se ha mejorado la aplicación de consulta por parte de la Agencia Tributaria a los datos de reclamaciones económico-administrativas., (7.1.)."
- Proyecto de intercambio electrónico de documentación entre la A.E.A.T. y los Tribunales. En el año 2009 se ha consolidado el proyecto y en los últimos meses del año se han remitido a través de servicios WEB más de 3.300 expedientes, permitiendo verificar como una realidad cuya extensión alcanzará al 80% de los expedientes de la AEAT en 2010, (7.1.).

➤ *Dirección General de Presupuestos.*

- Se avanzó en el ámbito de aplicación del sistema utilizado en la tramitación e información de enmiendas a la Ley de PGE, mediante un programa que remite informáticamente la información a la Dirección General de Relaciones con las Cortes, permitiendo el aprovechamiento compartido de la misma, (7.1.).



- Durante el ejercicio 2009 se han impartido por el personal de la Dirección General de Presupuestos varios cursos de formación, (7.1.).
- Durante el ejercicio 2009 se han impartido o participado en varios seminarios, (7.1.).
- Se ha participado en diversas Jornadas de la IGAE, así como ponencias y mesas en colaboración con otros centros directivos, (7.1.).
- La Dirección General de Presupuestos es la responsable de la Secretaría de Redacción de la Revista 'Presupuesto y Gasto Público', de la cual se editan cuatro números al año y en la que participan diversos profesionales y expertos en el sector público, en el ámbito de presupuestación y financiero, (7.3.).

➤ *Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas.*

- Se dictó la Resolución comunicada de los Secretarios de Estado de Hacienda y Presupuestos y de la Seguridad Social, de 28 de enero de 2009, para la constitución de un Grupo de Expertos para el estudio de la armonización del Régimen de Clases Pasivas del Estado con el Régimen General de la Seguridad Social, (7.1.).
- Se participa en la Comisión de Evaluación competente para el reconocimiento de las indemnizaciones reconocidas en la ley 52/2007, de 26 de diciembre, (7.1.).
- Se participa en la Comisión competente para el reconocimiento de las indemnizaciones previstas en la disposición adicional decimoctava de la ley 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2009 a favor de expresos sociales, (7.1.).
- Se continuó la colaboración habitual con la Subdirección General de Relaciones Sociales Internacionales del Ministerio de Trabajo e Inmigración, en relación con la aplicación de los Reglamentos Comunitarios en materia de Seguridad Social, resultando relevante la iniciación del proyecto de intercambios electrónicos (EESSI), dirigido a la transmisión telemática entre todos los países de la UE de los formularios de los Reglamentos Comunitarios, (7.1.).
- Se participa en Comisión Nacional de Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual, que es el órgano competente para conocer de las reclamaciones interpuestas contra las Resoluciones de la Dirección general de la Ley 35/1995, así como en la Comisión de Ayudas del VIH, (7.1.).



- Destacar la participación con el INE, el Banco de España, la Intervención General de la Administración del Estado, y la Seguridad Social en un Grupo de Trabajo sobre las cargas de los sistemas públicos de pensiones, creado a instancias de EUROSTAT y el Banco Central Europeo, (7.1.).
- Finalmente, resulta relevante la participación en el grupo dirigido a la implantación de la Zona Europea de Pago Único (SEPA), (7.1.).
- Fondo de Garantía del Pago de Alimentos: con la colaboración del Servicio de Reprografía de la Oficialía Mayor del Ministerio de Economía y Hacienda se elaboró y editó un tríptico informativo sobre los anticipos del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos, con información respecto de quienes pueden ser beneficiarios, los requisitos, las características y el procedimiento de reconocimiento de los anticipos, así como forma de solicitarlos. Dicho folleto se distribuyó a todas las Unidades de Clases Pasivas de las Delegaciones de Economía y Hacienda, Oficinas de Atención a las Víctimas del Ministerio de Justicia, Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, Instituto de la Mujer y órganos con iguales competencias de las Comunidades Autónomas, así como a las asociaciones de mujeres más representativas, (7.2.).
- Tarifa eléctrica y bono social: con ocasión de la implantación a partir del 1 de julio de 2009 del "bono social", aprobado por el Real Decreto Ley 6/2009, de 30 de abril, para la aplicación de tarifas eléctricas reducidas a determinados consumidores desde la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas se informó a los pensionistas de Clases Pasivas que podían acogerse a la medida, a la vez que se les remitió el certificado acreditativo de reunir las condiciones recogidas en la disposición transitoria cuarta del citado Real Decreto-Ley, a fin de facilitarles las gestiones ante sus respectivas compañías eléctricas, (7.2.).
- En la tercera semana de enero de 2009 se realizó la campaña informativa sobre la revalorización de las pensiones de Clases Pasivas, remitiéndose a los pensionistas una carta personalizada con información sobre el importe íntegro y Líquido total del conjunto de las pensiones percibidas por cada titular, así como sobre la paga de desviación del IPC. Dicha carta se acompañó de un tríptico con información general sobre las pensiones y prestaciones de Clases Pasivas, (7.2.).
- Se ha continuado con la actuación realizada en ejercicios precedentes, de informar, a través de correo electrónico, a los Delegados y Secretarios Generales de las Delegaciones de Economía y Hacienda de los proyectos y actividades relevantes de la Dirección General, utilizándose el correo electrónico, asimismo,



para cursar instrucciones de actuación a la gestión a las Unidades de Clases Pasivas, (7.3.).

➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

- Funcionarios de la Dirección en colaboración con la DG Tesoro y PF implantaron el Porta-firmas electrónico para la transmisión de los ingresos procedentes de la Unión Europea, (7.1.).
- En el área de Fondos, el proceso de intercambio de información con la IGAE es continuo; se celebran reuniones quincenales con el objeto de mejorar los procesos y procedimientos establecidos, así como para diseñar otros nuevos de acuerdo con la demanda recibida, (7.1.).
- La colaboración y coordinación de grupos de trabajo con otros centros, en particular la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, la IGAE y las unidades gestoras de fondos es continua, de forma que puede llevarse a cabo un tratamiento conjunto de la información derivada de las relaciones financieras entre España y la UE, así como para el estudio de la normativa comunitaria que afecta a más de uno de estos centros, (7.1.)."
- En el área de Incentivos existen unos circuitos de intercambio de información con todos los organismos implicados en el sistema de incentivos regionales, impulsando las reuniones mediante videoconferencias en aras de la reducción de gasto público, lo que permite homogeneizar actuaciones. También con este objetivo se ha remitido a los servicios correspondientes de las Comunidades Autónomas la Guía de Control de los Incentivos Regionales, adaptada a la nueva Orden Ministerial , (7.1.).
- Existen numerosas aplicaciones informáticas que permiten la comunicación y la gestión con otros organismos implicados, como por ejemplo: SFC, certex, iris, DocelWeb, Aplicación AEAT, Aplicación TGSS, etc., (7.1.).
- En colaboración con el Instituto de Estudios Fiscales, durante el año 2009 se realizaron distintos cursos, dirigidos al personal de todos los organismos gestores de los Fondos en España relacionados con distintas materias, como por ejemplo verificaciones del art. 13 del Reglamento (CE) 1828/2006, evaluación de programas, normativa medioambiental, etc., (7.2.).
- Durante el año 2009 se ha continuado con la celebración de jornadas informativas sobre el sistema de incentivos regionales en todas las zonas de promoción económica en colaboración con las CC.AA. y el Consejo Superior de Cámaras de Comercio, (7.3.).



➤ *Intervención General de la Administración del Estado (IGAE).*

- Puesta en funcionamiento de la Instrucción de la Secretaría de la Comisión Ejecutiva Interministerial de Retribuciones relativa al ejercicio conjunto de funciones por los servicios de los Ministerios de Economía y Hacienda y de Presidencia para facilitar la incorporación automática de datos así como la conciliación de los mismos entre sus bases de datos; y la aprobación del nuevo convenio colectivo del personal laboral, (7.1.).
- Colaboración en el seno de la comisión permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica y en la comisión permanente de Administración Electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda, (7.1.).
- Participación en el Consejo editorial del Portal del Ministerio de Economía y Hacienda y coordinación de la aplicación de los criterios generales establecidos al ámbito del Portal de la Administración presupuestaria, (7.1.).
- Coordinación del grupo de trabajo interministerial sobre arquitectura para la recepción de facturas electrónicas en la Administración pública estatal, creado en el seno de la comisión permanente del CSAE, a partir de propuesta inicial de la IGAE, hasta la aprobación de sus conclusiones en reunión de dicha comisión de 25 de noviembre. Como fruto de las actuaciones de este grupo de trabajo se han aprobado y publicado en el portal del Centro de Transferencia de Tecnología (CTT) el documento sobre normalización de interfaces de las plataformas de facturación de la AGE y la definición de los correspondientes servicios web, (7.1.).
- Celebración de reuniones con las Intervenciones Generales de las Comunidades Autónomas para unificar criterios en materia de Contabilidad Nacional y control de Fondos Comunitarios, (7.1.).
- Celebración de sesiones informativas sobre los procedimientos para la tramitación electrónica de expedientes y documentos contables a los Gestores de diversos Ministerios tratando de dar impulso a la fiscalización telemática, (7.1.).
- Participación en el Vigésimo primer Encuentro Internacional sobre Gestión Financiera de Gobiernos Nacionales (21th International Colloquium on Financial Management for National Governments), (7.1.).
- Cierre de los trabajos y compromisos adquiridos tras la celebración, en Guatemala, del IX Foro Iberoamericano de Contabilidad Pública, (7.1.).
- Participación en la Maestría Internacional en Presupuestación, Contabilidad y Control dirigido a funcionarios de países latinoamericanos y



profesores de Universidad. Durante este ejercicio, se ha finalizado la Segunda Maestría y se ha comenzado la Tercera, (7.1.).

- Han tenido lugar varias visitas internacionales con el objetivo de conocer los sistemas de control interno y contabilidad pública españoles. Entre estas, destacan: Delegación de la Subsecretaría de Egresos del Gobierno de México; Delegación del Ministerio de Economía y Hacienda del Gobierno de China; representación del Organismo de Planificación del Desarrollo Nacional del Gobierno de Indonesia; Delegación del Gobierno de Brasil, compuesta por miembros de la Contraloría General y funcionarios del Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria de la República Argentina, (7.1.).
- Desarrollo de los servicios web necesarios para que las aplicaciones sean capaces de interactuar con servicios de otros departamentos de la Administración, (7.3.).

➤ *Entidad Pública Empresarial de Loterías y Apuestas del Estado (EPELAE).*

- Loterías y Apuestas del Estado colabora activamente con CIBELAE (Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado) de la que tiene la Secretaría General Permanente. Así mismo es miembro de AELTE (Asociación Europea de Loterías y Apuestas del Estado) y la WLA (World Lottery Association). En el primer trimestre de 2010 se ha organizado un seminario jurídico europeo en Madrid con la AELTE, (7.1.).
- Se ha desempeñado directamente la presidencia del Grupo de Trabajo de Establecimiento y Servicios del Consejo de la Unión Europea en relación con el régimen legal europeo en materia de juego y apuestas, (7.1.).
- Se ha desarrollado en el año 2009 y continúa en el año 2010 una campaña de comunicación institucional con base en las siguientes acciones: a) Cambio en la Imagen de LAE, con la confección de una nueva marca comercial que coexiste de momento con la marca institucional (Loterías y Apuestas del Estado) pero que le dota a esta institución de un componente de modernidad y que se utiliza en todos los soportes de carácter comercial, tanto publicitarios como de comunicación, soportes de los juegos, etc. A lo largo de 2009 y actualmente en 2010 se está mejorando la introducción de la nueva imagen en todos los soportes de carácter comercial. b) Desarrollo de una campaña institucional en los medios de comunicación, encaminada a mostrar, junto con la nueva imagen de marca, el “valor social” de LAE desde la perspectiva de entidad pública y resaltar la presencia del Estado en el sector del juego. Esta campaña se



está mostrando en los medios de comunicación por oleadas a lo largo de 2009 y 2010. c) Planificación y desarrollo de la campaña institucional en los soportes de LAE. Como complemento al plan de comunicación institucional, se han firmado acuerdos con diferentes instituciones (Cruz Roja, ACNUR, AECC, FDJ, ADO, DGL, etc.), para insertar su imagen y mensajes en los reversos de los boletos soporte de los juegos así como en los reversos de los resguardos que expiden los terminales. Esta campaña se está desarrollando, por trimestres, a lo largo del año 2010. d) Elaboración del Boletín periódico lae.com en el que se comentan aspectos de la gestión de LAE, así como entrevistas con personajes, puntos de venta y personal de LAE. Este Boletín se viene confeccionando de forma periódica desde 2009, como continuación al anterior, y se va a continuar durante los próximos años. e) Elaboración de una news letter denominada “puntual”, como soporte de comunicación con la red de ventas en las que se informa sobre temas puntuales que en cada momento es necesario que conozcan los puntos de venta. Esta news letter se edita de forma extraordinaria cada vez que hay algún asunto que se cree de interés para la red de ventas. f) Sorteos Finalistas. Se ha cambiado la relación existente entre LAE y Cruz Roja y AECC en lo que se refiere a la celebración de dos sorteos de Lotería Nacional y el destino de los beneficios. Anteriormente venía determinado por la LPGE y actualmente se realiza entre convenios con ambas instituciones, (7.2.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales (IEF).*

- Participación en el proyecto Eurosocietal, iniciativa de cooperación técnica de la Comisión Europea para promover la cohesión social en América Latina a través del intercambio de experiencias entre administraciones públicas responsables de la Educación, el Empleo, la Fiscalidad, la administración de la Justicia, y la Salud (desde 2005), (7.1.).
- Reforzamiento de la colaboración en materia formativa de ámbito internacional, como los convenios firmados para el desarrollo de las Maestrías Internacionales en administración Tributaria y Hacienda Pública y en Hacienda Pública y Administración Financiera (desde 2005), el convenio para la impartición del curso sobre investigación del Fraude Fiscal suscrito con Instituto de Estudios con las Finanzas Públicas Argentinas y el Curso organizado con la Fundación del Pino en colaboración con la Universidad del Estado de Georgia (EE.UU.) para el desarrollo del Programa de Economía Pública, (7.1.).
- Convenio de colaboración con el Ministerio de Economía y Hacienda para la organización y el desarrollo del Master en Dirección Pública desde 2006, (7.1.).



