



**GESTIÓN DE CALIDAD**  
en el ámbito del  
**MINISTERIO DE HACIENDA Y**  
**ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**Ejercicio 2011**



## INDICE

	Página
INTRODUCCIÓN .....	3
I. PLANTEAMIENTO DEL INFORME.....	5
1. CARÁCTERÍSTICAS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	5
2. EL PARÁMETRO DE MEDICIÓN: LAS ACTIVIDADES DE MEJORA.....	9
3. METODOLIGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME.....	12
3.1. El método .....	12
3.2. El ámbito analizado.....	13
II. LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS EN 2011.....	16
1. VALORACIÓN CUANTITATIVA DE RESULTADOS .....	16
2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA...	24
2.1 Dirección .....	24
2.2 Organización .....	26
2.3 Planificación .....	32
2.4 Recursos Humanos .....	35
2.5 Medios materiales .....	40
2.6 Recursos tecnológicos.....	48
2.7 Comunicaciones y relaciones externas .....	64
2.8 Relaciones con el ciudadano .....	74
2.9 Comunicaciones y relaciones internas .....	78
2.10 Procedimientos.....	81
III. RESUMEN DE ACTUACIONES ESTRUCTURADAS CONFORME AL ESQUEMA DEL MARCO GENERAL DE CALIDAD DE LA AGE .....	87
IV. ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMÓN.ELECTRÓNICA.....	95
V. SISTEMAS PROPIOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS.....	97
VI. CONCLUSIONES.....	102



## INTRODUCCIÓN

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

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

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

Ahora bien, dado que el informe se confecciona con periodicidad anual desde la publicación del Real Decreto 951/2005, y que ya se cuenta con seis años de información acumulada sobre los programas de calidad impulsados en el Ministerio de



Economía y Hacienda, la elaboración del informe de calidad cobra mayor importancia pues permite alcanzar un nuevo objetivo: la comprobación de la consecución de resultados a medio plazo, esto es, la evaluación diacrónica de las políticas de calidad, especialmente aquellas que sus efectos no tienen carácter inmediato.

El informe del año 2011 se ha elaborado respetando todo lo posible la estructura de los informes anteriores para facilitar el seguimiento de las series estadísticas, e incluyendo un capítulo en el que se valora la calidad desde la perspectiva diseñada en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración Pública. Así pues, tras explicar en el capítulo I las características del Ministerio de Economía y Hacienda de cara a comprender el marco general en el que se desarrolla la calidad, en el capítulo II se hace un análisis detallado de las actividades de mejora llevadas a cabo en el año 2011 tanto desde el punto de vista cuantitativo como desde el punto de vista cualitativo. En el capítulo III se revisa la calidad realizada con arreglo al marco general definido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, y en el capítulo IV se enumeran las actividades llevadas a cabo en 2011 en materia de Administración electrónica. En el capítulo V, se analizan los sistemas propios de medición de la calidad en el Ministerio, y por último, en el capítulo VI se presentan las conclusiones del informe.

Para concluir es necesario dejar constancia, como en informes anteriores, que no se incluyen referencias a la actividad desarrollada en medidas que aseguren la igualdad de género en el ámbito del Ministerio de 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, y además el Departamento elabora anualmente un informe específico sobre esta materia.



## I. PLANTEAMIENTO DEL INFORME

### 1. CARACTERÍSTICAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA.

Como en ejercicios anteriores, tres aspectos diferentes caracterizan, y a la vez condicionan en el año 2011, la política de calidad del, entonces, Ministerio de Economía y Hacienda: la dimensión y la complejidad de la estructura organizativa, y también el elevado grado de autonomía funcional de sus centros directivos, que tiene como origen sus competencias en materia económico- presupuestaria; el elevado número de empleados que prestan servicios en el mismo y, por último, el particular concepto de cliente que tienen numerosos centros directivos y organismos, que difiere del concepto general por las especiales relaciones jurídico tributaria y presupuestarias que configuran y justifican sus actividades.

En el año 2010 se modificaron las estructuras de los departamentos ministeriales y, por consiguiente, también la del Ministerio de Economía y Hacienda. El Real Decreto 432/2008, de 12 de abril, por el que se aprobó la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, fue sustituido por el Real Decreto 495/2010, de 30 de abril, y por el Real Decreto 1366/2010, de 29 de octubre<sup>1</sup>.

De acuerdo con estas normas de estructura al Ministerio de Economía y Hacienda le correspondía *“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”* y cuenta con los siguientes órganos superiores y directivos:

1. La Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, de la que dependen los siguientes órganos directivos:

a) La Secretaría General de Hacienda, con rango de Subsecretaría, de la que dependen: 1.º La Dirección General de Tributos, 2.º La Dirección General del Catastro, 3.º La Dirección General de Coordinación Financiera con las Comunidades Autónomas y con las Entidades Locales, y 4.º El Tribunal Económico-Administrativo Central.

b) La Secretaría General de Presupuestos y Gastos, con rango de Subsecretaría, de la que dependen: 1.º La Dirección General de Presupuestos, 2.º La Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, y 3.º La Dirección General de Fondos Comunitarios.

---

<sup>1</sup> En el año 2010 se suprimieron la Secretaría General de Financiación Territorial y la Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial, y en el año 2011 se ha modificado de nuevo la estructura del Ministerio mediante el Real Decreto 352/2011, de 11 de marzo.



2. La Secretaría de Estado de Economía, de la que dependen los siguientes órganos directivos:

- a) La Secretaría General de Política Económica y Economía Internacional, con rango de Subsecretaría, que asumirá la dirección y coordinación de las competencias ejercidas por las siguientes Direcciones Generales dependientes: 1.<sup>a</sup> La Dirección General de Política Económica, 2.<sup>a</sup> La Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional.
- b) La Dirección General del Tesoro y Política Financiera.
- c) La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- d) La Dirección General de Financiación Internacional.

3. La Subsecretaría de Economía y Hacienda, de la que dependen los siguientes órganos directivos:

- a) La Secretaría General Técnica.
- b) La Dirección General de Patrimonio del Estado.
- c) La Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda.

Además, se encuentran adscritas a la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, la Intervención General de la Administración del Estado (con rango de Subsecretaría), la Agencia Estatal de Administración Tributaria, el Instituto de Estudios Fiscales y la entidad pública empresarial Loterías y Apuestas del Estado<sup>2</sup>.

Dependen directamente del Secretario de Estado la Delegación Especial del Ministerio de Economía y Hacienda en RENFE-Operadora<sup>3</sup> y el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

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.

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.

---

<sup>2</sup> La modificación del estatuto jurídico de la Entidad pública empresarial Loterías y Apuestas del Estado se produce en el año 2011.

<sup>3</sup> A partir del año 2011 no existe titularidad independiente de esta Delegación especial, pasando a desempeñarla el Secretario General de Presupuestos y Gastos.



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

La estructura anteriormente descrita es la que se utilizará para la elaboración del presente informe, toda vez que las modificaciones en la misma, mediante la reestructuración de los departamentos ministeriales, y la de estructura orgánica básica de los mismos, fueron reguladas por el Real Decreto 1823/2011, de 21 de diciembre y el Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por lo que sus efectos no incidieron en las actuaciones del año 2011.

Esta considerable estructura administrativa que se contempla, tiene sentido por los clientes a los que presta servicios. Sin embargo, el concepto de cliente, clave en los modelos de gestión de calidad orientados al mismo, 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 este, desarrollando sistemas de medición de la satisfacción del cliente y creando modelos de respuesta inmediata ante su posible insatisfacción. Ahora bien, el concepto de cliente y de su satisfacción es difícil de precisar en algunas de las actividades que realiza 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.

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, sobre todo cuando las estructuras de apoyo y asesoramiento son relativamente numerosas.

El total de empleados del Ministerio ascendía a diciembre de 2011 a 51.466, de los que 14.442 se encontraban en los servicios centrales y 37.024 en los territoriales, con presencia en todas las provincias, por lo que el nivel de descentralización territorial subjetiva global (DTSG) se sitúa en el 72,0%, siendo especialmente elevado en los entes públicos (78,0%) y menor en el núcleo del Departamento (50,7%).