- Convenio de colaboración con INSA-ETEA Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Córdoba para la prórroga de la realización del Master de Asesoría y Consultoría Fiscal que se lleva celebrando desde el año 2002, (7.1.).
- Convenios de colaboración con diversos organismos para la celebración de encuentros y reuniones relacionadas con materias económicas o fiscales (Universidad Internacional Menéndez Pelayo, Asociación de Economía de la Educación, Asociación Española de Ciencia Regional, Universidad Rey Juan Carlos, Fundación Barcelona Graduate School of Economics, Universidad de Córdoba (EFIUCO), Asociación Española de Economía y Finanzas Internacionales, Asociación Española de Economía del Trabajo, Fundación Universidad-Empresa de Valencia y Universidad de Murcia, Instituto de Estudios Estratégicos e Internacionais de Portugal, entre otros, (7.1.).
- Convenios de colaboración con diversos organismos para la realización de investigaciones en materias de Economía y Hacienda (Universidad Autónoma de Barcelona, Fundación Carolina (Centro de Estudios para América Latina y la Cooperación) y la University of Essex del Reino Unido), (7.1.).
- Convenios de colaboración con diversos organismos para la realización de cursos y seminarios en materias de economía y fiscalidad (Centro Interamericano de Administradores Tributarios, Federación Sindical de Servicios y Administraciones Públicas de CC.OO, Agencia Estatal de Administración Tributaria, Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Vigo, Asociación de Economía de la Salud, Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico, Universidad Internacional Menéndez Pelayo, Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Castilla-La Mancha, entre otros, (7.1.).
- Convenios de colaboración con distintos organismos, a nivel nacional e internacional, en materia formativa de prácticas de alumnos en el IEF, como los suscritos con Connecticut College (Estados Unidos), Universidad Rey Juan Carlos, Universidad de Alcalá de Henares y la Universidad Complutense de Madrid (Facultad de Ciencias Políticas y Sociología), (7.1.).
- Convenios de colaboración con diversos organismos para la publicación de revistas y documentos en materias de economía y fiscalidad, para el desarrollo de Cátedras en la materia, etc. Universidad de Barcelona, Asociación de Economía de la Salud y OCDE), (7.1.).



- Convenios marcos de colaboración en los diferentes ámbitos de actuación relacionados con las actividades propias del IEF con diversos organismos como KPMG Abogados, S.L, Universidad Carlos III, Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España, Ayuntamiento de La Coruña, Universidad San Pablo-CEU, Red Arcas Comunis (Universidad de Málaga), Instituto Nacional de Administración Pública, Instituto de la Mujer, Autoridad Portuaria del Puerto de Las Palmas de Gran Canaria, Universidad de La Laguna, Asociación-Instituto de Auditores Públicos de España, entre otros), (7.1.).
- Empleo de presentaciones en Power Point y de folletos institucionales (desde 2007), (7.2.).
- Realización de la Memoria General de Actividades (actividad permanente), (7.2.).
- Difusión a través de la página web de los cursos y seminarios previstos en el IEF (desde 2006), (7.2.).
- Difusión por correo electrónico de encuentros, foros y mesas redondas en materia de economía y fiscalidad (desde 2007), (7.2.).

➤ *Dirección General del Tesoro y Política Financiera.*

- Fondo de Titulización del déficit del sistema eléctrico. En 2009 la S.G. de Análisis Financiero y Estratégico coordinó los trabajos de la DG. del Tesoro con el Ministerio de Industria Turismo y Comercio para dar solución al problema del déficit que se ha generado durante años en el sistema eléctrico por la insuficiencia de los peajes para cubrir los costes. En abril de 2009 se aprobó el RDL 6/2009 que abre el camino para el desarrollo de todo el proceso y en septiembre se designó a la Sociedad Gestora de dicho fondo (TDA). Desde entonces se ha seguido trabajando en la elaboración de un RD que regule el funcionamiento del fondo y determine las condiciones y precio de cesión de los derechos de cobro de las eléctricas. El objetivo es que el fondo empiece a emitir bonos con aval público en 2010, (7.1.).
- Grupo de trabajo para la transposición de la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2005/65/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE, dirigido por esta Subdirección e integrado por miembros del Banco de España, Ministerio de Sanidad y Consumo y Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, (7.1.).



- Grupo de trabajo para la transposición de la Directiva 2007/44/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 5 de septiembre de 2007 por la que se modifica la Directiva 92/49/CEE del Consejo y las Directivas 2002/83/CE, 2004/39/CE, 2005/68/CE y 2006/48/CE en lo que atañe a las normas procedimentales y los criterios de evaluación aplicables en relación con la evaluación cautelar de las adquisiciones y de los incrementos de participaciones en el sector financiero, (7.1.).
- Grupos de trabajo derivados de la Presidencia española de la Unión Europea. Presididos por esta Subdirección e integrados por miembros de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y del Banco de España, en relación con las negociaciones en el seno del Consejo de las siguientes normas:
 - La Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la supervisión macro-prudencial comunitaria del sistema financiero y por el cual se crea el Consejo Europeo de riesgo Sistémico.
 - La Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo de creación de una Autoridad Bancaria Europea.
 - La Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo de creación de una Autoridad Europea del Mercado de Valores.
 - La Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifican las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE en lo que respecta a requerimientos de capital para la cartera de negociación y retitulaciones y supervisión de políticas de remuneración.
 - La Directiva XX/XX/EC de XX de XX, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre Gestores de fondos alternativos.
 - Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifican la Directiva 2003/71/CE sobre el folleto que debe publicarse en caso de oferta pública o admisión a cotización de valores y la Directiva 2004/109/CE sobre la armonización de los requisitos de transparencia relativos a la información sobre los emisores cuyos valores se admiten a negociación en un mercado regulado, (7.1.)."
- Grupos de trabajo para acometer la Integración parcial de los Pagos en Divisas en el SIC3. Durante 2009 se han llevado a cabo reuniones y conversaciones con la IGAE para acometer dicha Integración, (7.1.).



- Grupos de trabajo para la regulación del procedimiento de pagos en divisas. Para la elaboración de un borrador de la nueva "RESOLUCIÓN conjunta de la Intervención General de la Administración del Estado y de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera", (7.1.).
- Desde su creación, en el ejercicio de sus funciones, la S.G. de Medidas Económicas Extraordinarias ha venido trabajando en estrecha colaboración con el resto de Subdirecciones Generales de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera y otros organismos, (7.1.).
- La Subdirección General de Análisis Financiero y Estratégico ejerce las funciones de Secretaría del Comité de Estabilidad Financiera, que está presidido por el Secretario de Estado de Economía y en el que participa la DGTPF junto con el Banco de España, la CNMV y la DGSFP. A lo largo de 2009 se ha seguido profundizando en los mecanismos para mejorar desde un enfoque preventivo el análisis de las perspectivas de estabilidad financiera española y el marco de gestión de crisis financieras mediante el desarrollo de planes de contingencia y ejercicios de simulación de crisis. En este sentido destaca el trabajo llevado a cabo por el Subcomité de Continuidad de Negocio en el que participa activamente esta Subdirección. En 2009, este Subcomité ha finalizado el Protocolo de Actuación frente a Interrupciones Operativas de Escala Potencialmente Sistémica, ha organizado un ejercicio de simulación de crisis en el que han participado, junto al Tesoro, el Banco de España, la CNMV y la DGSFP y ha afianzado mecanismos de coordinación con el Ministerio del Interior y la industria financiera, (7.1.).
- Fondo de Reserva de la Seguridad Social (FRSS): La Subdirección General de Análisis Financiero y Estratégico participa en la Comisión Asesora del FRSS, a través de la cual se trabaja por incorporar criterios de seguridad, rentabilidad y diversificación en la gestión de las inversiones de dicho fondo, (7.1.).
- Comité de Estabilidad Financiera (Financial Stability Board [FSB]). Foro de discusión heredero del Financial Stability Forum y creado en el ámbito del G20. Su objetivo es la configuración de la posición española en diversos temas objeto de debate. Estos se centran en las normas por las que debe regirse el sistema financiero internacional. Dicha posición se traduce en la participación de la Directora General del Tesoro y Política Financiera y del Secretario de Estado de Economía en el AGV (Analytical Group on Vulnerabilities) y en el SCAV (Standing Committee on Assessment of Vulnerabilities), respectivamente, (7.1.).



- Inversión Socialmente Responsable (ISR): se ha acudido a diversos foros, conferencias y eventos sobre la materia, como la presentación en Madrid de los Principios de Naciones Unidas para la Inversión Socialmente Responsable o la presentación del informe Observatorio de la ISR, entre otros. Una de las cuestiones de mayor relevancia en este campo es el hecho de que la Subdirección es miembro del grupo de trabajo "Grupo 3: Consumo e Inversión Socialmente Responsable" del Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE), (7.1.).
- Grupo de Trabajo de Efectivo. Integrado por la Guardia Civil, la Policía Nacional, distintos Departamentos de la AEAT, el CNI y el SEPBLAC, permite el control del movimiento de medios de pago, (7.1.).
- Grupo de Trabajo para la transposición de la Ley de prevención de blanqueo de capitales. Dicha Ley se aprobará a lo largo del año 2010, (7.1.).
- Subtitulación de películas de publicidad emitidas en las distintas televisiones. La S.G. ha procedido a subtitular los anuncios emitidos en televisión para facilitar la expansión del mensaje publicitario a toda la población, incluidas las personas con minusvalías auditivas, (7.2.).
- Refuerzo de las campañas de comunicación en Internet, tanto en los portales generalistas como en los financieros. El porcentaje del presupuesto destinado a la comunicación en Internet ha aumentado respecto a años anteriores. Se han diseñado campañas específicas para el medio online. Además de los formatos clásicos (banner y robapáginas) se han utilizado nuevos formatos richmedia (desplegables con animación) con el fin de fijar la atención de los usuarios y aumentar la notoriedad de las campañas, (7.2.).
- Publicación en la página web del Tesoro dos relaciones de todas las emisiones admitidas a cotización, distinguiendo entre avaladas y "en proceso". Estas relaciones se actualizan semanalmente. Esta tarea requiere una labor activa de recopilación de información no sólo proveniente de la documentación que consta en la Dirección General, sino también de otras fuentes como la CNMV y AIAF, (7.2.).
- Grupo de Trabajo entre las Subdirecciones Generales de Financiación y Gestión de la Deuda Pública y de Informática y Gestión para mejorar el funcionamiento de la plataforma de comunicación y compra de deuda online. El objetivo del grupo de trabajo es explorar la forma de facilitar el acceso de potenciales compradores, ofrecer nuevos servicios y buscar soluciones a los problemas técnicos que puedan surgir, (7.2.).



➤ *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.*

- Durante el año 2008, se celebraron cuatro Juntas Consultivas de Seguros y Fondos de Pensiones en las que se inició la tramitación de diversos proyectos normativos. Entre los que se encuentran en tramitación en el año 2010 y se analizaron en el 2009 los siguientes:
 - ◆ Real Decreto por el que se desarrollan determinados preceptos de la ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados en materia de información estadístico-contable y del negocio, y de formación.
 - ◆ Los trabajos preliminares de la nueva ley de supervisión de los seguros privados que supondrá la trasposición de la Directiva 2009/1381CE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio.
 - ◆ Proyecto de Ley de Economía Sostenible. En la sesión de la Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones de 16 de diciembre de 2009 se informó sobre el contenido del Anteproyecto en lo que afecta a la normativa de seguros privados y fondos de pensiones, (7.1.).
- Cursos desarrollados por el Banco de España para su personal y que para fomentar la coordinación entre autoridades supervisoras son invitados los funcionarios de la DGSFP, en 2009 se realizaron 16 cursos, (7.1.).
- Se realizan colaboraciones con otras Direcciones Generales del Ministerio de Economía y Hacienda y con el propio sector para presentar ponencias que suponen la transmisión de conocimientos sobre los distintos aspectos relativos a la supervisión de entidades aseguradoras, (7.1.).
- Realización de pruebas para verificar la eficacia del plan de contingencias frente a riesgos operacionales elaborado junto con el Banco de España, la CNMV y la Dirección General del Tesoro y Política Legislativa, (7.1.).
- Colaboración con el Banco de España para presentar ponencias sobre diferentes aspectos relativos a la supervisión de las entidades aseguradoras y los planes y fondos de pensiones, (7.1.).
- Colaboración con las Comunidades Autónomas con competencias en supervisión de seguros tanto en materias relacionadas con mutualidades de previsión social como de mediadores de seguros, (7.1.).



- Prosigue el proceso de estudio y análisis, junto con el Ministerio de Justicia, de las necesarias modificaciones legislativas para simplificar y agilizar los procedimientos de inscripción de fondos de pensiones, con especial atención a la tramitación por medios telemáticos y a la supresión de duplicidades innecesarias en los dos registros públicos diferenciados (Registro Mercantil y Registro Administrativo de la DGSFP), (7.1.).

- Se ha comenzado a elaborar una serie de folletos que se publicaran definitivamente en el año 2010 y que forman parte de una campaña conjunta con la CNMV y el Banco de España sobre educación financiera, (7.2.).

➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*

- Se ha sistematizado nuestra relación con distintos organismos de la Administración española para configurar estrategias comunes en los ámbitos de responsabilidad compartida, especialmente con la Dirección General de Planificación y Evaluación de Políticas de Desarrollo en el ámbito de la cooperación, con la Oficina de Cambio Climático, y con la Dirección General de Comercio e Inversiones, (7.1.).

- Se ha participado en conferencias y seminarios de entidades universitarias en temas relacionados con la estrategia de España en las Instituciones Financieras Internacionales y sobre el aprovechamiento comercial del mercado multilateral con entidades encargadas de la promoción comercial como el CEX ó la Confederación de Empresarios de Galicia, (7.1.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística (INE).*

- Ampliación de los objetivos del Grupo de Trabajo participado por el INE y los órganos centrales de Estadística de Andalucía, Cataluña, Galicia y País Vasco creado para la realización de la Encuesta de Hogares y Medio ambiente 2008. Se incorporó como nuevo objetivo el cálculo de un Indicador Compuesto de Medio ambiente basado en las recomendaciones OCDE y de la Comisión Europea. Iniciado en 2009, (7.1.).