<b>RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA</b>				
Distribución estructural y territorial				
	<b>S. centrales</b>	<b>S. periféricos</b>	<b>Total</b>	<b>DTSG</b>
Núcleo del Departamento	4.938	5.084	<b>10.022</b>	50,7
OOAA*	2.707	7.864	<b>10.571</b>	74,4
Entes públicos	6.797	24.076	<b>30.873</b>	78,0
<b>TOTAL</b>	<b>14.442</b>	<b>37.024</b>	<b>51.466</b>	<b>72,0</b>

Fuente: Boletín Estadístico de Recursos Humanos del MEH. 23 Diciembre 2011.

\* Entre el personal adscrito a OOAA se incluyen 4.756 efectivos contratados como personal laboral temporal eventual para la elaboración del Censo de Población por parte del INE.



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

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

Los diferentes modelos de calidad que se utilizan para la realización de informes de impacto, difieren en cuanto que tienen objetivos distintos, y utilizan parámetros de medición que están en relación con los fines que persiguen. Por ese motivo, el enfoque del informe, al igual que en anteriores ejercicios, se basa en la medición de las actividades de mejora realizadas en el Ministerio de Economía y Hacienda a lo largo de 2011. Este enfoque se apoya en el concepto de calidad como mejora continua, presente en la definición de calidad de los artículos 3 y 4 de la LOFAGE; en el principio de la TQM (total quality management) de que los organismos deben diseñar su propio sistema específico de mejora de la calidad y en las peculiaridades que presenta el concepto de cliente en la administración económica y, obviamente, en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

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

Las actividades de mejora realizadas en el Ministerio de Economía y Hacienda en 2011 se clasificaron de acuerdo con el desglose que figura en el cuadro que se muestra a continuación, que totaliza setenta y dos grupos de actividades de mejora agrupadas en torno a diez diferentes factores.

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



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



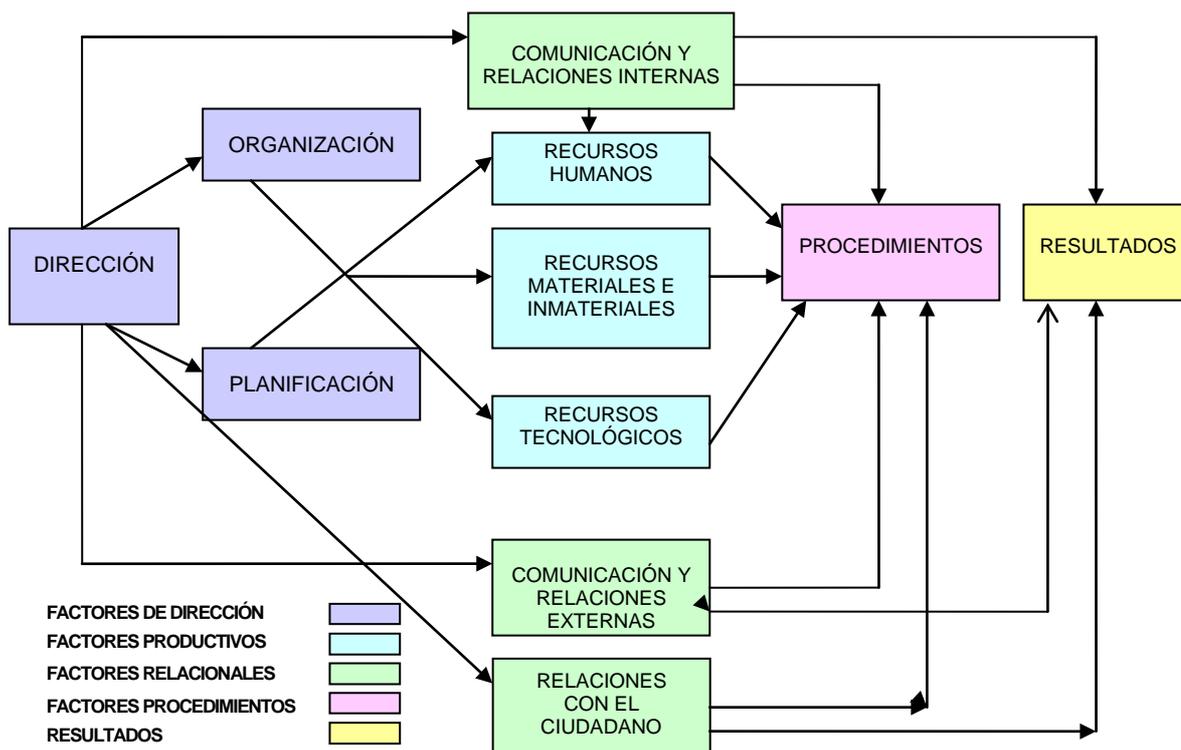
<b>FACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES DE MEJORA</b>
<b>7. COMUNICACIÓN Y RELACIONES EXTERNAS</b>	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.
	7.3. Otros.
<b>8. RELACIONES CON EL CIUDADANO</b>	8.1. Encuestas de medición de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

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



## SISTEMA DE MEDICIÓN DE ACTIVIDADES DE MEJORA

(SIMAM)



### 3. METOLOGÍA PARA LA ELABORACION DEL INFORME

#### 3.1. El método

Para la elaboración del informe se ha recabado de los diferentes órganos y organismos del Ministerio información relativa a las actividades de mejora realizadas a lo largo del año 2011. Con carácter complementario, se solicitó la información necesaria para integrar los apartados del informe referentes a las Cartas de Servicios, quejas y sugerencias y evaluaciones de calidad conforme a las fichas ISAM de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas (AEVAL).

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



<b>Actividad</b>	<b>Fecha/Plazo</b>
1. Información previa	Marzo de 2011
2. Remisión de solicitud de información	Junio de 2011
3. Plazo para la recogida de información	Julio y septiembre de 2011
4. Redacción provisional del informe	Octubre
5. Contraste del informe	Octubre
6. Redacción definitiva	Noviembre

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

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

Por el contrario, si una actividad no tenía un efecto claro en ninguno de dichos conceptos, no fue objeto de cómputo.

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

### [3.2 Ámbito analizado](#)

Prácticamente toda la estructura orgánica del antiguo Ministerio de Economía y Hacienda respondió al compromiso de ofrecer datos para la elaboración del informe de calidad. Los centros directivos, organismos y unidades a los que se dirigió la encuesta en los años 2010 y 2011 son los que figuran en el cuadro que se muestra a continuación:



<b>CENTROS DIRECTIVOS, ORGANISMOS Y UNIDADES</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
INSTITUTO DE ESTUDIOS FISCALES	1	1
D.G. TRIBUTOS	1	
D.G. CATASTRO	1	1
TRIBUNAL ECONÓMICO ADMINISTRATIVO CENTRAL	1	1
D.G. DE ORDENACIÓN DEL JUEGO <sup>1</sup>		
D.G. COORDINACION FINANCIERA CCAA Y EELL		
D.G. PRESUPUESTOS	1	1
D.G. COSTES DE PERSONAL Y PENSIONES PÚBLICAS	1	1
D.G. FONDOS COMUNITARIOS	1	1
INTERVENCION GENERAL DE LA ADMINISTRACION DEL E.	1	1
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	1	1
INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL	1	1
COMISION NACIONAL DE LA COMPETENCIA	1	1
D.G. POLITICA ECONÓMICA	1	
D.G. ANALISIS MACROECONOMICO Y ECONOMÍA INTERNACIONAL	1	1
D.G. TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA	1	1
D.G. SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES	1	1
D.G. FINANCIACIÓN INTERNACIONAL <sup>2</sup>	1	1
INSTITUTO DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE CUENTAS	1	
FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE-RCM	1	1
PARQUE MÓVIL DEL ESTADO	1	1
COMISIONADO PARA EL MERCADO DE TABACOS	1	
SUBSECRETARIA (Departamento de Coordinación y Servicios Territoriales)	1	1
SECRETARIA GENERAL TÉCNICA	1	1
D.G. PATRIMONIO		
INSPECCION GENERAL	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>19</b>

<sup>1</sup> Centro Directivo creado por Real Decreto 352/2011, de 11 de marzo.

<sup>2</sup> La información correspondiente a la antigua Dirección General de Financiación Internacional se incluye en la correspondiente a la Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional

El número de contestaciones de la encuesta, como puede apreciarse, disminuyó en el año 2011 respecto a 2010 un 17,4%, ya que no se recibieron los cuestionarios correspondientes a las actuaciones desarrolladas por las Direcciones Generales de Tributos y de Política Económica, el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas y el Comisionado para al Mercado de Tabacos, así como los relativos a las Direcciones Generales de Patrimonio y de Coordinación Financiera con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, que tampoco formaron parte del análisis relativo al ejercicio 2010.