- Creación del grupo de trabajo para el seguimiento de la revisión internacional de la CINE, con la participación del INE, Ministerio de Educación, Órganos Centrales de Estadística de varias CCAA y Consejerías de Educación. Iniciado en 2009, (7.1.).

- Participación en el Grupo de Trabajo "IRIS" que se ocupa de la adaptación e implementación del software sobre Codificación automática de causas de



muerte desarrollado por el Centro Nacional de Estadísticas de Salud de los EE.UU, denominado Mortality Medical Data System (MMDS), y especialmente su módulo de tablas de decisión para la selección de causa básica –ACME (Automated Clasification of Medical Entities). Iniciado en 2009, (7.1.).

– Convocatorias del grupo de trabajo de cifras y proyecciones de población. Durante 2009, este grupo se reunió en dos ocasiones: 22 de enero y 29 de junio. En la primera de estas sesiones se analizaron los resultados de la Proyección de Población a Corto Plazo 2008-2018 que acababan de ser publicados por el INE y se planteó el calendario de trabajos relativos a tal operación estadística y a la Proyección de Población a Largo Plazo para el año 2009. En la segunda reunión, se presentaron las propuestas metodológicas para la proyección de cada fenómeno demográfico a partir de las cuales se elaboraría la Proyección de Población a Corto Plazo 2009-2019 y se anunció el inicio de los trabajos relativos a la Proyección a Largo Plazo a lo largo del segundo semestre del año. Iniciado en 2009, (7.1.).

– Estímulo y aportación significativa a las actividades 2009 del grupo de uso de Fuentes Administrativas. Iniciado en 2009, (7.1.).

– Potenciación del Grupo interministerial de coordinación de las estadísticas FATS (Banco de España, M. Fomento, MICyT) para ampliación al ámbito Outward Fats. Iniciado en 2009, (7.1.).

– A iniciativa propia, nuevos grupos de trabajo INE-MARM sobre pesticidas y uso del agua en la explotaciones agrícolas. Iniciado en 2009, (7.1.).

– Establecimiento de reuniones aprox. trimestrales con la Unidad promotora de estadísticas de residuos en el MARM. Iniciado en 2009, (7.1.).

– Uno de los puntos esenciales de la reforma organizativa llevada a cabo es la existencia de una Dirección General de Metodología, Calidad y TIC, responsable de la calidad de los resultados producidos por el INE. Iniciado en 2009, (7.1.).

– En cuanto a la Encuesta sobre acceso a financiación de las empresas, se ha participado en la task force post-reglamento “Acceso a Financiación”, que se estableció una vez aprobado el reglamento nº 97/2009 de implementación del Reglamento de Estadísticas Estructurales a Empresas, referente al uso del módulo flexible. El principal objetivo era la elaboración de un cuestionario así como de la metodología necesarios para la realización de una encuesta armonizada a nivel europeo. Se ha traducido el cuestionario al castellano y se ha



elaborado el Proyecto técnico de la Encuesta para su presentación en el Consejo Superior de Estadística. Iniciado en 2009, (7.1.).

- En cuanto a la Estadística de filiales extranjeras en el sector servicios, dado que año 2007 es el primer año de referencia obligatorio en el Reglamento (CE) nº 716/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2007, relativo a estadísticas comunitarias sobre la estructura y la actividad de las filiales extranjeras, se ha coordinado con las distintas unidades de fuera del INE, responsables de estas estadísticas en sus respectivos ámbitos, las acciones necesarias para el cumplimiento del Reglamento y se han elaborado las series de datos combinando la información de las distintas fuentes. Las unidades afectadas son, además del INE, el Banco de España, el Ministerio de Fomento y la Dirección General de Seguros. Iniciado en 2009, (7.1.).

- Para el proceso de actualización de la base municipal que asocia las variables demográficas del territorio a los servicios ambientales, de agua o residuos, identificando la empresa o unidad gestora de ellos, se utiliza la base de datos construida en colaboración con la Dirección General de Haciendas Territoriales del MEH. Iniciado en 2009, (7.1.).

- En colaboración con el Ministerio de Presidencia, se ha continuado con el diseño de un procedimiento de autorizaciones por organismos/procedimientos para realizar un control efectivo sobre el acceso al Servicio de verificación de datos de residencia. Iniciado en 2008, (7.1.).

- En colaboración con el CGPJ, se han incrementado las funcionalidades de los portales de Estadísticas judiciales, de Estadísticas de juzgados de paz y se ha dado continuidad al sistema de acceso a datos padronales mediante servicios Web. Iniciado en 2008, (7.1.).

- Coliderazgo con Eurostat en el proyecto europeo “Sponsorship on communication” sobre comunicación y difusión estadística. Iniciado en 2009, (7.1.).

- Participación con Eurostat en el proyecto europeo “ Sponsorship on quality” para establecer un marco de calidad común desarrollando el Código de Buenas prácticas. Iniciado en 2009, (7.1.).

- Formación conjunta con INE Portugal en el programa de formación de estadísticos europeos ESTP. El INE lidera el curso ESTP “Disseminating statistics: Internet and Publications” y el INE Portugal actúa como co-formador. (1ª edición Abril 2010). Iniciado en 2009, (7.1.).



- Publicación conjunta con INE Portugal de la publicación: Península Ibérica en Cifras 2009. Iniciado en 2009, (7.1.).
- Grupo de Trabajo de Difusión Estadística en el Marco del Acuerdo Multilateral entre el INE y los Órganos Centrales de las CCAA. Iniciado en 2009, (7.1.).
- Cesión de herramientas de difusión de datos estadísticos desarrolladas por el INE a otros organismos públicos (Dirección General de Tráfico, Ministerio Educación, etc.) Actividad continua, (7.1.).
- Participación en el Grupo de Trabajo de Estadísticas Coyunturales del Mercado Laboral y desarrollo de diversos trabajos para dicho grupo (conciliación de cifras de empleo y paro, especialmente) Actividad continua, (7.1.).
- Colaboración con la Seguridad Social, la Agencia Tributaria y la Hacienda Foral de Navarra para la incorporación de datos de sus registros en diferentes encuestas. Actividad continua, (7.1.).
- Participación del INE en la Comisión Nacional de Estadística Judicial. Iniciado en 2009, (7.1.).
- Asesoramiento técnico al Instituto de Estadística de Navarra en la recogida de la Encuesta de Empleo del Tiempo. Iniciado en 2009, (7.1.).
- Asesoramiento por videoconferencia al INEI de Perú sobre la Encuesta de Empleo del Tiempo. Iniciado en 2009, (7.1.).
- Coordinación con el Ministerio de Sanidad y Política Social y con el Ministerio de Educación para mejorar la calidad de los datos y metadatos enviados a organismos internacionales: datos de salud (EUROSTAT/OCDE/OMS) y datos de educación (UNESCO/OCDE/EUROSTAT) Iniciado en 2009, (7.1.).
- Organización de un seminario internacional sobre tablas de mortalidad con participación del INE y diversos expertos nacionales (investigadores y Órganos Centrales de Estadística de varias CCAA) e internacionales. Entre otras actividades se presentó la revisión metodológica del INE para el cálculo de las tablas de mortalidad para España, y sus CC.AA. Iniciado en 2009, (7.1.).
- Implantación del nuevo certificado médico de defunción / boletín estadístico de defunción: entrada de datos (mediante escaneo y OCR). Iniciado en 2009, (7.1.).



- Aplicación WEB Actualización del Directorio de Turismo de la Comunidad de Murcia. La Comunidad de Murcia dispone de un servicio WEB donde se encuentra el directorio completo de sus establecimientos turísticos. Iniciado en 2009, (7.1.).
- En 2009, se ha creado una aplicación que se conecta con el fichero ofrecido por el Servicio Web de la Comunidad de Murcia. Esta permite disponer al instante de los datos actualizados y mejora la comunicación entre organismos existiendo un ahorro de tiempo tanto para el emisor de los datos como para el receptor de los mismos, (7.1.).
- Banco de España M. Fomento, MICyT, MEH para estadísticas FATS (grupo de trabajo permanente de intercambio de datos y coordinación para difusión). Operación especial con Comunidades Autónomas: para recogida de datos de instalaciones de tratamiento de residuos y listados de gestores (ampliación de la cobertura). Iniciado en 2009, (7.1.).
- MARM: Grupo de trabajo para estudio especial de identificación de puntos focales para los diversos proyectos de Eurostat y OCDE compartidos o complementarios con el INE. Iniciado en 2009, (7.1.).
- Estudios especiales compartidos INE-MARM para satisfacción del reglamento de pesticidas. Iniciado en 2009, (7.1.).
- Proyecto mixto INE-MARM MCAEA de modelización del usos del agua en las explotaciones agrícolas: proyecto innovador con técnicas muy avanzadas asistidas por modelos georreferenciados y de necesidades hídricas. Iniciado en 2009, (7.1.).
- Creación de un nuevo Grupo de Trabajo sobre Estadísticas de la Energía en el seno del CSE con participación de MITyC, CNE, universidad de Vigo, IEF. Iniciado en 2009, (7.1.).
- Fuerte colaboración con Comunidades autonómicas en suministro de microdatos, peticiones a medida, consultas metodológicas. Actividad continuada, (7.1.).
- Se ha participado en gran número de TF y GT internacionales , de los que existe una base de datos en la SG de Rel. Internacionales del INE. Actividad continuada, (7.1.).
- Establecimientos de compromisos para el año 2010:



- ♦ Elaborar una Memoria Anual y vídeos de presentación del INE y de sus estadísticas más conocidas para mejorar la comunicación institucional del INE.
 - ♦ Comunicación al público de aclaraciones cuando se detectan interpretaciones o usos inadecuados de las estadísticas oficiales.
 - ♦ Establecer un protocolo de coordinación de la comunicación previa a usuarios externos, fijando las actuaciones a seguir en caso de incumplimiento de los acuerdos de embargo.
 - ♦ Establecer sistemas de consulta al Padrón Continuo y al Padrón de Españoles Residentes en el Extranjero, integrados en la sede electrónica del INE.
 - ♦ Formular un plan de utilización de las lenguas cooficiales de España en la Web del INE, (7.2.)."
- Campaña de promoción del Censo Agrario 2009, que ha incluido materiales editados y publicidad en medios de comunicación y, así mismo, la preparación de la importante campaña de comunicación que debe desarrollarse en relación con la próxima Operación de los Censo de Población 2011. Iniciado en 2009, (7.2.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial (ICO).*

- A nivel nacional hay que señalar que el ICO suscribe anualmente convenios de colaboración con la práctica totalidad de las entidades de crédito establecidas en España para facilitar el acceso de autónomos, Pymes y ciudadanos a las Líneas de Financiación del Instituto. Asimismo, se firman acuerdos de colaboración tanto con Comunidades Autónomas como con Institutos Autonómicos para mejorar las condiciones de los diferentes programas de financiación con los que cuenta el ICO, (7.1.).
- En el marco internacional cabe destacar la participación del ICO junto con otras entidades financieras europeas –KfW, Caisse des Dépôts, Banco Europeo de Inversiones (BEI), Cassa Depositi e Prestito y PKO Bank Polski- en el lanzamiento del Fondo Marguerite, el Fondo Europeo para la energía, el cambio climático y las infraestructuras, (7.1.).
- En 2009 el ICO realizó tres campañas de publicidad para informar sobre la puesta en marcha de sus Líneas de Financiación:
- ♦ ICO-Liquidez: del 12 al 19 de enero.



- ♦ Líneas ICO 2009 para autónomos y empresas: ICO-PYME, ICO-Emprendedores, ICO-Crecimiento Empresarial e ICO-Internacionalización: del 21 enero al 11 de febrero.

- ♦ ICO-Moratoria Hipotecaria: del 2 al 10 de marzo, (7.2.)."

- Se editaron folletos informativos que se distribuyeron entre entidades de crédito, cámaras de comercio, agencias de desarrollo local, y otros organismos destinados a la promoción empresarial, (7.2.).
- La colaboración con otras instituciones quedó reflejada en la elaboración y difusión de 13 notas de prensa en coordinación con diversos organismos nacionales e internacionales, (7.3.).

➤ *Secretaría General Técnica.*

- Asistencia a Ferias y encuentros nacionales e internacionales, (7.1.).
- Ampliación de contenidos pendiente de terminar para la exposición permanente de fotografías y elementos relacionados con la historia del Ministerio y del edificio, (7.2.).
- En preparación la actualización del folleto de servicios, (7.3.).
- Colaboración con el Mº de la Presidencia en lo referente al Plan de Simplificación e Informatización de los Procedimientos (Controles mensuales mediante cuadros de Alto Mando, control volumen de tramitación, actuaciones de Alto Impacto, Informes para el Consejo de Ministros...) colaboraciones con Ventanilla Única y en la nueva versión de SIA, (7.1.).
- Colaboración folleto Guía de servicios y procedimientos electrónicos para TECNIMAP y para campaña institucional de sedes en el MEH, (7.1.).
- Participación en el grupo de trabajo de creación de la ventanilla única de la Directiva de Servicio, (7.1.).
- Canal Servicios: Acceso a la normativa y manual de la Imagen institucional, como elemento de identificación, (7.2.).
- Canal Servicios Novedades, con motivo de la alerta sanitaria sobre la Gripe A, se ha realizado una campaña informativa sobre la prevención de la Gripe A, (7.2.).
- Desarrollo del acceso a la Imagen institucional con motivo de la Presidencia Europea durante el primer semestre de 2010, (7.2.).



- Estudio y planificación de una Campaña publicitaria sobre la Administración Electrónica en la Intranet, (7.2.).

➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial (Suprimida RD 495/2010).*

- Participación en 11 sesiones de Comisiones TIC en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda, (7.1.).
- Elaboración de pliegos y anexos para un nuevo concurso de comunicaciones para el periodo 2011-2014 bajo la dirección y coordinación de la SGTIC con la colaboración y participación de todos los centros directivos y organismos del MEH afectados por el concurso (IGAE, INE, Catastro, etc.) , (7.1.).
- Integración de información para el proyecto de Gestión de Indicadores de la Inspección General, (7.1.).
- Coordinación y control de la información del Inventario del Recursos Tecnológicos del Departamento a través del Proyecto Reina del antiguo MAP, (7.1.).
- Participación en la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica (CP-CSAE), (7.1.).
- Gestión de redes de área local de 11 edificios / complejos de edificios del Ministerio con más de 100 nodos de comunicaciones de red, (7.1.).

➤ *Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda.*

- Elaboración de Informe Anual sobre Gestión de la Calidad en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda, (7.1.).
- Preparación, en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda, del Informe de Seguimiento de la Actividad de los Ministerios (ISAM) durante 2009 en relación con los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, (7.1.).

➤ *Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC).*

- En el año 2009 se renovó el Convenio con las tres Corporaciones de auditores de España, la Universidad de Alcalá y Asociación Española de Profesores Universitarios de Contabilidad (ASEPUC), que da soporte al proyecto denominado Índice de Contabilidad y Auditoría en Lenguas Ibéricas (ICALI), (7.1.).



- A lo largo del año se han ido introduciendo mejoras en la obtención de informes así como en la gestión del programa informático instalado en 2007 que gestiona el servicio de publicaciones, (7.3.).

➤ *Fabrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT).*

- Se ha elaborado un nuevo catálogo de Servicios del Laboratorio, (7.2.).

➤ *Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT).*

- Dadas las medidas de simplificación de trámites prevista en la Ley 25/2009, se esta desarrollando un sistema de comunicación con el Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales, para informar al mismo de la inscripción de los habilitados en el registro de operadores, (7.1.).

➤ *Secretaría de la Junta de Contratación.*

- Es particularmente destacable la colaboración con la Abogacía del Estado y la Intervención Delegada en el Departamento, no sólo a los efectos reglados y preceptivos en la legislación de contratos públicos sino también para articular criterios de actuación previos a la tramitación concreta de cada expediente, (7.1.).

8. Relaciones con el Ciudadano.

➤ *Dirección General de Tributos.*

- Mejoras y mantenimiento del formulario normalizado para la presentación de consultas tributarias a través del Registro Telemático del MEC, (8.5.).

- Publicación de Resolución 9 de febrero de 2009 aprobando el formulario normalizado para la presentación telemática de consultas tributarias, (8.5.).

- Publicación de la Normativa y Consultas Tributarias en la Web MEH, (8.8.).

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Para mejorar la atención a nuestros clientes se realizan encuestas para conocer sus expectativas así como el grado de satisfacción con los servicios prestados actualmente. Se lleva a cabo a través del programa informático ENCUESTA. Estos resultados se envían anualmente a la Inspección General contenidos en la Memoria anual sobre el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios, (8.2.).

- Se mantiene el funcionamiento del sistema de cita previa que facilita una atención personalizada reduciendo así los tiempos de espera. Consecuencia de



ello se concertaron a través de la Línea Directa del Catastro 100.646 citas previas a lo largo del año 2009, (8.6.).

- En la actualidad todas las Gerencias están dotadas de un sistema electrónico de gestión de esperas que permite gestionar los flujos de clientes en cada momento y con ello garantizar la calidad en el servicio a los ciudadanos. El tiempo medio de espera es de 8,79 minutos, (8.7.).

- Funcionamiento de la Línea Directa del Catastro y ampliaciones sucesivas de los servicios que presta, permitiendo con ello una completa información sobre cuestiones generales catastrales así como sobre expedientes concretos. Durante el año 2009 se recibieron un total de 1.754.207 llamadas, un 13% más que el año anterior, se atendieron un total de 839.416 y se concertaron un total de 119.909 citas previas. Se ha instalado un teléfono en las Gerencias para que el ciudadano que lo necesite marque el 36900 y solicite cita previa a la LDC desde la propia Gerencia, (8.9.).

- Está a disposición del público tanto la Carta de Servicios convencional como la Carta de Servicios electrónica adoptándose unos mayores niveles de autoexigencia frente a los ciudadanos. El resultado del cumplimiento de la Carta de Servicios electrónica es de un 100% y en torno al 93% en la Carta de Servicios convencional, (8.10.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC).*

- En el ámbito tributario las quejas y sugerencias son canalizadas a través del Consejo de Defensa del Contribuyente y siguen la normativa que le corresponde. En todos los Tribunales existen oficinas delegadas del Consejo para interponer dichas quejas y reclamaciones y existe un representante del Tribunal Central en dicho Consejo, (8.4.).

- Como consecuencia directa de la regulación normativa, se ha optimizado el trámite de Puesta de Manifiesto para alegaciones, (8.6.).

➤ *Dirección General de Presupuestos.*

- Dirección de correo electrónico en el que se reciben las consultas que formulan los ciudadanos, relativas a materias presupuestarias. Dicha dirección de correo, en un futuro próximo quedara integrada en el plan FOGES del Departamento, (8.8.).

➤ *Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas.*



- Al igual que en años anteriores, dos veces en el 2009 se remitió a los nuevos pensionistas que llevan cobrando su pensión al menos seis meses, una encuesta de calidad en la prestación del servicio, al objeto de conocer su opinión sobre el servicio recibido durante la percepción de la pensión. En el ejercicio 2009 se obtuvo un grado global de satisfacción de 3,86 sobre una puntuación máxima de 5, (8.2.).

➤ *Intervención General de la Administración del Estado (IGAE).*

- Incorporación en los sistemas de gestión de prestaciones y nómina de clases pasivas de prestaciones dirigidas a la generación de un fichero de datos para el posible envío de SMS al pensionista en las altas en nómina; la automatización de las consultas a los servicios web de datos identificativos y de vida laboral; la adaptación al nuevo registro general de documentos de la D.G. Costes de Personal y Pensiones Públicas, (8.5.).

➤ *Entidad Pública Empresarial de Loterías y Apuestas del Estado (EPELAE).*

- Desarrollo de medidas de acuerdo con las conclusiones del estudio de Satisfacción del Participante, realizado en los últimos meses de 2008, investigación muy completa y estructurada tanto en fase cuantitativa como cualitativa, de la que se pudo extraer de una serie de áreas de mejora a implementar, (8.1.).

- Se ha hecho un estudio de satisfacción del Centro de Atención al Usuario (CAU) en el primer trimestre del año 2009 que complementó al estudio de satisfacción realizado en el año 2008, (8.2.).

- Estudio de la imagen institucional de Loterías y Apuestas del Estado, (8.2.).

- El procedimiento de Atención al Participante y puntos de venta (CAU) fue modificado en febrero 2009 a fin de darle una redacción más clara y evitar distintas interpretaciones, (8.3.).

- El SIGLAE revisa trimestralmente el contenido de los buzones de sugerencias del personal repartidos por los distintos centros y les da el curso correspondiente, (8.3.).

- Se ha creado un modelo de registro unificado para todos los Servicios de L.A.E. Está prevista como mejora en el proceso de Atención al Participante y puntos de venta la creación de una base de datos única para el seguimiento unificado de peticiones, quejas, sugerencias que entren en LAE a través de



cualquier vía y se espera conseguir en 2010 para aumentar la agilidad el tratamiento de las peticiones y disminuir los errores, (8.3.).

- La atención presencial es inmediata, no hay tiempos de espera y se realiza en un despacho cómodo y accesible a discapacitados, (8.4.).

- El sistema de comercialización de los juegos que gestiona Loterías y Apuestas del Estado a través de más de 10.500 puntos de venta repartidos por nuestra geografía, requiere un flujo de información bien definido, actualizado día a día, con el fin de que nuestros usuarios conozcan todas las características de nuestros juegos o de cualquier otra información relacionada con nuestro Organismo o con nuestros puntos de venta, y así poder tomar la mejor decisión, (8.8.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales (IEF).*

- Realización de cuestionarios de satisfacción de los usuarios del centro mediante una aplicación específica (desde 2007), (8.2.).

- Se ha presentado una sugerencia en el año 2009. Desde 2006 existe un procedimiento específico para su tramitación, junto con un enlace directo desde la Intranet del organismo, (8.3.).

- Se ofrece información de cursos y aulas a los visitantes a través del monitor de actividades instalado en el vestíbulo del Centro, edif. A, (8.4.).

- Incremento del acceso a información digitalizada: catálogo de libros y revistas, (8.8.).

- Incremento en 2009 de la difusión a través de la página web de enunciados y fechas de los exámenes de procesos selectivos de acceso a diversos Cuerpos del Ministerio de Economía y Hacienda (desde 2007), (8.8.).

- Gestión del procedimiento para que los responsables de organización de cursos y seminarios que se publican en la página web del Instituto faciliten toda la información necesaria a quienes atienden las consultas dirigidas a la central telefónica (desde 2007), (8.9.).

➤ *Dirección General del Tesoro y Política Financiera.*

- Activación de un buzón de consultas en la página web de Avaluos del Estado y en la del Fondo para la Adquisición de Activos Financieros. Se utiliza para realizar determinadas comunicaciones con las entidades avaladas y para



resolver dudas con mayor agilidad que los medios de comunicación administrativa tradicional, (8.5.).

- Producción de un video informativo: Se ha realizado y divulgado un vídeo tutorial para clarificar a los ciudadanos los pasos a seguir para obtener el certificado digital, ya que la obtención de dicho certificado es un requisito previo a la compraventa de deuda en Internet, (8.8.).

- Mejora en la información facilitada a los ciudadanos relativa a la ampliación gratuita del plazo de los préstamos hipotecarios. Se elaboró un tríptico en el que se facilitaba toda la información necesaria, junto con un teléfono de consulta y se publicó en la página web del Ministerio de Economía y Hacienda y en la página web del Tesoro. A lo largo de 2009, las consultas recibidas por los ciudadanos por vía telefónica en relación con esta medida han sido 150, aproximadamente, (8.8.).

- Resolución de dudas, consultas, y respuesta a peticiones en materias de política financiera. Se han superado en varios cientos el número de respuestas anuales a los mismos, (8.8.).

- Potenciación de los distintos canales de comunicación. La S.G. está potenciación los distintos canales de comunicación e información del ciudadano. Así, se ha iniciado en 2009 un proyecto, junto con la S.G. de Recursos Humanos para implementar el sistema Webcall en el Call center que atiende el 902. Con este sistema los teleoperadores podrán guiar al inversor a través de la página web de compraventa, de forma que en el inversor pueda visualizar en la pantalla de su ordenador los pasos que realiza el teleoperador en la plataforma de compraventa, (8.9.).

➤ *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.*

- A través de la página web se da actualizada información acerca de los proyectos normativos en tramitación así como de la legislación actualizada aplicable a los seguros y fondos de pensiones, (8.8.).

- Publicación en el año 2009 de la Carta de Servicios, en la que se establece los compromisos de este centro directivo con los ciudadanos, (8.10.).

➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*

- Se ha creado un buzón de correo electrónico en a Unidad de Apoyo de la Dirección General para que se puedan remitir comentarios, quejas, sugerencias y



las solicitudes para la participación en los distintos Programas de Cesión de Profesionales, (8.5.).

– Para mejorar los plazos en los procesos de selección de personal en los Programas de Cesión de Profesionales con el Banco Mundial , y con ello reducir las quejas por los tiempos tan prolongados de resolución, se ha acordado con esta institución unos plazos orientativos que se deben respetar en cada una de las fases del proceso, (8.7.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística (INE).*

– Reducción de la carga a los médicos que informan las causas de muerte en la Estadística de Defunciones mediante la unificación del Certificado Médico de Defunción y el Boletín Estadístico de Defunción. Con el nuevo documento se ha evitado el doble esfuerzo que tenían que realizar los médicos al solicitarles la misma información en dos documentos diferentes: el certificado médico de defunción y el boletín estadístico de defunción. Iniciado en 2009, (8.3.).

– Atención personalizada in situ de las unidades a usuarios académicos, especialmente en temas innovadores, como las cuentas medioambientales, a través de canal Web. Iniciado en 2009, (8.4.).

– Redimensionamiento de atención a usuarios a través del canal Web para adaptarlo a la demanda creciente de información a través de canal. Iniciado en 2009, (8.5.).

– Aplicación para la gestión y seguimiento de consultas de usuarios a través de la sede electrónica del INE, con objeto de asegurar la calidad en la respuesta y los plazos de contestación. Iniciado en 2009, (8.5.).

– Para este año de referencia han entrado en vigor los nuevos requerimientos incluidos en el Reglamento nº 295/2008 de estadísticas estructurales a empresas así como la CNAE-2009. Estas modificaciones han ido dirigidas en el sentido de incrementar de forma muy considerable las exigencias de información estadística, especialmente en el Sector Servicios. La utilización de los CETOS (herramienta que permite la obtención de datos representativos a nivel europeo únicamente), ha evitado que el aumento de muestra hubiera sido mayor (alrededor de 30.000 unidades más). Iniciado en 2009, (8.8.).

– Elaboración de publicaciones de síntesis en formato atractivo (Indicadores de desarrollo sostenible, cifras INE de varios proyectos, etc.). Ampliación de la oferta de metodologías en la Web. Iniciado en 2009, (8.8.).



- Se ha puesto en explotación un sistema de consultas de mapas de colegios electorales. Iniciado en 2008, (8.8.).
- Se ha ampliado la funcionalidad de las consultas telemáticas de inscripción en el censo electoral y se han sentado las bases para el tratamiento telemático de obtención de certificados del PERE. Iniciado en 2008, (8.8.).
- Sesión formativa sobre “Acceso a la información estadística del INE” para usuarios. Realizado en 2009, (8.8.).
- Proyecto de divulgación estadística en la Web a través de los sellos filatélicos. En marcha. Iniciado en 2009, (8.8.).
- Implantación de la nueva serie, base 2008, de la Encuesta Trimestral de Coste Laboral y del Índice de Coste Laboral Armonizado. Iniciado en 2009, (8.8.).
- Participación en el proyecto de Eurostat de creación de un fichero anonimizado con datos de la Encuesta de Estructural Salarial cuatrienal, que pueda ponerse a disposición de los analistas de dicha encuesta desde 2009. Iniciado en 2009, (8.8.).
- Aumento del universo estudiado en la Encuesta de Estructura Salarial cuatrienal (inclusión de centros de menos de 10 trabajadores en la de 2006, publicada en 2008) y en el Índice del Coste Laboral Armonizado (inclusión de la rama 'Administración Pública'). Iniciado en 2007, (8.8.).
- Matrices de paso de clasificaciones de actividad económica CNAE-1993 y CNAE-2009 directa e inversa, basadas en los resultados de doble codificación de actividad de 2008 en la EPA. Iniciado en 2008, (8.8.).
- Disponibilidad de variable decila de salarios del empleo principal en EPA desde 2009, (8.8.).
- Módulo de transición educación y mercado laboral. Recogida a lo largo de 2009 y disponibilidad de resultados en 2010. Iniciado en 2008, (8.8.).
- Disponibilidad de resultados del módulo 2008 sobre situación laboral de los inmigrantes y sus descendientes. Iniciado en 2009, (8.8.).
- Actualización de la información metodológica de acceso libre en la Web. Iniciado en 2009, (8.8.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial (ICO).*

- En el año 2009, se ha tratado de mejorar la gestión tanto de quejas, como de sugerencias y peticiones de información. Para lo cual se han introducido



mejoras en la aplicación informática de gestión de los servicios de Atención al Cliente, que han permitido atender de manera más eficiente las peticiones de información, con un exhaustivo control del número de peticiones recibidas, de los plazos en los que se ha contestado, de las que están pendientes de respuesta, así como realizar un mejor seguimiento de las mismas. En 2009, se ha contestado un total de 2.335 quejas en las que el plazo medio de respuesta fue de 7 días hábiles, tiempo notablemente inferior al establecido en el procedimiento interno, (8.3.).