Como en años anteriores se han dejado al margen de este informe, por la singularidad de sus normas reguladoras y sus peculiares funciones, la Agencia Estatal



de Administración Tributaria (AEAT), la Comisión Nacional del Mercado de Valores y *Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado (SELAE)*. Por otra parte, en fase inicial del desarrollo de sus funciones, tampoco fue recibido el cuestionario correspondiente a la Dirección General de Ordenación del Juego, Centro Directivo creado en el año 2011, que ha manifestado su interés en incorporarse al estudio en próximos ejercicios.



## I. LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA EN 2011

### 1. VALORACION CUANTITATIVA DE RESULTADOS

De acuerdo con los datos disponibles, el número total de actividades de mejora llevadas a cabo durante el año 2011 en el antiguo Ministerio de Economía y Hacienda se elevó a 1.233, de las cuales 683 se correspondían con medidas adoptadas durante el propio ejercicio y 550 con la ejecución de actuaciones, bien iniciadas en ejercicios anteriores, o, realizadas como consecuencia del desarrollo de procesos de carácter permanente asociados al impulso de los esquemas de calidad en el Departamento.

Como puede apreciarse en el cuadro que figura a continuación, el volumen total de actividades de mejora desarrolladas en 2011 supone una reducción del 4,5% respecto al año 2010.

	(A) AÑO 2010	(B) AÑO 2011	% $\Delta$ B/A
<b>Total actuaciones</b>	1.291	1.233	-4,5

Sin embargo, poniendo en relación el total de actividades de mejora con el número de unidades incorporadas al análisis final en uno y otro ejercicio, que como se indica en el apartado anterior en 2011 resultó un 17,4% inferior al año 2010, se aprecia un crecimiento interanual del 15,6% en el promedio de actuaciones realizadas por centro.

	(A) AÑO 2010	(B) AÑO 2011	% $\Delta$ B/A
<b>Total centros</b>	23	19	-17,4
<b>Ratio nº actuaciones/nº centros</b>	56,1	64,9	15,6

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

- El Factor 1 (Dirección) presenta un reducción del 10,4% respecto a 2010, si bien con una evolución dispar por tipo de actividad, con un notable aumento de las actuaciones relacionadas con el fomento de la creatividad e innovación, un 45,5%



superior a las producidas en 2010, mientras que las restantes actividades presentan una disminución media del 27,0%.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2010 (A)	TOTAL 2011 (B)	%Δ (B/A)
1. Dirección	1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos	18	12	-33,3
	1.2. Estimulo de la creatividad e innovación de los empleados.	11	16	45,5
	1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.	19	15	-21,1
	1.4. Otros.	-	-	-
<b>Total Factor 1.</b>		<b>48</b>	<b>43</b>	<b>-10,4</b>

- Del mismo modo, el Factor 2 (Organización) presenta una disminución del 16,3%, aunque internamente pueden apreciarse diferencias sustanciales respecto a los resultados obtenidos en el año anterior. Así, cabe destacar el impulso de la política de calidad, que aumenta en un 46,2%, mientras que las restantes actividades, con excepción de las destinadas a la redistribución de los recursos humanos disponibles, en buena medida determinadas por las necesidades surgidas como consecuencia de las políticas de restricción del gasto, que afectan en particular al Capítulo I, experimentan reducciones, que oscilan entre el 22,6% de las de mejora de las respectivas normativas reguladoras y el 36,8% en las relacionadas con las estructuras directivas y operativas.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2010 (A)	TOTAL 2011 (B)	%Δ (B/A)
2. Organización	2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.	19	12	-36,8
	2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.	43	32	-25,6
	2.3. Impulso de la política de calidad.	13	19	46,2
	2.4. Redistribución de medios.	14	15	7,1
	2.5. Mejora de la normativa reguladora.	31	24	-22,6
	2.6. Otros.	3	1	-66,7
<b>Total Factor 2.</b>		<b>123</b>	<b>103</b>	<b>-16,3</b>

- En el Factor 3 (Planificación), con un descenso global similar, del 16,2%, sobre las actuaciones desarrolladas en 2010, disminuyen las actuaciones vinculadas al establecimiento y mejora de sistemas de objetivos e indicadores de gestión, que durante el ejercicio anterior habían experimentado un notable incremento, mientras que aumentan sensiblemente las relacionadas con la planificación de actividades.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2010 (A)	TOTAL 2011 (B)	%Δ (B/A)
3. Planificación	3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.	29	23	-20,7
	3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.	26	14	-46,2
	3.3. Planificación de actividades y tareas.	12	20	66,7
	3.4. Otros.	1	-	-100,0
<b>Total Factor 3.</b>		<b>68</b>	<b>57</b>	<b>-16,2</b>



- Las actuaciones relacionadas con el Factor 4 (Recursos Humanos) se mantienen en términos similares a las desarrolladas en el ejercicio anterior, con un leve incremento del 2,3%. Como variación más significativa cabe mencionar el aumento en un 85,7% en las actuaciones destinadas al fomento de la motivación del personal, mientras que la importancia de las variaciones, en valor absoluto, de las restantes actividades agrupadas en el factor es reducida.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2010 (A)	TOTAL 2011 (B)	%Δ (B/A)
4. Recursos Humanos	4.1. Mejora de la formación en general.	31	30	-3,2
	4.2. Adecuación de la formación al puesto.	28	30	7,1
	4.3. Mejora en la selección.	2	1	-50,0
	4.4. Fomento de la motivación.	7	13	85,7
	4.5. Desarrollo de carreras profesionales.	6	5	-16,7
	4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.	1	2	100,0
	4.7. Evaluación del rendimiento.	6	4	-33,3
	4.8. Otros.	5	3	-40,0
<b>Total Factor 4</b>		<b>86</b>	<b>88</b>	<b>2,3</b>

- El Factor 5 (Recursos materiales e inmateriales) presenta una ligera reducción del número de actividades de mejora, 2,9% respecto a 2010, que sin embargo, es producto de alteraciones de mayor importancia entre los grupos de actividad que lo componen. Especialmente significativas resultan los descensos en las actividades de mejora de locales, mobiliario, archivos y mantenimiento de edificios, por lo general vinculadas a las disponibilidades presupuestarias, mientras que los incrementos más relevantes se producen, junto a las medidas relacionadas con la seguridad de los edificios, que aumentan en un 93,8%, en las relativas a la racionalización en la utilización de consumibles y al seguimiento y ejecución de presupuestos, también asociadas a los actuales procesos de racionalización del gasto.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2010 (A)	TOTAL 2011 (B)	%Δ (B/A)
5. Recursos Materiales e Inmateriales	5.1. Mejora de los locales.	27	19	-29,6
	5.2. Mejora de las instalaciones en general.	33	39	18,2
	5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.	5	3	-40,0
	5.4. Mejora del mobiliario.	18	6	-66,7
	5.5. Actualización del inventario.	5	6	20,0
	5.6. Mejora de los archivos.	17	12	-29,4
	5.7. Mejora del consumo de consumibles.	12	15	25,0
	5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.	13	22	69,2
	5.9. Mejora del mantenimiento de edificios	16	8	-50,0
	5.10. Mejora de la seguridad del edificio	16	31	93,8
	5.11. Mejora de los accesos.	3	5	66,7
	5.12. Otros.	10	4	-60,0
<b>Total Factor 5.</b>		<b>175</b>	<b>170</b>	<b>-2,9</b>