- También se puso en marcha en diciembre del pasado año, el Facilitador Financiero, cuyo objeto es poner a disposición de Pymes y Autónomos, una herramienta de análisis y asesoramiento que facilite el acceso de los mismos a financiación, al realizar un segundo análisis de las operaciones denegadas por alguna entidad financiera. Para agilizar las quejas que pudieran surgir de esta nueva figura, se creó un nuevo buzón específico del Facilitador, (8.3.).

- El ICO dispone de un servicio de atención al público en sus oficinas que se encarga de atender tanto las consultas telefónicas como las planteadas por las personas que visitan el ICO para solicitar información acerca de las Líneas. En 2009 se gestionaron un total de 4.409 consultas por teléfono y se atendieron 993 visitas presenciales, (8.4.).

- Durante el pasado ejercicio se publicaron y actualizaron 1.265 contenidos. El número de visitas a la web del ICO (suma total de visitas al site de español y al de inglés) ascendió a 21.749.800, lo que representa un incremento del 80% respecto a las páginas visitadas en 2008, (8.5.).

- El ICO pone a disposición de todos los ciudadanos un buzón de petición de información. Este buzón se materializa en un formulario que tiene como finalidad dar respuesta a las dudas o requerimientos de información planteados por particulares o empresas sobre cualquier aspecto de la actividad del Instituto. El Instituto asumió como compromiso, y así lo incorporó en su cuadro de mando, contestar el 100% de los correos recibidos con respuestas precisas a las dudas planteadas, en el menor tiempo posible. En el año 2009, el número de consultas atendidas fueron de 14.885, lo que supone un 125% más que las atendidas en el año 2008, (8.5.).

- El ICO dispone de un número de información gratuito, 900 121 121, a través del cual los particulares pueden canalizar todas sus dudas sobre las Líneas de Financiación, u otras que les puedan surgir. Para la gestión de este servicio el Instituto tiene contratado un servicio externo con personas formadas



por ICO. En 2009 se recibieron 115.750 llamadas, lo que supone un incremento del 88,22% respecto a 2008, (8.9.).

- Asimismo se ha puesto a disposición de los ciudadanos, un teléfono gratuito de Atención al Cliente del Facilitador, el 900 56 77 77, (8.9.).

➤ *Comisión Nacional de la Competencia (CNC).*

- Disminución de los tiempos de respuesta de las consultas del Buzón de Información: A través de la página web se abrió desde 2008 un buzón de información que permite canalizar las consultas de particulares y empresas. Cada año se atienden un número creciente de consultas (300 en 2008 y cerca de 400 en 2009). A pesar de este incremento, el tiempo de respuesta de la CNC se ha reducido sensiblemente: en 2009 el plazo de contestación es inferior a la semana, mientras que el plazo medio de contestación en ejercicios anteriores superaba los 12 días, (8.7.).

- Nuevo sistema de inscripción en los eventos que organiza la CNC: Se ha creado un nuevo sistema de registro a los eventos promovidos por la CNC directamente a través de la web, que recoge los datos de los usuarios y facilita el trabajo de la organización y su seguimiento. Este sistema emite correos automáticos de recordatorio a los asistentes y permite actualizar la lista de inscritos de manera automática, (8.8.).

- Mejora de la comunicación con los ciudadanos de las actividades de la CNC con el boletín/Newsletter: a partir de marzo de 2010, se emiten boletines mensuales de información con una selección de noticias de la CNC. La base de datos de usuarios que se emplea como referencia es la de los inscritos a nuestros eventos que han solicitado darse de alta en este servicio, (8.8.).

➤ *Secretaría General Técnica.*

- Ordenador de consulta de BOE, BORME y BOMEH virtual instalado a disposición del ciudadano, (8.4.).

- Se continúa con los envíos por correo electrónico de folletos divulgativos de novedades y actualizaciones, (8.8.).

- Se pondrá en servicio en 2010 una Línea 900 de atención telefónica, (8.9.).

- Implantación o mejora de la Carta de Servicios en fase de aprobación, (8.10.).



- Aumento y expansión de la distribución a través de nuevos distribuidores, (8.11.).
- Cuestionario de calidad del portal, implantado desde el año 2004: en 2009 se han recibido 208 cuestionarios, dirigidos a conocer la opinión de los usuarios, (8.2.).
- Seguimiento del Buzón de contenidos de la Intranet, para responder a las preguntas y sugerencias de los usuarios, (8.5.).
- Buzón de Gestión de Contenidos de la Intranet: Incremento considerable del número de consultas y peticiones gestionadas: 1.403 correos electrónicos entre los recibidos y los de tramitación de la incidencia, (8.5.).
- Los tiempos medios de atención de las consultas se basa en una atención inmediata de la misma en los casos de asuntos gestionados directamente por los Servicios de la Unidad de Gestión de Contenidos en la Red, ampliándose el plazo de respuesta, sin que exceda de 48 horas, en aquellos supuestos que requieran la intervención de la SGTIC, (8.5.).
- Atención al buzón de sugerencias del portal, existente desde 2004: en 2009 se han contestado 1046 correos, con un plazo máximo de respuesta de 48 horas, (8.5.).
- Se continúa con los envíos por correo electrónico de folletos divulgativos de novedades y actualizaciones, (8.8.).
- Servicio Regístrese que permite la suscripción a los avisos en el Tablón de anuncios y en Novedades, a través de correo electrónico y/o sms al teléfono móvil. Este servicio tiene 311 usuarios registrados, siendo los usuarios activos 254, (8.8.).
- Servicio RSS que, a través de la instalación de un programa lector o agregador en el pc conectado a la intranet, permite recibir comunicación de los cambios en Notas de prensa, Novedades, y Tablón de anuncio, (8.8.).
- Servicio de Alertas que permite suscribirse a las carpetas o documentos de trabajo del Área de trabajo, que sean de interés para el usuario. Los usuarios suscritos a este servicio son 49, (8.8.).
- Registro de usuarios del Portal: ampliación de los contenidos susceptibles de notificación vía SMS o vía e-mail, (8.8.).



➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial (Suprimida RD 495/2010).*

- Implementación de un formulario para la consulta del estado de tramitación de los expedientes o de solicitud de información por parte de los ciudadanos que da cumplimiento al artículo 37 de la Ley 11/2007. Este formulario permite a los ciudadanos solicitar información sobre el estado de tramitación de los procedimientos que no se gestionen en su integridad electrónicamente en el Ministerio de Economía y Hacienda, (8.5.).
- Ampliación de la información disponible en la página web del Ministerio de Economía y Hacienda sobre las gestiones de los particulares vinculadas con los arrendamientos de inmuebles por el Departamento, (8.8.).
- Ampliación de la información ofrecida a los ciudadanos en el portal para dispositivos móviles, (8.8.).
- Desarrollo de una aplicación para la edición electrónica del Boletín Oficial del Ministerio de Economía y Hacienda (BOMEH) que permite el alta, modificación eliminación de los boletines y las disposiciones relacionadas. El boletín se encuentra disponible al público mediante el portal del Ministerio con acceso libre, (8.8.).

➤ *Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda.*

- Mantenimiento del sistema general de Quejas y Sugerencias del Ministerio de Economía y Hacienda (exceptuado el específico del Consejo para la Defensa del Contribuyente), (8.3.).
- Impulso y seguimiento de las actividades en materia de Cartas de Servicios en el ámbito del Departamento, (8.10.).

➤ *Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. (ICAC).*

- En el año 2008 se favoreció el pago de los productos a través de ingreso en la c/c del ICAC, frente a la venta contra reembolso, que abarata el envío del producto por correo. En 2009 esta opción ha sido elegida por los clientes en el 100% de los casos, lo que ha propiciado mucha rapidez en el envío del producto, (8.11.).

➤ *Parque Móvil del Estado. (PME).*



- Realización de la encuesta anual de satisfacción de usuarios con el servicio prestado por el PME, habiéndose extendido este año a todos los usuarios del PME de servicios generales y representación, (8.2.).

➤ *Secretaría de la Junta de Contratación.*

- Aún sin formalizar en documentos o cartas de servicios se procura mejorar la atención presencial y por telecomunicación tanto para información sobre licitaciones como especialmente para subsanaciones y otros trámites con plazos preclusivos muy limitados con el fin de evitar al máximo la reducción de la concurrencia a las licitaciones. En estos casos la comunicación se realiza no sólo por medios fehacientes sino que se refuerza con recordatorios informales de no obtener respuesta los anteriores, (8.11.).

9. Comunicación y Relaciones Internas.

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Se realiza un seguimiento diario y una actualización diaria o semanal de los indicadores de gestión disponibles en la Intranet corporativa. La herramienta de seguimiento se compone de la información obtenida directamente de las aplicaciones SIGECA, INCA o BDNC, cuando contienen datos que afectan al indicador, o de fuentes complementarias vinculadas a los distintos planes que elaboren los Subdirecciones generales responsables, (9.2.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC).*

- Se han puesto en marcha iniciativas para la Mejora de la Intranet Corporativa y mejora en el espacio informativo de Tribunales, (9.1.).
- Tal y como se establecía en el plan de mejora de los TEA durante el año 2009 se ha creado y puesto en funcionamiento la Base de Documentación Común (BADOCTEA) herramienta clave en la gestión del conocimiento que constituye pilar esencial para la mejora del funcionamiento de los TEA, (9.2.).

➤ *Dirección General de Presupuestos.*

- Una de las líneas de mejora en 2009 fue mantener la línea de máxima transparencia y operatividad en la elaboración de los Presupuestos Generales del Estado (PGE), (9.1.).

➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*



- Los procedimientos internos de comunicación con otras unidades administrativas se simplifican y se innovan, como por ejemplo el escaneado del registro; por otro lado se fomenta la comunicación vía correo electrónico o a través de las aplicaciones informáticas, (9.1.).
- También se ha fomentado el uso prioritario del correo electrónico en las comunicaciones internas y, en algunos casos, también en las externas, (9.1.).

➤ *Intervención General de la Administración del Estado (IGAE).*

- Nuevo procedimiento telemático de recepción de las enmiendas del Congreso y del Senado al proyecto de Ley de Presupuestos Generales del Estado accediendo directamente a la información depositada previamente en un servidor de la Dirección General de Relaciones con las Cortes del Ministerio de la Presidencia, (9.1.).
- Ampliación de la cobertura horizontal de 3G de los servicios de móviles, en el edificio de Maria de Molina. Se ha realizado un despliegue de equipamiento con alcance a todas las plantas sótanos y mejoras en el resto de las plantas, (9.1.).
- Adecuación de los ficheros sobre la información de las cuentas anuales de las entidades estatales de naturaleza administrativa que se publica en el BOE al objeto de facilitar su accesibilidad, (9.2.).
- Integración en el sistema de información para el seguimiento presupuestario de la Administración local, a efectos de la información provisional, de los anexos 6 a 12 correspondientes a todos los ayuntamientos a los que afecta el art. 111 del Real Decreto Legislativo 2/2004 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, y a las Diputaciones; y revisión del proceso de carga para su adecuación a la muestra ampliada de entidades proporcionada por la D.G. Coordinación Financiera con las Comunidades Autónomas y Entidades Locales, (9.2.).
- Desarrollo y publicación de los informes de navegación por Internet, clasificados por oficinas y tiempo de navegación por usuario, (9.2.).
- Celebración de las XVII Jornadas de Presupuestación, Contabilidad y Control Público: “La información Económico-Financiera de las Administraciones Públicas: la importancia de los Sistemas de Control y de las Reformas Contables”, (9.2.).



- Publicación electrónica de boletines mensuales de noticias de la IGAE, en la intranet, (9.2.).
- Publicación electrónica de boletines bimestrales de noticias de los servicios de Informática presupuestaria en la Intranet correspondiente, (9.2.).
- Ampliación de la red inalámbrica dando cobertura a las salas de conferencias del edificio de Cuzco y al aula de formación del convenio entre IGAE y el Instituto de Estudios Fiscales, (9.5.).

➤ *Entidad Pública Empresarial de Loterías y Apuestas del Estado (EPELAE).*

- Se ha incorporado una nueva funcionalidad para que las mesas que presiden los sorteos puedan introducir las combinaciones ganadoras y generar el guión y las actas del sorteo. Así mismo, se incorporó una funcionalidad para generar las actas de precintos de bolas, (9.1.).
- Se integró en la intranet la gestión de la declaración de IRPF, procedentes de distintas aplicaciones y entornos para facilitar la coordinación de los distintos servicios en esta materia, (9.1.).
- Desde el SIGLAE se ha fomentado el uso del correo electrónico entre los Servicios y el uso del buzón de sugerencias tanto físico como el de correo electrónico. La gestión de los procesos y el seguimiento de sus indicadores, incidentes e incidencias también han servido para que los equipos de procesos actúen como tales y se reúnan frecuentemente no solo entre ellos sino también con integrantes del equipo SIGLAE, (9.1.).
- Mejora de la comunicación interna de la organización. Línea de acción en la que se está trabajando basada en el principio de accesibilidad y transparencia, potenciando la puesta a disposición de todos los empleados los medios y las tecnologías disponibles para facilitar la consulta de los datos e informaciones disponibles en el ámbito de la entidad, (9.2.).
- Las Notas Informativas de la Dirección Comercial se transmiten a los interesados vía correo electrónico además de colgarse en red en la unidad "G". El Servicio de Gestión de Personal notifica las altas, bajas y traslados a las unidades interesadas vía correo electrónico. El Servicio de Formación y Acción Social informa puntualmente a los trabajadores de los cursos de formación, de los plazos y trámites para gestionar ayudas etc. a través de correo electrónico y en su tablón de anuncios. El Servicio de Control y Seguimiento actualiza continuamente el Índice de legislación en vigor incluyendo en la actualización el enlace directo al texto completo de la norma aludida. El índice de normativa



externa es actualizado por el Comité del Sistema Integrado de Gestión. Ambos índices están accesibles a todos los usuarios de LAE en la unidad de disco G y en U, (9.2.).

- La coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos continúa realizándose a través del SIGLAE. Los responsables de proceso y sus respectivos equipos plantean las novedades y modificaciones al SIGLAE y estas son gestionadas siguiendo el Proceso de Control de Documentación y de Gestión por Procesos, (9.3.).

- La coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos se realiza a través del SIGLAE mediante los procesos de Gestión de Proyectos, Tratamiento de no-conformidades, incidentes e incidencias y de Mejora Continua. Estos últimos han sido modificados a fin de crear registros que simplifican la gestión de las incidencias y el inventariado y gestión de las mejoras, (9.4.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales (IEF).*

- Intensificación en 2009 del uso del correo electrónico en el trabajo diario del IEF, (9.1.).

- Intensificación en 2009 del uso de la Intranet como medio de difusión de información relevante para los trabajadores del Centro (por ejemplo, en el caso del reconocimiento médico dentro de las actuaciones de vigilancia de la salud), (9.1.).

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

➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*

- Se ha sistematizado la circulación del informe mensual con todas las actividades de cada una de las Subdirecciones y de la Unidad de Apoyo, para fomentar el conocimiento de todas las áreas en que se está trabajando, (9.2.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística (INE).*

- Realización mediante conferencia Web del curso de formación de la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares impartido a los inspectores de DDPP. Iniciado en 2009, (9.1.).



- Establecimiento de repositorios con información compartida por las diversas áreas para intercambios de informes u otros documentos. Iniciado en 2009, (9.1.).
- Durante el año 2009, se ha puesto en marcha SIRENET servidor de aplicaciones Web que accede a la información de bases de datos contenidas en “Sistema de Información de Recogida de Encuestas” (SIRE). Esta página proporciona información sobre las distintas encuestas (partes de situación, históricos), procedimiento de los trabajos previstos para cada día en SIRE, proporciona los enlaces a las distintas aplicaciones Web, como son, la aplicación de generación de ficheros, aplicación de consulta Directorio de Turismo, etc., así como sobre las herramientas usadas para la recogida de las encuestas económicas (Aplicación de gestión, cumplimentación por Internet, procedimiento sancionador), (9.2.).
- Distribución sistemática de documentación técnica recibida en las unidades a los promotores interesados. Iniciado en 2009, (9.2.).
- Servicios basados en los nodos de acceso a Internet y a la intranet/extranet de las administraciones públicas (SARA. : Se ha completado el despliegue a los usuarios que pueden trabajar con sistemas de movilidad del modo de correo electrónico basado en Web, con la aplicación para trabajo colaborativo “Zimbra”. Iniciado en 2008, (9.2.).
- Coordinación de la unidad de Difusión Estadística con la unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el tratamiento de incidencias en las aplicaciones en producción y despliegue de nuevas soluciones de difusión estadística. Iniciado en 2009, (9.3.).
- Coordinación de la unidad de Difusión Estadística con la Secretaría General y la SGTIC para el desarrollo de la Sede Electrónica del INE. Iniciado en 2009, (9.3.).
- Mejoras en la coordinación con la unidad de Trabajos de campo para programación de fases de ejecución de encuestas, seguimiento, identificación de registros, modos de recogida, (Web, otros), controles de cobertura. Iniciado en 2009, (9.3.).
- Intensificación de la coordinación con la unidad de diseño para revisión de tamaños muestrales en el contexto de drásticas reducciones presupuestarias no previstas. Iniciado en 2009, (9.3.).



- Trabajos de edición de publicaciones de síntesis a color, de edición compleja (Desarrollo Sostenible, Panorámica de la Industria). Iniciado en 2009, (9.4.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial (ICO).*

- La Intranet es el canal de comunicación interna más activo con el que cuenta el ICO, ya que sus contenidos se actualizan diariamente con el fin de informar a la plantilla de todas las novedades relacionadas con el Instituto tanto a nivel de gestión interna como en el ejercicio de su actividad. Durante 2009 se actualizaron o incorporaron más de 791 contenidos a este canal que recibió un total de 1.449.773 visitas, (9.1.).

➤ *Comisión Nacional de la Competencia (CNC).*

- Se ha mejorado de la comunicación interna gracias a la intranet, con las novedades y con los distintos campos que se están abriendo de información compartida de las distintas unidades. Intranet es el principal instrumento de comunicación interna, (9.1.).

- Se ha implantado un nuevo sistema de resúmenes de prensa, con mejoras en la calidad de los resúmenes, menor carga de trabajo para los encargados de hacerlo y mejores búsquedas de información para los usuarios internos de la CNC, (9.2.).

➤ *Secretaría General Técnica.*

- Estudio para implantar sistema interno de comunicación relativo a la nueva versión multilinguaje de PAMEH, (9.1.).

- Estudio puesta en marcha de un nuevo correo institucional para PAMEH, (9.1.).

- Colaboración en la implementación de contenidos en la nueva SEDE del Ministerio de Economía y Hacienda, (9.1.).

- En preparación dar a conocer al personal del MEH los recursos electrónicos disponibles a través de la Intranet, (9.2.).

- En preparación dar a conocer los datos básicos de la Biblioteca Central y sus servicios, (9.2.).

- Servicio más completo y ágil de consulta por medios electrónicos para los ciudadanos sobre todas las series documentales existentes en él, (9.2.).



- Actualización permanente en Internet e intranet de información general que permite al usuario conocer datos de interés general y prestaciones que puede recibir de la Oficina de Información al Público y del Servicio de Información Administrativa, (9.2.).
- Coordinación con los 17 Portales de Internet del Departamento mediante correo electrónico, teléfono y reuniones. Desde el año 2004 hasta ahora, (9.3.).
- Coordinación y asesoramiento con los responsables de los contenidos de la SECMEH (en la actualidad, 25 interlocutores), (9.3.).
- Coordinación con los responsables de las restantes sedes electrónicas del Ministerio (11 sedes, con un número aproximado de 30 interlocutores) a través de reuniones, teléfono y correo electrónico, (9.3.).
- Coordinación con la SGTIC para lanzar las nuevas versiones PAMEH 2.0 a 3.4 como con diversos órganos responsables de actuaciones administrativas, (9.3.).
- Coordinación área PAMEH con responsables del Portal y Sede, (9.3.).
- Red de asistencia a los editores del Portal: asistencia permanente a través de correos electrónicos y teléfono, vigilancia de lo publicado, (9.4.).
- Coordinación con los interlocutores de las Subsedes y Órganos alojados en la SECMEH (en la actualidad, 25 interlocutores), (9.4.).
- Red de asistencia permanente a los editores de la SECMEH (en la actualidad, 30 publicadores) a través de correo electrónico y teléfono, y vigilancia de lo publicado, (9.4.).
- Red de asistencia a los responsables de las restantes sedes electrónicas del Ministerio (11 sedes, con un número aproximado de 30 interlocutores), (9.4.).
- PAMEH: Coordinación con los órganos responsables de las actuaciones administrativas. En el año 2007 estaban dados de alta 90 editores en la aplicación, elevándose el número en el año 2009 a 157, (9.4.).
- Participación en la definición de requerimientos del aplicativo PAPI para la consulta y gestión de los permisos de edición en los distintos entornos, desarrollado por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, (9.4.).
- Creación de una Base de Datos para respaldar la gestión de los editores de los distintos entornos (PAPI), noviembre de 2009, (9.4.).



➤ *Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda.*

- Impulso y seguimiento del despliegue de una PKI en el Departamento, (9.2.).
- Coordinación de las actividades de adaptación a los requerimientos de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, con especial referencia al cumplimiento de los derechos del artículo 6, y participación en el desarrollo normativo de la misma (real decreto de reglamentación parcial, órdenes ministeriales de creación de las sedes electrónicas del Departamento, etc.), (9.2.).

➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial (Suprimida RD 495/2010).*

- Introducción de mejoras en la Intranet: buscador de notas de prensa, habilitación de la Blob Caché, implementación del service pack 2 de MOSS, optimización de los ámbitos de búsquedas, habilitación del uso de formularios de InfoPath como plantillas de las bibliotecas de documentos, etc, (9.1.).

➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado.*

- En el ámbito interno, se fomenta la comunicación y el intercambio de información entre servicios y con la titular de la Subdirección. Así, viene siendo práctica habitual la elaboración de notas informativas y de actas de reuniones que se incorporan a los expedientes, mejorando así la calidad de la información disponible, (9.1.).

➤ *Parque Móvil del Estado (PME).*

- Creación de una unidad específica de atención al personal conductor, para recoger opiniones, quejas y/o sugerencias de los empleados conductores del PME, ya que este colectivo habitualmente desarrolla su actividad laboral fuera de la sede del PME y su relación con las diferentes unidades de la organización es más compleja que en el caso de personal de oficinas y taller. Esta unidad está dedicada a facilitar la realización de trámites administrativos entre el personal conductor y el resto de unidades, recogiendo además sus opiniones, quejas y sugerencias, (9.1.).

➤ *Fabrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT).*

- Se ha incorporado la recepción de avisos del CAU por medios electrónicos, (9.1.).



- En el Laboratorio se ha establecido una unidad única y estructura de libre acceso para todo el personal del Laboratorio, (9.1.).
- Se han modificado procedimientos en la aplicación corporativa de gestión documental, (9.2.).
- Se ha continuado mejorando el software de estructura para el espacio de red de I+D, donde está organizada toda la documentación de trabajo, (9.2.).
- Se dispone en red, para el acceso de todos los departamentos, de la información general en materia de prevención de riesgos laborales, (9.2.).

➤ *Secretaría de la Junta de Contratación.*

- Se ha conseguido que la comunicación a los miembros del órgano colegiado se realice exclusivamente vía internet evitando todo tipo de notificaciones en papel, el sistema se refuerza por correos electrónicos personalizados con acuse de recibo. La documentación expuesta en la página de la intranet ha ido progresivamente incrementándose con las cautelas de no exponer documentación que afecte a datos personales ya que el acceso no está restringido, (9.1.).

10. Procedimientos.

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Con el objetivo de la mejora de la calidad de sus productos la Dirección General del Catastro ha elaborado herramientas de control estadístico para la mejora del control de la valoración catastral masiva derivada de los PVCCG, (10.11.).
- Se han desarrollado herramientas para cálculo de la referencia al mercado de los valores catastrales de los municipios, que sirven para mejorar el control del grado de desactualización de los mismos, (10.11.).
- Sigue el proyecto iniciado en el 2006 de una Red Neuronal para determinar en Valor de Referencia Rústico de todos los inmuebles del territorio nacional, (10.11.).
- En el último proceso de autoevaluación llevado a cabo en el año 2007 se definieron y constituyeron 3 Áreas de Mejora para cuyo desarrollo se aprobó el Plan de Mejoras 2008-2009. De estas áreas, cabe señalar que dos de ellas mantienen el desarrollo de sus trabajos de investigación y elaboración de documentos, y que en la tercera ya han sido aprobados algunos documentos.



Durante este año 2010 se continuará trabajando con estas áreas de mejora, (10.11.).

- Se elaboró desde la Secretaria General, el “Manual del Procedimiento de Subsanación de Discrepancias”, entendiéndose por éste como el conjunto de pasos (qué y cómo) necesarios para llevar a cabo el proceso. Una vez documentado el Manual, el paso siguiente para el año 2010 consiste en implantarlo en las Gerencias, (10.7.).

- Durante el 2009 se han documentado todos los procesos de la organización, cada uno de ellos se ha descrito a través de una ficha incluyéndose sus subprocesos mediante su representación gráfica, (10.7.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC).*

- El Procedimiento Abreviado, definido por la Ley 58/2003, es en su esencia una medida legislativa encaminada a la reducción y simplificación de trámites. En el ejercicio 2009 se ha profundizado la optimización de la gestión de este procedimiento, con la creación de diversos órganos unipersonales., (10.1.).

- Se ha elaborado en el ejercicio de 2008 el Plan de Mejora de los TEA que marca cuatro grandes áreas de actuación y cuyo primer año de funcionamiento ha sido el pasado ejercicio de 2009. El Plan de Mejora incide de forma fundamental en agilizar la tramitación, (10.2.).

- El inicio del desarrollo del proyecto Expediente Electrónico, que sustituye todo el ciclo de vida de movimiento físico de la documentación de los expedientes por su consulta en una base de datos documental. Se ha iniciado el subproyecto denominado Envío a Cumplimiento electrónico, cuyo objetivo es sustituir la remisión en papel de las resoluciones por un sistema descentralizado de envíos por correo electrónico a los órganos de la Agencia Tributaria, (10.3.).

- Se ha ampliado la instalación, en las oficinas de registro de los Tribunales con mayor volumen de trabajo, de impresoras específicas de etiquetas de registro, (10.6.).

- Envío de documentación entre la Agencia Tributaria y los Tribunales Económico-Administrativos, (10.9.).

➤ *Dirección General de Presupuestos.*

- Se siguió desarrollando el nuevo sistema de tramitación y seguimiento de los expedientes de modificación presupuestaria. De esta forma se prevé que en junio de 2010 estará en marcha la primera fase del nuevo programa ATENEA, lo



que permitirá la remisión on line de la documentación entre las Oficinas Presupuestarias y la DGP, (10.3.).

➤ *Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas.*

- En el ejercicio 2009 se ejecutaron las dos últimas fases del proceso de unificación del pago de todas las pensiones de Clases Pasivas, en cumplimiento de las previsiones establecidas en la disposición final tercera de la Ley 51/2007 de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales para el 2008, (10.11.).