- Las actividades de mejora correspondientes al Factor 6 (Recursos tecnológicos) se redujeron globalmente un 20,2%, también con notables diferencias según los grupos de actividad, derivadas, fundamentalmente, de la eventual necesidad de recursos externos para su aplicación y de la incidencia de la mencionada situación de restricción presupuestaria. De este modo, únicamente aumentan las medidas relacionadas con la mejora en los vehículos de comunicación y en el apoyo a los usuarios, en un 66,7% y en un 57,1%, respectivamente, con actuaciones relacionadas con los procesos internos desarrollados por los centros de atención a usuarios y unidades de desarrollo informático, mientras que, la disminución en los proyectos destinados a mejoras en las aplicaciones de gestión y, en particular, en el hardware, suponen el 88,4% de la disminución producida en el factor. Junto a éstas, y por las mismas razones, también resultan relevantes las disminuciones producidas en los proyectos destinados a la mejora de las aplicaciones, que se reducen en un 46,7%, descendiendo asimismo, las previstas para la mejora de los servicios prestados y para la seguridad de la información, en un 12,9% y en un 14,3%, respectivamente.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2010 (A)	TOTAL 2011 (B)	%Δ (B/A)
6. Recursos Tecnológicos	6.1. Mejora del hardware.	76	26	-65,8
	6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión.	134	108	-19,4
	6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios.	36	60	66,7
	6.4. Mejora en los servicios prestados.	85	74	-12,9
	6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones.	45	24	-46,7
	6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios.	14	22	57,1
	6.7. Mejoras en la seguridad de la información.	28	24	-14,3
	6.8. Otras mejoras.	8	2	-75,0
<b>Total Factor 6.</b>		<b>426</b>	<b>340</b>	<b>-20,2</b>

- El Factor 7 (Comunicación y relaciones externas) mantuvo la positiva tendencia registrada en 2010, sumando 228 actuaciones de mejora, una más que en el ejercicio anterior. Con 194 actuaciones, sólo una menos que en 2010, año en el que correspondió a España la Presidencia Española de la Unión Europea durante el primer semestre, especial mención merecen las actuaciones de colaboración realizadas con otros organismos, tanto en el ámbito nacional como internacional.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2010 (A)	TOTAL 2011 (B)	%Δ (B/A)
7. Comunicación y Relaciones Externas	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.	195	194	-0,5
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.	23	25	8,7
	7.3. Otros.	9	9	0,0
<b>Total Factor 7.</b>		<b>227</b>	<b>228</b>	<b>0,4</b>

- Las actividades de mejora correspondientes al Factor 8 (Relaciones con el ciudadano) experimentan un incremento del 42,3%, que compensa, en parte, la



reducción del 40,9% producida en 2010. Este aumento tiene su origen, fundamentalmente, en las 28 actuaciones destinadas a la mejora en la información facilitada al ciudadano, que aumentan en un 154,5%, y que, tras la reducción del 67,6% experimentada en el ejercicio precedente, se sitúan en niveles cercanos a 2009, año en el que se promovieron 34 medidas de este tipo.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2010 (A)	TOTAL 2011 (B)	%Δ (B/A)
8. Relaciones Ciudadano	8.1. Encuestas de medición de expectativas.	1	-	-100,0
	8.2. Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	6	9	50,0
	8.3. Medidas para la disminución de quejas y sugerencias.	6	2	-66,7
	8.4. Mejoras en la atención al público presencial.	6	8	33,3
	8.5. Mejoras en la atención al público no presencial.	14	16	14,3
	8.6. Mejora en los sistemas de cita previa.	1	1	0,0
	8.7. Medidas para la disminución de los tiempos de espera.	2	3	50,0
	8.8. Mejoras en la información facilitada.	11	28	154,5
	8.9. Mejoras de la atención telefónica.	3	2	-33,3
	8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.	2	4	100,0
	8.11. Otras mejoras	-	1	-
<b>Total Factor 8.</b>		<b>52</b>	<b>74</b>	<b>42,3</b>

- El Factor 9 (Comunicaciones y relaciones internas), experimenta un incremento del 10,0%, si bien con una evolución muy diferente según el grupo de actuación. Así, mientras que las relacionadas con sus aspectos generales, -mejora en los cauces de comunicación y accesibilidad de la información-, presentan un incremento conjunto del 62,5%, las de carácter particular, relativas a la coordinación entre los responsables de las distintas fases de los procesos disminuyen en un 66,7%.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2010 (A)	TOTAL 2011 (B)	%Δ (B/A)
9. Comunicación y Relaciones Internas	9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.	14	17	21,4
	9.2. Acceso a información, gestión información relevante a interesados.	10	22	120,0
	9.3 Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos	7	3	-57,1
	9.4 Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos	8	2	-75,0
	9.5 Otros.	1	-	-100,0
<b>Total Factor 9.</b>		<b>40</b>	<b>44</b>	<b>10,0</b>

- También las actividades de mejora que integran el Factor 10 (Procedimientos), experimentan un crecimiento, del 45,8%, que compensa en parte la disminución producida en 2010, un 57,5%, respecto a 2009, correspondiéndose el incremento, básicamente, con el aumento producido en las medidas de informatización de procesos manualizados que se incrementan en un 200,0% respecto a las producidas en 2010 y a la relacionadas con el establecimiento y mejora de manuales de procedimiento, que aumentan en un 100,0%.



FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2010 (A)	TOTAL 2011 (B)	%Δ (B/A)
10. Procedimientos	10.1. Medidas de simplificación de trámites.	10	6	-40,0
	10.2. Medidas de agilización en la tramitación.	11	13	18,2
	10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.	11	33	200,0
	10.4. Medidas de reducción de procedimientos.	4	-	-100,0
	10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.	1	2	100,0
	10.6. Mejoras en el registro.	3	2	-33,3
	10.7. Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento.	7	14	100,0
	10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los	2	5	150,0
	10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.	5	6	20,0
	10.10. Definición mapas procesos para establecimiento sistema gestión procesos.	1	2	100,0
	10.11. Otros.	4	3	-25,0
<b>Total Factor 10.</b>		<b>59</b>	<b>86</b>	<b>45,8</b>

En el cuadro que continúa puede apreciarse el peso de cada una de las medidas de mejora en el conjunto de las desarrolladas y su evolución entre los años 2010 y 2011.

Factores	2010	%	2011	%
1. Dirección	48	3,72	43	3,49
2. Organización	123	9,53	103	8,35
3. Planificación	56	4,34	47	4,62
4. Recursos Humanos	85	6,58	88	7,14
5. Recursos materiales e inmateriales	175	13,56	170	13,79
6. Recursos tecnológicos	426	33,00	340	27,58
7. Comunicaciones y relaciones	227	17,58	208	18,49
8. Relaciones con el ciudadano	52	4,03	44	6,00
9. Comunicación y relaciones internas	40	3,10	44	3,57
10. Procedimientos	59	4,57	86	6,97
<b>Total</b>	<b>1.231</b>	<b>100</b>	<b>1.253</b>	<b>100</b>

En la agrupación de factores se pueden apreciar la importancia de las de actividades de mejora desarrolladas sobre factores relacionados con los elementos productivos, que suponen un 48,5% de las llevadas a cabo en el año 2011, seguidas de las realizadas sobre factores relacionales, con el 28,1%. Sin embargo, en lo que se refiere a la evolución interanual, se constata una sensible disminución de las primeras, que ven reducida su participación respecto al total en 4,6 puntos porcentuales, y que resulta especialmente notable en las relativas a la utilización de recursos tecnológicos, con un descenso de 5,4 puntos.



Esta disminución en la participación relativa de las actuaciones relacionadas con los factores productivos es coherente con los procesos de control de gasto desarrollados como consecuencia de la actual situación económica, que resultan más apreciables en el análisis individualizado efectuado en las páginas anteriores respecto a los grupos de actividad incluidos en los factores 4, 5 y 6.

Agrupación de factores	2010		2011	
	Actividades	%	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	227	17,6	203	16,5
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	686	53,1	598	48,5
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	319	24,7	346	28,1
4. Procedimientos (F10)	59	4,6	86	7,0
<b>Total</b>	<b>1.291</b>	<b>100</b>	<b>1.233</b>	<b>100</b>

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

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA				
TIPO DE RESULTADO	2010	%	2011	%
<b>11.1. Resultados en la organización y el ciudadano.</b>	<b>1.071</b>	<b>82,96</b>	<b>1.045</b>	<b>80,02</b>
11.1.1. Mejoras en los sistemas de evaluación de resultados	6	0,46	31	2,37
11.1.2. Reducción de plazos	42	3,25	56	4,29
11.1.3. Mejoras en la satisfacción de los clientes	219	16,96	285	21,82
11.1.4. Mejoras en la satisfacción de los trabajadores	187	14,48	183	14,01
11.1.5. Mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento del personal	10	0,77	8	0,61
11.1.6. Mejoras generales de la calidad	423	32,77	265	20,29
11.1.7. Mejoras en la seguridad	89	6,89	67	5,13
11.1.8. Mejoras en la coordinación interna.	45	3,49	83	6,36
11.1.9. Ahorros de costes.	40	3,10	65	4,98
11.1.10. Otros.	10	0,77	5	0,38
<b>11.2. Mejoras en los resultados sociales y económicos.</b>	<b>220</b>	<b>17,04</b>	<b>261</b>	<b>19,98</b>
11.2.1. Mejoras en los resultados económicos	12	0,93	3	0,23
11.2.2. Mejoras en la igualdad de oportunidades	0	0,00	2	0,15
11.2.3. Mejoras en la igualdad de género	0	0,00	6	0,46
11.2.4. Mejoras medio ambientales	3	0,23	26	1,99
11.2.5. Mejoras en la colaboración interadministrativa	195	15,10	219	16,77
11.2.6. Mejoras generales en los resultados sociales	10	0,77	5	0,38
11.2.7. Otros	0	0,00	0	0,00
<b>11.3. Otras Mejoras</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.291</b>	<b>100</b>	<b>1.306</b>	<b>100</b>

Los resultados en la organización y en el ciudadano mantienen su importancia relativa, 80,02% sobre el total, pese a que continúa el aumento en la participación de los de carácter social y económico, 13,28% en 2009, 17,04% en 2010 y 20,29% en 2011.



Entre los primeros, con una sensible reducción en la participación relativa de los imputados a mejoras generales de la calidad, asociada a la disminución en los factores relacionados con los procesos productivos, y en particular de los de adquisición y mejora de recursos tecnológicos, cabe mencionar las mejoras en los resultados vinculados a: la satisfacción de los clientes, que aumentan su participación en 4,8 puntos porcentuales, la coordinación interna de las unidades, con un incremento de 3,0 p.p., los sistemas de evaluación, con 2,0 p.p., y al ahorro de costes, con un aumento de 1,9 p.p., sobre el total de los resultados.

Respecto a los de carácter social y económico, su incremento en la participación tiene su origen en el aumento de los relacionados con las mejoras en la colaboración interadministrativa, que aumentan desde el 15,1% al 16,8% y en las de carácter medioambiental, que ascienden del 0,2% al 2,0%.



## DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA

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

### **1. Dirección**

#### **Dirección General del Catastro**

- *Supresión Plan 2011 diferenciación entre actividades áreas urbana y rústica, (1.3.).*

#### **Tribunal Económico Administrativo Central**

- *Establecimiento reuniones cuatrimestrales Consejo de Coordinación Territorial con participación de los responsables TEAC y TEARs, (1.1.).*
- *Creación de buzón sugerencias del personal y de procedimiento para analizar su aplicabilidad y respuesta, (1.2.).*
- *Ampliación del Plan de Colaboración Especial entre Tribunales, (COES) para la elaboración de ponencias en apoyo de los TEAs con pendencia excesiva, (1.3.).*

#### **Dirección General de Presupuestos**

- *Especificación líneas mejora 2011: Reducción documentación soporte papel, máxima operatividad en la confección PGE, mejoras sobre la aplicación Quanto, mejora y desarrollo tramitación y seguimiento expedientes modificación presupuestaria sobre aplicación ATENEA, e impulso propuestas modificación presupuestarias destinadas a la simplificación de los procedimientos, (1.1.).*
- *Mantenimiento reuniones semanales Consejo de Dirección, para establecimiento directrices de actuación, (1.3.).*

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

- *Mantenimiento reuniones semanales del Comité de Dirección, (1.3.).*
- *Elaboración cuadro de mando, garantizando disponibilidad de informes y datos actualizados, (1.3.).*

#### **Dirección General de Fondos Comunitarios**

- *Reuniones de coordinación, generales e internas en subdirecciones, mejorando la estructura de delegación de funciones y controles, (1.1.).*



- *Uso generalizado intranet favoreciéndose accesibilidad y agilidad intercambios de información, (1.2.).*
- *Reuniones periódicas con equipo evaluador para análisis expedientes de Incentivos Regionales, planteamiento mejoras acuerdos Consejo Rector, (1.3.).*

### **Instituto Nacional de Estadística**

- *Reuniones con subdirectores y delegados, para transmisión estrategias, políticas y compromisos, (1.1.).*
- *Fomento formación continua a técnicos de base con una mayor implicación en el seguimiento de parámetros calidad producción, (1.1.).*
- *Planteamiento de problemas en grupos abiertos para estímulo innovación y de proyectos experimentales a personal nuevo ingreso o contrato temporal para ejecución de acuerdo con objetivos y un mínimo de recursos y reuniones trimestrales para el seguimiento de su proceso de integración, (1.2.).*
- *Creación colección documentos trabajo sobre actividades de análisis e innovación metodológica en procedimientos estadísticos, difusión interna de progresos internacionales en técnica estadística y estímulo asimilación referentes internacionales, (1.2.).*
- *Creación de grupos de trabajo para el tratamiento de aspectos horizontales y aumento de la información técnica horizontal para establecimiento de sinergias, contactos horizontales de estadísticos medioambientales y de encuestas estructurales para la explotación conjunta de sus trabajos, y con la unidad de diseño, para adaptación de los relativos a encuestas estructurales y del medio ambiente a la nueva reducción de costes y carga requerida, (1.3.).*
- *Implantación en servicios centrales de la herramienta Zimbra, (1.3.).*

### **Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional**

- *Actuaciones con responsables de área para mejora información disponible en web y red interna, presentaciones sobre temas innovadores de la responsabilidad de cada funcionario, en especial los de carácter técnico, (1.2.).*
- *Reuniones semanales de coordinación, y otras de carácter extraordinario, entre dirección, subdirecciones y unidad de apoyo (1.3.).*

### **Dirección General del Tesoro y Política Financiera**

- *Celebración de reuniones periódicas del Comité de dirección, (1.1.).*
- *Reuniones semanales internas por subdirecciones para la determinación de los objetivos y prioridades operativas, (1.3.).*



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

- *Definición del cuadro de mando de indicadores para los procesos de empresa y su seguimiento, (1.1.).*
- *Participación directivos FNMT en diseño e implantación del Sistema de Gestión de I+D+i, conforme a norma UNE 166.002, (1.1.).*
- *Implantación indicadores seguimiento bimensual sobre sugerencias para la agilización de su valoración, puesta en marcha y reconocimiento, entrega de mención especial por una propuesta de construcción imagen de cuatro vistas en fabricación de moneda, y creación BD de noticias de interés para generación de potenciales ideas proyectos I+D+i, (1.2.).*
- *Reuniones periódicas entre áreas Marketing y Ventas, para atención solicitudes clientes, e impulso de comisiones de seguimiento sobre aspectos comunes a diferentes departamentos, (1.3.).*

## **2. Organización**

### **Instituto de Estudios Fiscales**

- *Reuniones periódicas Dirección y responsables áreas Formación, Investigación y Gestión, (2.1.).*
- *Reuniones periódicas comisiones mejora comportamiento medioambiental, funcionamiento cafetería y reuniones quincenales de áreas y servicios con Secretaria General, (2.2.).*
- *Actualización estudio funciones a cada puesto trabajo y redistribución efectivos según solicitudes presentadas por trabajadores y responsables unidades, (2.4.).*
- *Actualización protocolos de actuación en el marco de la PRL, (2.5.).*

### **Dirección General del Catastro**

- *Nuevos grupos trabajo: confección Manual detección incidencias alteraciones no declaradas promoviendo correcta descripción catastral, actualización y simplificación Portal, homogenización terminología y escalonamiento información y sobre implicación ayuntamientos en las notificaciones catastrales, (2.2.).*
- *Mantenimiento grupos de trabajo, creados en ejercicios anteriores, relativos a: depuración de titulares y cruces con datos campaña IRPF, investigación titulares desconocidos, SEC, documento y expediente electrónico, RC provisional, notificación electrónica, quejas y sugerencias y SIECE, (2.2.).*