- Enmarcados en la política general de contención del gasto público y de reducción del número de puestos de las relaciones de Puestos de Trabajo de Personal Funcionario, en el año 2009 se adoptaron diversas medidas con dicha finalidad, de acuerdo con lo previsto en la Resolución conjunta de las Secretarías de Estado de Hacienda y Presupuestos y para la Administración Pública, de 19 de diciembre de 2008, por la que se aprueban Medidas para la optimización del gasto de personal, y las Instrucciones de fecha 9 de febrero de 2009, por las que se desarrolla dicha Resolución. De conformidad con lo previsto en dichas disposiciones, se procedió a la supresión de puestos de trabajo vacantes de las Relaciones de Puestos de Trabajo de personal funcionario y laboral de los distintos Ministerios y Organismos Autónomos, de manera que el número global de vacantes resultante tras la reducción no excediera del 8% del total de puestos contenidos en las respectivas RPT. Los expedientes de amortización de vacantes fueron aprobados por la CECIR en 2009, y han supuesto la amortización de 5.837 puestos de personal funcionario y 7.266 puestos de personal laboral, todo ello con un coste negativo de 178.021.629,98 euros, (10.11.).

- Para evitar retrasos en la toma de decisiones, y con el fin de que se eliminen, todos aquellos trámites administrativos, que no añaden valor a los documentos y que tienen como consecuencia directa, un retraso en la tramitación, se acordó en 2009 el uso de los sistemas electrónicos y los medios informáticos para acortar los tiempos de las resoluciones de forma drástica, (10.2.).

- Continuación del proyecto de tramitación electrónica del impreso "J" a través de la aplicación JUBIL@. Así, en el año 2009 se completó el desarrollo informático de JUBIL@, iniciándose las pruebas de la aplicación tanto por los órganos de jubilación que tramitan un mayor volumen de impresos de jubilación "impreso J", a los que previamente se les presentó el proyecto, como por los propios usuarios de la Dirección General. Con ocasión de esas pruebas, se llevó a cabo una revisión completa de JUBIL@, proponiéndose modificaciones en el



diseño de la aplicación y el calendario de implantación, que se realizará en el primer semestre de 2010. Asimismo, se presentó la aplicación a las Direcciones Generales de la Función Pública y de Impulso para la Administración Electrónica del Ministerio de la Presidencia y se ultimó la redacción de la Resolución de la Dirección General para la gestión electrónica del impreso "J", (10.2.).

- Con objeto de racionalizar la gestión de los expedientes archivados y agilizar la tramitación de las prestaciones, con fecha de 12 de enero de 2009 se firmaron las Instrucciones de la Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas sobre racionalización de la documentación de Clases Pasivas. En los meses de abril y mayo el Servicio de Archivo realizó un seguimiento de los expedientes remitidos al Archivo de Clases Pasivas, con objeto de verificar el seguimiento de la Instrucción, elaborando un informe con las incidencias detectadas, (10.2.).

- El primer semestre de 2009 se puso en funcionamiento la aplicación Convoc@ que es el instrumento a través del cual se materializa la comunicación de la secretaria de la CECIR con cada uno de los centros gestores, remitiendo el orden del día de una determinada sesión y todas las propuestas de resolución que se elevan a la misma para su conocimiento previo y, si fuera necesario, la presentación de las observaciones oportunas. La puesta en funcionamiento del Sistema de Información Convoc@, dentro del Portal CECIR, está permitiendo una mayor agilización en todos los procedimientos de aprobación y consolidación de los expedientes. A modo de ejemplo se puede destacar que la tramitación y terminación de los expedientes de modificaciones de las Relaciones de Puestos de Trabajo por desconcentración de competencias, hasta hace muy poco tiempo tenía una duración de tres meses. En estos momentos, ese proceso se realiza en un plazo de siete días y su consolidación se produce al día siguiente, (10.3.).

- El proyecto de tramitación electrónica del impreso "J" --explicado en el apartado correspondiente a medidas de agilización de trámites-- también es una medida de informatización de los procesos en tanto que va a permitir la transmisión telemática de los datos que se consignan en dicho impreso y su incorporación directa al Sistema de Información de reconocimiento de pensiones de Clases Pasivas, (10.3.).

- Transmisión de datos del Registro Civil: A lo largo del ejercicio se completó, junto con el Ministerio de Justicia, el procedimiento de transmisión electrónica de datos sobre defunciones y matrimonios inscritos en los Registros



Civiles, a efectos del control de vivencia y aptitud legal de los pensionistas de Clases Pasivas, (10.3.).

- En el año 2009, en el marco del Plan Estratégico de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, la Subdirección General de Gestión de Retribuciones y Puestos de Trabajo elaboró un Manual de Criterios contribuyendo al desarrollo y mejora de los procesos de toma de decisión de la CECIR. El Manual tiene una doble finalidad: 1º. Poner a disposición de los órganos técnicos y de apoyo un documento que sirva de guía y orientación para la elaboración de propuestas y toma de decisiones que se concretan en Resoluciones o Acuerdos con valor jurídico y que, por lo tanto, deben de contar con una fundamentación lo más sólida posible. 2º Como complemento de lo anterior, y con una visión muy práctica, se pretende ofrecer a los instructores ejemplos concretos de resolución de expedientes, permitiendo alcanzar una cierta uniformidad en la confección de Acuerdos, no sólo en el sentido formal, sino en cuanto al contenido de las mismas, incluyéndose, igualmente, un Manual de Procedimientos que facilitará su tarea, (10.7.).

➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

- Con el diseño de la Sede electrónica de la Dirección General de Fondos Comunitarios y con la nueva Orden EHA/2874/2009, de 15 de octubre, por la que se aprueban normas complementarias para la tramitación y gestión de los incentivos regionales, se han establecido mecanismos de simplificación de trámites, (10.1.).

- En la S.G. de Inspección y Control hay que señalar el esfuerzo continuo para reducir el tiempo de tramitación de expedientes de incumplimiento de incentivos regionales, (10.2.).

- Establecimiento de la transmisión telemática de información sobre los ingresos por Tesoro (Plan piloto de Administración electrónica) y el porta-firmas electrónico, (10.2.).

- Mejoras en los procesos en el área de incentivos regionales para adaptarlos a las nuevas normativas, especialmente en lo relativo a los sistemas de reintegros y sus cálculos, (10.2.).

- En el área de fondos se han convertido todos los procedimientos en electrónicos en especial para el periodo 2007-2013, (10.3.).



- En el área del Fondo de Cohesión se realizó un gran esfuerzo por simplificar y agilizar los procedimientos existentes en la gestión de los proyectos, (10.4.).
- Se realiza una labor continua de mejora y actualización del manual de procedimientos de Incentivos Regionales que se aprobó en diciembre de 2008 y de la guía de control, (10.7.).

➤ *Intervención General de la Administración del Estado (IGAE).*

- Aprobación de los procedimientos de solicitud de restauración de backups procedentes de producción y de solicitud de modificación de datos en producción, (10.11.).
- Implantación del registro electrónico de saldos y depósitos abandonados (RESYDA) para la D.G. Patrimonio del Estado, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 18 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas, incluida la conexión con el registro electrónico del Ministerio, (10.3.).
- Incorporación de prestaciones adicionales al sistema de gestión del inventario departamental (GDI), (10.3.).
- Mejora de la parte final del procedimiento de generación, presentación y publicación de la documentación oficial de los PGE, automatizando en la medida de lo posible las actuaciones precisas, intentando minimizar, por una parte, el riesgo de la intervención humana en momentos tan críticos y, por otra, sin someterse a una rigidez excesiva que impida resolver convenientemente las cuestiones que surjan, (10.3.).
- Ha continuado el desarrollo del sistema de información orientado a la gestión de las ayudas comunitarias percibidas con cargo al nuevo Marco de Apoyo Comunitario 2007-2013, (10.3.).

➤ *Entidad Pública Empresarial de Loterías y Apuestas del Estado (EPELAE).*

- En 2009 se han elaborado las directrices de Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable de los procesos afectados por estas políticas: Gestión de Recursos Humanos, Contratación, Atención al Participante y Puntos de Venta, Gestión de Marketing y Publicidad y Relaciones Comerciales con delegaciones comerciales y puntos de venta. Asimismo se ha configurado el proceso de RSC y Gestión Responsable del Juego, (10.11.).



- Se han codificado la mayoría de registros y formularios utilizados en cada proceso. Igualmente muchos han sido modificados ajustándose a las necesidades de cada momento, (10.1.).
- se han creado nuevos registros codificados para que sean utilizados por toda la organización evitando la dispersión de formatos y los posibles errores u omisiones, (10.1.).
- Se ha modificado el Procedimiento de Control de la Documentación para agilizar la tramitación de la modificación de registros y documentos de procesos, (10.2.).
- Mejoras en el tratamiento de los extractos de cuentas corrientes (norma 43) y facilitar a los usuarios herramientas para un mejor control de las cuentas, (10.3.).
- Mejoras en los mecanismos de control de las devoluciones de los billetes recibidos en los pedidos de complemento, (10.3.).
- Se adaptó el sistema de gestión de Lotería Nacional (SIGILO) para operar con los establecimientos de la red complementaria, (10.3.).
- Adaptación de la aplicación de Abonos para facilitar los abonos por terminación, (10.3.).
- Se ha desarrollado una aplicación de registro presencial, (10.3.).
- Se han realizado revisiones de los procesos establecidos para ajustarlos a las especificaciones de las normas ISO 9001 y 27001 y WLA, (10.3.).
- Instalación de la herramienta Control-M para automatizar los procesos de explotación, facilitando las tareas del operador, (10.3.).
- Se ha incorporado una nueva funcionalidad para que las mesas que presiden los sorteos puedan introducir las combinaciones ganadoras y generar el guión y las actas del sorteo. Así mismo, se incorporó una funcionalidad para generar las actas de precintos de bolas, (10.3.).
- Se integró en la intranet la gestión de la declaración de IRPF, procedentes de distintas aplicaciones y entornos para facilitar la coordinación de los distintos servicios en esta materia, (10.3.).
- Se ha implantado un nuevo portal web comercial, mejorando el diseño, la accesibilidad y navegación así como la obtención de información estadística y



comercial y se ha potenciado la capacidad y dimensionamiento de los equipos se soportan el nuevo portal web comercial, (10.3.).

- Se ha desarrollado una aplicación de registro telemático con uso de firma electrónica, (10.3.).
- En 2009 se instaló en la oficina de Registro una impresora-escáner colectiva que permite colocar los boletos y décimos deteriorados que adjuntan los participantes a sus reclamaciones, (10.6.).
- Se adquirió una aplicación telemática para la gestión electrónica del Registro, (10.6.).
- Se han instalado validadoras mecánicas para sustituir el sellado manual, (10.6.).
- Se ha actualizado el Manual del Sistema adecuándolo a la realidad de la Entidad, (10.7.).
- Se ha elaborado una Guía de Incorporación, traslados y bajas de personal interno adscrita como documento de trabajo al proceso de Gestión de Personal y otra Guía de incorporación de externos adscrita al proceso de Gestión de Infraestructuras y Recursos Materiales, (10.7.).
- Se ha creado un Manual de Acogida que recoge la documentación de interés y de necesario conocimiento para el personal interno; otro Manual recoge la documentación que en su caso se ha de entregar al personal externo que ha de desempeñar alguna tarea en LAE, (10.7.).
- La gestión de algunas peticiones, en especial de ciertas quejas de participantes y puntos de venta, puede conllevar diversas acciones por parte del Servicio tramitador tales como visitas físicas a puntos de venta para verificar hechos denunciados, intercambio de información y comunicaciones con participantes, Puntos de Venta y Delegaciones, demandas de información a diversos Servicios de L.A.E, S.T.L. con el fin de verificar algún hecho en particular. Dichas acciones pueden finalizar en apercibimiento o incluso en apertura de expediente sancionador a punto de venta, (10.8.).
- Tanto el mapa de procesos como el organigrama fueron actualizados en el Manual SIGLAE en diciembre 2009 para adecuarlo a la realidad de la Entidad tras la redefinición de las funciones de sus órganos directivos establecida en la Resolución 3/2009 de 1 de octubre de la Dirección General de LAE, (10.10.).



➤ *Instituto de Estudios Fiscales (IEF).*

- Proyecto de elaboración de una aplicación informática que agilice los trámites de gestión de los partes de incidencias de personal (asistencias y ausencias, bajas por enfermedad, incidencias varias) (2008), (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 (desde 2006), (10.2.).
- Utilización de medios informáticos y telemáticos en la presentación de las diferentes declaraciones fiscales que el IEF está obligado a rendir (desde 2006), (10.2.).
- Desarrollo de una aplicación informática para gestión de publicaciones a través de la web y venta de revistas, suscripciones y libros (2009), (10.3.).
- Reducción de todos aquellos procedimientos susceptibles de dicha actuación, según van surgiendo las necesidades, e implantación a través de las nuevas aplicaciones informáticas y sus modificaciones (desde 2006), (10.4.).
- Desarrollo de medidas para la utilización del Registro electrónico del Ministerio de Economía y Hacienda (Convenio), (10.6.).
- Actualización permanente del Manual de Procedimientos de Gestión elaborado por la Subdirección General de Organización, Planificación y Gestión de Recursos, (10.7.).
- Actualización de protocolos de actuación en el marco de la prevención de riesgos laborales (permanente), (10.7.).
- Actualización del manual de procedimientos elaborado por la Subdirección General de Organización, Planificación y Gestión de Recursos en el año 2005 para adaptarlo tanto a las novedades normativas como a la utilización de las nuevas tecnologías, a disposición de todos los empleados públicos del IEF en la Intranet del organismo (desde 2005), (10.7.).
- Gestión de quejas y sugerencias a través del buzón implementado en la Intranet del organismo, según el procedimiento previsto en el Plan Estratégico (desde 2006), (10.8.).

➤ *Secretaría General de Política Económica y Economía Internacional.*

- Mejora de la página web de la Dirección General de Análisis Macroeconómico donde se cuelgan los principales indicadores de datos



macroeconómicos: se permiten nuevas prestaciones a los usuarios, y se ha agilizado el sistema de búsqueda de información, (10.3.).

- Solicitud de incorporación a la aplicación informática de tramitación de preguntas parlamentarias: en fase de preparación por la Subdirección General de Tecnologías de la información del Departamento, (10.3.).