- *Implementación indicadores seguimiento evolución calidad BDC, Modelo seguimiento calidad en gestión catastral a nivel agregado y desglosado por gerencia respecto a: verificación de la titularidad, litigiosidad, -general y en PVCs-, reducción pendencia recursos y verificación zonas de valor, (2.3.).*
- *Sistema control calidad dato suministrado por colaboradores externos, (2.3.).*
- *Desarrollo planes monitorización actividad determinadas gerencias para mejora cumplimiento objetivos y funcionamiento, y de tramitación de expedientes con apoyo directo y extensión al resto de gerencias, (2.3.).*
- *Resolución 23-03-11 de criterios acceso, formatos de entrega y condiciones licencia-tipo para acceso al servicio de descarga masiva de datos y cartografía a través de la SEC, y Circular 03.04/2011/P, de actualización de la C-07.04/2010/P de tramitación expedientes catastrales de incorporación y alteración, (2.5.).*

#### **Tribunal Económico Administrativo Central**

- *Mantenimiento de la reuniones mensuales Comité de Dirección, y reorganización composición salas TEAC, redistribuyéndose las asignaciones al objeto de equilibrar la carga de trabajo, (2.1.).*
- *Reasignación de ponentes TEAC hacia los TEARs con mayor carga, (2.4.).*

#### **Dirección General de Presupuestos**

- *Ordenes EHA/1332/2011 y EHA/1333/2011, normas para elaboración escenarios presupuestarios período 2012-2014, y elaboración PGE 2012, (2.5.).*
- *Resoluciones 24-05-11, soportes de recogida de información a cumplimentar por los centros gestores para elaboración anteproyecto PGE 2012; 27-05-11, modelos de documentos para elaboración del anteproyecto Presupuesto de Gastos INGESA y del IMSERSO; y 01-06-11, formatos documentación a remitir por entidades integrantes del SP administrativo con presupuesto estimativo y fondos carentes de personalidad jurídica, (2.5.).*

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

- *Extensión del proyecto de análisis de puestos de trabajo a todas las unidades, optimizando recursos, (2.1.).*
- *Inclusión en el Registro de personal directivo del SP empresarial, RDL 8/2010, datos de las SSMM estatales definidas en la LPAAPP, incorporando retribuciones de los directivos de 102 entidades estatales, (2.1.).*
- *Nuevo proceso amortización vacantes RPTs y catálogos puestos trabajo, con 5.212 puestos funcionario y 2.199 de laboral amortizados; gestión bolsas puestos*



*vacantes, ACM 02-07-10, atendiendo la totalidad necesidades; consolidación bolsa Cuerpos Generales gestionada por DGFP; adopción de rigurosos criterios de austeridad en las modificaciones de las RPTs del personal funcionario y laboral, y restricción contratación personal temporal e interino a necesidades inaplazables según sistema de cupos anual, Instr. 17-11-10, reducción autorizaciones de este personal en un 30% respecto a 2010, (2.4.).*

*- RDL 20/2011 medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, elaboración y coordinación aspectos relativos a retribuciones y CCPP, (2.5.).*

*- Instrucción 28-10-11 criterios aplicación normativa reguladora de pensiones de viudedad y orfandad del régimen de CCPP, e Instrucción 20-01-11 sobre criterios de actuación gestión solicitudes familiares personal adscrito a las Estafetas Correos Campaña para reconocimiento beneficios derechos y servicios prestados a quienes formaron parte FAS, FOP y Cuerpo Carabineros República; y Resolución 11-04-11, nuevos supuestos delegación funciones Centro, (2.5.).*

#### **Dirección General de Fondos Comunitarios**

*- Asignación nivel 24 al área Financiera para tramitación certificaciones FEDER y liquidaciones subvenciones, y nivel 28 área proyectos SG de Incentivos, (2.4.).*

#### **Intervención General de la Administración del Estado**

*- Reuniones trimestrales comités de coordinación: seguridad información, y Portal Administración Presupuestaria; y grupo trabajo coordinación tecnológica servicios informática presupuestaria, (2.2.).*

*- Mejora y extensión a intervenciones de solución corporativa seguimiento interno de expedientes y apoyo a la fiscalización, (2.2.).*

*- Resolución de 18 de noviembre de 2011, conjunta AEAT IGAE, condiciones para envío centralizado deudas no tributarias gestionadas por los departamentos que constituyen recursos presupuesto Estado para su gestión recaudatoria, para intercambios información que se deriven ésta gestión y demás aspectos relativos su recaudación en vía ejecutiva por la AEAT, (2.5.).*

#### **Instituto Nacional de Estadística**

*- Integración encuestas anuales para obtención sinergias en operaciones estructurales a empresas, (2.1.).*

*- Implantación herramienta "INeplan" de control proyectos para control recursos y planificación y seguimiento tareas y dedicación personal, (2.1.).*



- *Potenciación y mejora de actividades del grupo interministerial de coordinación de las estadísticas FATS en el ámbito Outward Fats, aportaciones a los grupos de trabajo de reducción de cargas de respuesta y de calidad, con diseño de fichas piloto, (2.2.).*
- *Grupo de trabajo del proyecto de simulación del uso de fuentes administrativas en estadísticas estructurales a empresas, "SIMFAES", desarrollo modelos estimación y replicación "Montecarlo" con muestras simuladas encuesta anual de servicios, e información microdato del IRPF, IVA y Sociedades, (2.2.).*
- *Grupos de trabajo para explotación modelos de estimación de las necesidades hídricas de los cultivos y consumo de agua en las explotaciones agrícolas, GT/MCAEA; de estadísticas energía orientado a la planificación del sector en el PEN; y sobre la medida del progreso y el bienestar, (2.2.).*
- *Participación en Grupo CNED, elaboración nueva Clasificación Nacional de Educación según las recomendaciones internacionales, reuniones trimestrales con la unidad promotora de estadísticas de residuos MARM, (2.2.).*
- *Análisis conjunto y definición por unidades de padrón y SGs de la oficina del censo electoral y de TIC del Catálogo de Servicios de Territorio para entidades territoriales básicas y desarrollo de servicios del catálogo, (2.2.).*
- *Grupos de trabajo, preparación documentación proyecto "Sponsorship on communication", y para el proyecto sobre sellos estadísticos en la web, (2.2.).*
- *Coordinación foro con los 17 registros de mortalidad CCAA para mejora codificación estadística de defunciones por causa, y organización de taller con éstos para implantación programa IRIS, (2.2.).*
- *Aplicación Código Buenas Prácticas Estadísticas Europeas y conclusiones Peer Review de calidad en el SEE, formulación compromisos 2011, en consonancia de acuerdo el eje de calidad del plan estratégico, ampliación contenidos informes de calidad, especialmente en operaciones sujetas a reglamento europeo, seguimiento por Comité Calidad del cumplimiento de estándares y buenas prácticas, implantación informes de calidad orientados a usuario según directrices Eurostat, adaptación a recomendaciones buenas prácticas procedimientos construcción de código, y establecimiento marco referencia para el uso arquitectura Java en sistemas de información, (2.3.).*
- *Reasignación interna efectivos para necesidades básicas concentrando prioridades reglamentos europeos: acceso financiación, Outward Fats, Cuentas medioambientales, traslado recogida datos encuestas estructurales y medio ambiente al 2º semestre año t+1 facilitando distribución temporal personal evitando contratación externa, y conversión periodicidad anual encuestas medioambientales en bienal, suplida con*



*modelos de estimación asistida años intermedios, reduciendo costes, carga y personal de explotación, (2.4.).*

### **Instituto de Crédito Oficial**

- *Emisión de dos circulares organizativas para articular gestión integrada de las entidades dependientes; y uso eficiente recursos, estableciendo los órganos de gestión y de funcionamiento interno, (2.1.).*
- *Elaboración MRSC 2010 de acuerdo con principios “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad “GRI”, incluyendo indicadores previstos I suplemento sectorial para servicios financieros, con máxima calificación, A+; presentación Informe de Progreso de los 10 Principios del Pacto Mundial NU, de acuerdo con compromisos como entidad signataria, y desarrollo Proyecto “Acelerando la RSE en la empresa pública”, orientado al cumplimiento artículo 35 de la LES, puesta a disposición pymes y autónomos aplicación informática gratuita para definición y seguimiento indicadores de RSE, (2.3.).*
- *Realización visita Inspección General MEH sobre gestión quejas y sugerencias, con informe favorable y recomendaciones de mejora en algunos aspectos del procedimiento interno, (2.3.).*
- *Reclasificación de 8 administrativos a técnicos incorporando 6 al área central de análisis, de mantenimiento y actualización de metodologías riesgos para facilitar acceso a financiación de pymes, micropymes y autónomos, (2.4.).*

### **Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional**

- *Mejoras definición responsabilidades personal y elaboración de cuadros por subdirección con distribución tareas para mejora operativa departamentos, (2.1.).*
- *Creación grupos de trabajo de: arquitectura financiera para el cambio climático, de financiación innovadora y de fiscalidad y desarrollo, (2.2.).*

### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

- *Mantenimiento de los grupos de trabajo de coordinación de las áreas objeto de modificación de acuerdo con la Directiva 2009/138/CE, Solvencia II, y para la modificación del sistema de valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación, (2.2.).*
- *Mejoras tutela derechos asegurados y desarrollo actividad económica mediante transparencia en mediación y simplificación trámites administrativos, Ley 2/2011, LES (2.5.).*



- *RD 1490/2011 que modifica el RD 764/2010, de desarrollo Ley 26/2006, mediación seguros y reaseguros privados en materia de información estadístico-contable, del negocio y competencia profesional, (2.5.).*
- *Orden EHA/2513/2011 que modifica EHA/1803/2010 obligaciones en remisión medios electrónicos documentación estadístico-contable entidades aseguradoras y entidades gestoras fondos pensiones, y modificación modelos información estadístico contable anual y semestral corredores de seguros y reaseguros; y Orden EHA/69/2011 prorroga utilización tablas supervivencia GRM95 y GRF95 y de fallecimiento GKM95 y GKF95 en el sistema de planes de pensiones, (2.5.).*
- *Resoluciones: 03-01-11, tipo de interés máximo a utilizar en planes y fondos de pensiones respecto a las contingencias en que esté definida prestación y se garantice tipo de interés mínimo en la capitalización, de 11-01-11 tipo máximo cálculo de la provisión de seguros de vida; 20-01-11, cuantías indemnizaciones por muerte, lesiones permanentes e incapacidad temporal por aplicación durante 2011 del sistema valoración daños y perjuicios causados personas en accidentes de circulación; y 18-02-11 de requisitos y principios básicos programas formación para mediadores seguros, corredores reaseguros y s personas que participen directamente en la mediación de seguros y reaseguros privados, (2.5.).*

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

- *Potenciación área de formación creando jefatura de servicio que asume también la Escuela de Grabado, y diseño estructura orgánica que conformará la implantación del sistema de gestión de I+D+i en la FNMT, (2.1.).*
- *Establecimiento indicadores y objetivos transversales que implican la participación en equipo, (2.2.).*
- *Cursos de formación sobre calidad en la producción y los servicios, (2.3.).*

### **Parque Móvil del Estado**

- *Renovación triple certificación Sistema Integrado de Calidad, Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos Laborales, según las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, (2.3.).*

### **Secretaría General Técnica**

- *Mejoras normativa sedes electrónicas, elevando para aprobación Orden EHA/940/2011, que modifica EHA/3408/2009, creación SEs MEH, (2.5.).*
- *Participación UGCR elaboración normas sobre: uso formularios electrónicos, creación SE y registro electrónico DG de Ordenación del Juego; cartas servicios electrónicos DG Catastro; y promoción uso administración electrónica, (2.5.).*



### **3. Planificación**

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

- *Seguimiento periódico del cumplimiento de objetivos, (3.2.).*
- *Planificación específica actividades, con determinación de objetivos por áreas, asignación responsables, plazos e indicadores cumplimiento; y seguimiento, estimación desviaciones y acciones correctivas, (3.3.).*

#### **Dirección General del Catastro**

- *Definición de 21 indicadores, asociados con esquema SIGECA y SIECE, que precisan contenido de los 10 objetivos operativos del Plan objetivos 2011, (3.1.).*
- *Nuevo sistema indicadores gestión con distribución gerencias en 9 grupos homogéneos y establecimiento carga trabajo por suma de: fija, por aplicación Plan según puntos/efectivo grupo y, variable, fijada por la gerencia, (3.2.).*
- *Plan objetivos 2011 atendiendo a los objetivos operativos en: tramitación inmuebles pendientes, comunicaciones fedatarios, actuaciones oficio, unificación inspección rústica y urbana a efectos de objetivos, identificación titulares catastrales, actuaciones AAPP colaboradoras, elaboración mapas de zonificación en municipios pendientes, revisión calidad en la evolución de resultados del cruce gráfico/alfanumérico y verificación de titularidad; y ratios de litigiosidad y pendencia, calidad asignación de valores mediante adecuación zonas valor al mercado inmobiliario y litigiosidad en los PVC, (3.3.).*

#### **Tribunal Económico Administrativo Central**

- *Reelaboración sistema indicadores cuatrimestrales de gestión. Se encuentran definidos, junto a relativos a entradas y resoluciones por procedimiento, concepto tributario y órgano de origen; los de actividad, demora, acumulación, capacidad de resolución, y plazos que caracterizan cada procedimiento, (3.1.).*
- *Fijación anual de objetivos cuantitativos y temporales con referencia a los plazos establecidos para la resolución, en procedimiento abreviado o general, e incorporación de las actuaciones de colaboración especial entre tribunales, (3.2.).*

#### **Dirección General de Presupuestos**

- *Mantenimiento elaboración, sin la periodicidad semanal anterior, del informe "Reloj del Gasto Público", con situación Secciones 31, Gastos diversos Ministerios, y 35, Fondo Contingencia, con previsiones de gasto, las dotaciones asignadas y el margen disponible de aplicación, y elaboración cuadros de mando mensuales por centro gestor y modificación presupuestaria, (3.1.).*



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

- *Establecimiento objetivos numéricos sobre expedientes tramitados, resueltos y pendientes en: reconocimiento, revisión, reclamaciones y recursos, consultas escritas y telefónicas. con atención a tiempos de contestación, (3.1.).*
- *Seguimiento trimestral cumplimiento objetivos, revisión para modificación y eventual incorporación de nuevos y establecimiento objetivos y competencias adicionales por puesto trabajo evaluado en el proyecto evaluación del desempeño aplicado, (3.2.).*
- *Nuevo plan estratégico para 2011, de carácter abierto y flexible, que permite la inclusión de nuevos objetivos o su modificación, (3.3.).*

### **Dirección General de Fondos Comunitarios**

- *Mantenimiento de los grupos de trabajo constituidos, (3.2.).*
- *Planificación periódica exhaustiva y coordinación de los departamentos, (3.3.).*

### **Intervención General de la Administración del Estado**

- *Plan Director sistemas información y comunicaciones Admón Presupuestaria 2011-2013, estableciendo política de sistemas, infraestructura y comunicaciones SE de Presupuestos y Gastos e IGAE, elaboración plan anual de actuaciones servicios informática presupuestaria, derivado del Plan Director, (3.3.).*

### **Instituto Nacional de Estadística**

- *Análisis y seguimiento de los informes asignación tareas y costes en el sistema COSPRO, BDs de ausencias, vacaciones y viajes al extranjero, elaboración memoria anual actividades, contraste con programa de actuación y calendario de publicaciones, (3.1.).*
- *Medición secciones más visitadas en la web y SE y definición del plan de explotación, seguimiento y evaluación de peticiones a medida e inicio evaluación y definición métricas seguridad en sistemas información, (3.1.).*
- *Establecimiento de objetivos en Plan actuación derivado del Programa anual y seguimiento incluido en la memoria de actividades, (3.2.).*
- *Planificación estadística para elaboración PEN y elaboración por la ponencia para la planificación estadísticas plan 2013-2016, planes de difusión, y de desarrollo de fases y seguimiento de hitos de cada operación, (3.3.).*

### **Instituto de Crédito Oficial**



- *Simplificación sistema dirección por objetivos, avanzándose en la implantación de las líneas estratégicas, (3.1.).*
- *Actualización sistema objetivos mediante: aplicación a toda la organización de los objetivos generales, reducción a 4 del número de indicadores de objetivos cuantitativos -resultado, eficiencia, morosidad y actividad-, homogenización sistema cálculo del grado de cumplimiento y adecuación planes de mejora a objetivos generales; estableciéndose métodos para identificar su cumplimiento, (3.2.).*
- *Planificación y seguimiento actividades en función calendarios ejecución incorporados a objetivos, (3.3.).*