➤ *Dirección General del Tesoro y Política Financiera.*

- Se han mejorado los procedimientos de seguimiento para los avales existentes de 46 antiguos programas FTPYME vivos, así como de los avales otorgados por el Tesoro Público para cada uno de ellos y cuyo capital vivo asciende a 31 de diciembre 2009 a 5.906.394.990,17 euros (sobre un total formalizado de 11.609.272.500,00 de euros), (10.11.).

- Puesta en marcha el programa de avales del Tesoro que comprueba el cumplimiento de una serie de requisitos y lo comunica a la entidad para que pueda emitir con la seguridad de que, si lo hace en esos términos, la emisión se considerará avalada, (10.1.).

- Proyecto de Orden por la que se desarrollan los artículos 71 y 76 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión, en materia de tarifas y contratos tipo. Con el objetivo principal de suprimir el régimen de verificación previa de los contratos tipo para operaciones financieras masivas, reduciendo de este modo una carga administrativa, (10.1.).

- Implantación de la base de datos de movimiento de medios de pago. Permite la automatización de los procedimientos sancionadores por la no declaración de movimientos de salida, entrada y dentro del territorio nacional de medios de pago sin declaración originados por la intervención del dinero por parte de las fuerzas y cuerpos de seguridad, (10.3.).

- Desarrollo de la nueva base de datos de informe obligado de movimientos de capital. Permite la automatización de los procedimientos sancionadores por la no declaración de movimientos dentro del territorio nacional de medios de pago sin declaración, originados por el reporte de operaciones de los sujetos obligados, (10.3.).

- Consulta por medios telemáticos del estado de tramitación de las autorizaciones de las entidades de crédito y de las entidades que operan en el ámbito de los mercados de valores, (10.3.).



➤ *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.*

- Se ha incrementado el número de procedimientos telemáticos hasta 54, facilitando las gestiones que pueden hacer los ciudadanos, (10.1.).
- Agilización de los procedimientos y trámites de solicitud de documentación, mediante el uso del correo electrónico frente al envío de oficio siempre que esto es posible, axial como la solicitud de mejora de la documentación aportada mediante contacto telefónico, (10.2.).
- Menor periodicidad en los procesos de captación de datos relativos a las carteras de inversión de los fondos de pensiones, persiguiendo un mejor seguimiento del impacto de la situación financiera, (10.2.).
- Recepción por primera vez de documentación estadístico contable trimestral de fondos de pensiones permitiendo la obtención de información más actualizada de las carteras de inversión de los fondos de pensiones generando un mejor seguimiento del impacto de la situación financiera, (10.2.).
- Aumento y actualización de los medios técnicos para la digitalización de todos los documentos existentes en cada expediente, (10.3.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística (INE).*

- Las Estadísticas medioambientales sobre el agua (encuestas sobre el uso del agua; encuesta sobre el suministro y saneamiento del agua ; y módulos sobre el uso del agua en la industria y los servicios incluidos en las encuestas de generación de residuos) continúan mejorando su cobertura tanto en lo que respecta a los municipios cubiertos por el suministro y tratamiento, como en los establecimientos y empresas a los que se solicita información en módulos integrados en otras encuestas medioambientales. Cabe señalar la publicación de resultados en la Web del INE, con carácter experimental, de un estudio (con referencia al año 2006) sobre el uso del agua en el sector industrial que ha actualizado el que se llevó a cabo con referencia al 1999. Asimismo, se iniciaron los trabajos para la explotación de los datos relativos al uso del agua en el sector servicios, años 2005, 2006 y 2007 Iniciado en 2009, (10.11.).
- En 2009, se ha publicado por primera vez en el INE una cuenta integrada de los principales agregados en cantidades físicas de los residuos (referencia 2006), con tablas nacionales y por comunidades autónomas. Iniciado en 2009, (10.11.).



- Con los cambios metodológicos introducidos en 2009, se ha llevado a cabo además una simplificación en el número de variables investigadas. Por primera vez los datos se obtienen utilizando la nueva Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-09). Iniciado en 2009, (10.1.).
- De acuerdo a los mandatos estratégicos de calidad y eficiencia, se elaboró un estudio previo y una propuesta final para la reducción tamaños muestrales y contenido de los cuestionarios en las encuestas medioambientales en un 25% aproximadamente para reducir coste y carga a los usuarios, que serán efectivos en la encuestas con referencia 2009. Iniciado en 2009, (10.1.).
- Reducción del cuestionario de la Encuesta de Estructural Salarial cuatrienal con referencia 2010 usando información de registros administrativos. Iniciado en 2009, (10.1.).
- Se ha finalizado el estudio preliminar sobre la viabilidad de la utilización de registros administrativos procedentes de fuentes fiscales en la EAS, con objeto de reducir costes y carga a los usuarios. Iniciado en 2009, (10.2.).
- En la Encuesta industrial de productos en el segundo semestre del año se han efectuado los trabajos preparatorios de la encuesta con año de referencia 2009 (actualización del directorio, preparación de las normas de procesamiento, etc.). Dentro de dichos trabajos se procedió, por primera vez en la encuesta, a efectuar un muestreo en el sector de las energías renovables solares debido al incremento considerable de unidades y al pequeño tamaño de las mismas, que anteriormente se investigaba por cuotas. Iniciado en 2009, (10.2.).
- Proyecto de incorporación automática en la Web del INE de información de organismos internacionales (Eurostat). Iniciado en 2009. Previsión de finalización antes de septiembre 2010, (10.3.).
- Introducción de dispositivos portátiles en la Encuesta Europea de Salud, tanto en la recogida de la Encuesta Europea de Salud, como para la cumplimentación del módulo autoadministrativo de la encuesta. Iniciado en 2009, (10.3.).
- Escaneado de incidencias: En 2009 se ha diseñado un procedimiento aplicable en todas las Unidades de Recogida Centralizada, (10.3.).
- Automatización creciente de fases de depuración selectiva, control de outliers, imputación en algunas unidades. Iniciado en 2009, (10.3.).



- Elaboración de estudios piloto con evaluación de calidad de cobertura, contenidos (módulos piloto de uso de agua en la industria, y consumo de energía en cantidades físicas). Iniciado en 2009, (10.9.).
- Como resultado de la reorganización se crea un equipo de diez personas dedicadas a la innovación metodológica en temas de estadística y otro de cuatro personas dedicados a la coordinación de la calidad. Iniciado en 2009, (10.9.).
- Diseño de la recogida del Censo Agrario 2009 mediante un procedimiento de recogida mixto en lo que se ha concatenado una fase primera de recogida postal en la que el informante podía optar por el envío de los cuestionarios a través del correo o de la Web, con una fase de segunda de recogida telefónica, para las unidades que disponían de teléfono y una tercera y última fase de recogida mediante entrevista personal. En esta última fase de entrevista personal se ha recogido, simultáneamente, la Encuesta de Métodos de Producción, (10.9.).
- Trasvases de muestra entre unidades de recogida de la Encuesta de Población Activa Iniciado en 2009, (10.9.).
- Introducción del NIF de los informantes de la Encuesta de Condiciones de Vida. El objetivo es poder cruzar el NIF con información procedente de registros administrativos y eliminar del cuestionario las preguntas relacionadas con esa información. Iniciado en 2009, (10.9.).
- Estudio piloto de las Cuentas de la Energía en España. Formulación del proyecto para ejecución en 2010. estudios previos del I proyecto MCAEA, de modelización del uso del agua a nivel microdato en explotaciones agrícolas. Iniciado en 2009, (10.9.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial (ICO).*

- Se aprobó e inició un proyecto de gestión documental para el ICO, basado en la digitalización de los documentos en papel para su conversión a documentos electrónicos accesibles y visibles a través de los puestos informáticos de cualquier unidad del ICO, (10.3.).
- Durante el año 2009 se ha continuado con la revisión y actualización de los procedimientos y procesos identificados en el Mapa de Procesos y se consiguió el objetivo de no tener diagramas de procesos sin revisar en una fecha superior a dos años, (10.7.).
- Se definió el proceso del Facilitador Financiero, un innovador sistema para canalizar las solicitudes de crédito que las Pymes y autónomos con necesidades



de financiación de inversión y/o circulante por importe máximo de dos millones de euros y que hayan sido rechazadas en primera instancia por las entidades financieras. Por medio de una pagina web, a la que pueden acceder los solicitantes se introduce la información requerida, y con un completo sistema de análisis se determina qué operaciones pueden ser viables remitiéndose a alguna de las Entidades Financieras que se han adherido al sistema y que el solicitante ha seleccionado. El 21 de Diciembre de 2009 se puso en marcha una prueba piloto con algunos bancos, para su implantación completa en enero de 2010, (10.9.).

➤ *Secretaría General Técnica.*

- Estudio para agilización y control en la tramitación de tareas de traducción entre órganos responsables de los centros directivos dados de alta en la aplicación PAMEH, (10.2.).
- Digitalización de la Gestión documental del Archivo de personal de Departamento, (10.3.).
- Emisión de Certificados APE, (10.3.).
- Automatización de algunos procesos relativos al volcado de campos existentes en PAMEH que actualmente se realizaban manualmente, así como tareas de extracción de datos desde dicha aplicación, (10.3.).
- Revisión del Manual de Edición de la Intranet creado en diciembre de 2008 y divulgación a lo largo de 2009, (10.7.).
- Revisión del Manual de Edición Sede elaborado por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, (10.7.).

➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial (Suprimida RD 495/2010).*

- Desarrollo de una nueva aplicación informática de acción social que posibilita la presentación telemática de solicitudes de las ayudas del Plan 2010. Con ello se da cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, al tiempo que supondrá un favorable impacto en la gestión de las solicitudes por la eliminación de un gran volumen de documentación en papel, (10.2.).
- Implementación de la generación telemática de las RPT's de cada centro directivo del Ministerio a partir de MEDUSA (base de datos única del personal del Ministerio), (10.2.).



- Implementación del formulario de propósito general (FoGe) para la presentación de escritos y comunicaciones de cualquier tipo por parte de los ciudadanos en los casos en los que no exista un formulario específico, (10.3.).

➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado.*

- En gran parte de los procedimientos gestionados por la Subdirección, se han reducido los tiempos de tramitación, (10.2.).
- Continúa el plan establecido en 2008 de revisión de expedientes en trámite y finalizados, con la doble finalidad de su grabación en la nueva aplicación para la gestión integrada con el Inventario General de Bienes y Derechos del Estado y su actualización y, por otro lado, para el envío al Archivo Central de expedientes ya ultimados cuya consulta como antecedente no se prevé, (10.3.).
- Cabe destacar la reciente revisión y actualización de todos los manuales de procedimiento relativos a los procedimientos gestionados por esta Subdirección, como consecuencia de la entrada en vigor del Reglamento, estando accesibles para todo el personal desde CIBI-expedientes, (10.7.).
- Se va a iniciar un proceso de normalización de escritos y de elaboración de modelos, con el fin de homogeneizar las actuaciones en todas las Delegaciones, (10.7.).

➤ *Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda.*

- Impulso y seguimiento del despliegue de una PKI en el Departamento, (10.5. y 1.9.).
- Coordinación de las actividades de adaptación a los requerimientos de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, con especial referencia al cumplimiento de los derechos del artículo 6, y participación en el desarrollo normativo de la misma (real decreto de reglamentación parcial, órdenes ministeriales de creación de las sedes electrónicas del Departamento, etc.), (10.5. y 10.9.).
- Mantenimiento del sistema general de Quejas y Sugerencias del Ministerio de Economía y Hacienda (exceptuado el específico del Consejo para la Defensa del Contribuyente), (10.8.).



➤ *Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC).*

- El Instituto de contabilidad y Auditoría de Cuentas ha decidido integrarse en el Registro Electrónico del Ministerio de Economía y Hacienda. Esta integración se formalizó mediante Resolución de 6 de mayo de 2009, (10.6.).

➤ *Fabrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT).*

- Se ha instalado el programa Acrobat 8.0 en PC's de Jefes de Área y Jefe de Servicio de Laboratorio, (10.3.).
- Se ha instalado nuevas funcionalidades en el Portal del Empleado, (10.3.).
- Informatización del Registro de entrada y salida, (10.4.).
- Interface en Almacén Silo y SAP, (10.4.).
- Automatización cruce de datos entre el sistema de gestión de almacén y el sistema de información corporativo, (10.4.).
- En proceso de automatización el análisis del inmovilizado y la automatización de perfiles de acceso a las aplicaciones informáticas para análisis de segregación de funciones, (10.4.).
- Pruebas con el programa Asprova en Fábrica de Papel para la gestión de albaranes, (10.4.).
- Se ha realizado un Manual de Funciones, (10.5.).
- Se ha continuado con el proyecto de registro de entrada y salida electrónico, (10.6.).
- Con la nueva LCSP se ha actualizado la totalidad del procedimientos de gestión de compras, (10.7.).
- Introducción del procedimiento del Laboratorio en el programa Platón para la agilización de la consulta, (10.7.).
- Se han revisado todos los procedimientos relacionados con prevención de riesgos laborales, (10.7.).
- Dentro de lo que es la mejora de la Gestión de I + D + i, se ha desarrollado el documento que lleva por nombre: Bases para la Redacción de Proyectos de I + D + i, siguiendo el modelo de la Norma UNE 16601:2006 (requisitos de un proyecto de I+D+i), (10.9.).
- Automatización del Taller de Numerado de Loterías con sistema de visión artificial para la detección de errores, (10.9.).



- Etiquetado cargas con códigos bidimensionales, (10.9.).
- Proyecto de estudio de nuevos procesos de recubrimiento de superficies, (10.9.).

➤ *Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT).*

- Como consecuencia de la aprobación de la Ley 25/2009, desaparece la necesidad de licencia para ser operador mayorista y establece una simple habilitación para ser distribuidor, importador o fabricante, previa declaración responsable de la empresa, (10.1.).
- Se ha comenzado a implementar el nuevo registro de operadores mayoristas, (10.6.).

➤ *Secretaría de la Junta de Contratación.*

- La disposición en un futuro de un archivo electrónico y la posibilidad de generar documentación electrónica fehaciente asociada a los expedientes de contratación, permitirá especialmente en el plano interno una simplificación y agilización de la tramitación significativa. A la espera de disponer los recursos para su desarrollo se trabaja en el análisis previo de requisitos, (10.1.).
- Se ha procurado formalizar en prácticas de buena gestión las diversas tareas a que la vigente legislación de contratación pública obliga, a efectos sobre todo de evitar retrasos innecesarios durante la tramitación, (10.2.).