### **Comisión Nacional de la Competencia**

- *Evaluación plan trianual de acción y grado de realización de objetivos, (3.1.).*

### **Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional**

- *Planificación de la tramitación presupuestaria según calendario previo, y seguimiento reuniones de directorios de las instituciones correspondientes para la planificación del trabajo de las subdirecciones, (3.3.).*

### **Dirección General del Tesoro y Política Financiera**

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

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

- *Cuadros de mando en todos los departamentos y procesos, (3.1.).*
- *Establecimiento indicadores Escuela de Grabado, y nuevos indicadores de gestión en materia de PRL, igualdad, sugerencias y procesos de selección, con seguimiento mensual y adopción acciones correctivas sobre desviaciones, (3.1.).*
- *Establecimiento anual de objetivos y planes de mejora de acuerdo certificación ISO 9001, de la Escuela de Grabado, y nuevos objetivos en materia de PRL, igualdad, sugerencias y procesos de selección, (3.2.).*
- *Actualización documento planificación actividades preventivas incluyendo los indicadores y objetivos fijados, planificación mensual acciones previstas en plan igualdad, coordinación calendario de actividades comerciales y eventos, de acuerdo con la información de los departamentos, y colaboración Escuela de Grabado con los departamentos en actividades de diseño y estampación, (3.3.).*

### **Parque Móvil del Estado**

- *Articulación del cuadro de indicadores y objetivos como proyecto global del PME, evitando su asunción independiente y con nuevos indicadores, (3.1.).*



- *Planes anuales de auditoría, formación ambiental y calidad, (3.3).*

### **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**

- *Documento dirección por objetivos en la SG de Recursos Humanos que incluye indicadores gestión y objetivos para sus áreas y servicios, con la planificación de actividades y tareas del total del personal adscrito, (3.2).*

### **Inspección General**

- *Modificación instrucciones y estados informativos del área 107.01 sobre gestión de los servicios generales, 110.01 de intervención y contabilidad, que incorpora evolución del control financiero, y 111.01 de Unidades Técnico Facultativas, que extiende a las gerencias, la posibilidad de computar estas tareas, en los mismos términos de UTFs, (3.1).*

## **4. Recursos humanos**

### **Instituto de Estudios Fiscales**

- *Mejoras catálogo de formación continua y departamental, (4.1).*
- *Encuestas sobre necesidades y prioridades en cursos formación continua y departamental, y diseño acciones formativas según necesidades puesto y de las novedades en materia informática, (4.2).*
- *Realización de actividades formativas específicas dentro del plan de formación continua y departamental, -PRL, idiomas, informática, promoción, gestión económico-financiera, recursos humanos, etc.-, (4.4).*
- *Realización de actividades para el desarrollo carrera profesional, (4.5).*

### **Dirección General del Catastro**

- *Plan formación con 453 cursos realizados y participación de 5.656 alumnos, 1.200 más que en 2010, (4.1).*
- *Actividades formativas en “campus virtual” vinculadas al nuevo régimen de notificaciones, destinadas a jefes área y servicio gerencias, con 100 participantes; y a las entidades colaboradoras, con 700 alumnos, (4.2).*
- *Oficina Atención Empleado: 3 quejas, 6 consultas y 2 sugerencias, (4.4).*
- *Participación, con la Gerencia de Ávila entre las unidades piloto, en el “Plan inicial de difusión y de fomento experimental de la evaluación del desempeño” desarrollado por la Secretaría de Estado para la Función Pública, (4.6).*



### **Tribunal Económico Administrativo Central**

- *Consolidación plan formación permanente, a través del IEF, Subsecretaría y TEAs, incidiendo en el área tributaria y de administración electrónica: generación de ponencias y sala sin papel, notificación electrónica, y sobre firma electrónica, con la participación de más de 400 alumnos, (4.2.).*
- *Establecimiento de procesos tanto internos como externos de seguimiento y control mensual del rendimiento de los TEAR, TEAL y Vocalías TEAC, (4.7.).*

### **Dirección General de Presupuestos**

- *Participación del personal del Centro como profesorado diferentes actuaciones formativas organizadas por IEF: curso selectivo "XIV promoción Cuerpo Interventores y Auditores del Estado", "Sistema presupuestario español", "XIII curso sobre Presupuesto y Control del Gasto Público", "Convenios de colaboración", "Seminario sobre evaluación de políticas de gasto", y curso sobre "Presupuestación y estabilidad presupuestaria en el contexto económico actual y su contribución a la cohesión social", y "curso selectivo de "Técnicos de Organismos Autónomos" en el INAP, (4.2.).*

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

- *Incremento del número de acciones formativas de carácter general, horas lectivas y asistencia de alumnos, (4.1.).*
- *Actividades formativas destinadas a la adecuación al puesto: desarrollo de la función directiva, herramientas aplicadas a costes de personal, técnicas de negociación, simplificación del lenguaje administrativo, elaboración de informes y normas jurídicas, protección de datos de carácter personal, políticas de costes de personal en entornos de crisis y gestión de retribuciones y puestos de trabajo y novedades en materia de CCPP, para funcionarios de las UCP, (4.2.).*
- *Tercer ensayo de evaluación del desempeño en la DGCPyPP, (4.7.).*
- *Desarrollo del Acuerdo de la Comisión Interministerial de Retribuciones, 17-12-10. Cumplimiento criterios contención gasto y reducción del déficit presupuestario mediante desconcentración de competencias, (4.8.).*

### **Dirección General de Fondos Comunitarios**

- *Información mediante correo interno al personal adscrito sobre los cursos convocados, tanto internos MEH como externos, (4.1.).*
- *Incentivos a la asistencia del personal a cursos con valor añadido respecto al puesto, en particular sobre administración electrónica y normativa relacionada con la actividad del Centro, (4.2.).*



- *Dos evaluaciones efectuadas, -estratégica de I+D+i y Medio ambiente-, (4.4).*

### **Intervención General de la Administración del Estado**

- *Plan anual para el perfeccionamiento del personal adscrito. Con 224 alumnos formados en los cursos de carácter general, (4.1.).*
- *Difusión e impulso de la participación en los sistemas de formación on line a través de las plataformas del MEH, del IEF y del INAP, (4.1.).*
- *Actividades en materias Intervención, con 2.672 alumnos formados; y relacionadas con TIC con 49 acciones formativas y 199 asistentes entre el personal de informática presupuestaria, (4.2.).*

### **Instituto Nacional de Estadística**

- *Gestión formación mediante Sistema Integrado Gestión Personal, (SIGP), del portal FUNCIONA, accesible desde SINODO, y actuaciones destinadas a la detección de necesidades de formación del personal; establecimiento prioridades según proyectos para formación en herramientas informáticas avanzadas y técnicas estadísticas, formación ad hoc para nuevas incorporaciones y formación continua a personal técnico de base en determinados proyectos que requieren técnicas especiales (4.1.).*
- *Nuevos cursos de formación: portugués, árabe sociocultural y lengua de signos, todos en Bleaned Learning; Excel, científico y programación, gestionar el estrés y RRHH en la AGE; programas específicos para analistas y programadores: infraestructuras, máquinas, redes y discos virtuales; soluciones VMWARE/ESX: GVCV; TFV; tecnologías de virtualización y consolidación de servidores para expertos; cursos Java para desarrollo aplicaciones y el empleo de servicios web, reorientándolos hacia un sistema de trabajo mediante tutorías sobre proyectos concretos, (4.1.).*
- *Coordinación de la participación del personal del INE en un total de once cursos del programa de formación de estadísticos europeos, (4.1.).*
- *Incorporación nuevos módulos formativos a plataforma de formación ALUCO, con incremento formación en número cursos, materias y alumnos. La plataforma facilita herramientas objetivas medición adquisición del aprendizaje, (4.1.).*
- *Nuevos criterios selección Plan formación: necesidades formación desempeño, cumplimiento requisitos establecidos para asistencia y priorización áreas o colectivos en convocatorias cursos de perfeccionamiento específicos, (4.2.).*
- *Desarrollo cursos, presenciales y on-line, sobre proyectos estadísticas subdirecciones, mantenimiento cursos seguridad informática, programación SAS por los encargados de encuestas y sobre entorno R programación análisis estadístico.*



*Formación interna básica en Access al personal de Estadística de Universidades para utilización programa ACTUAL, de gestión de directorios de la estadística de universidades, y taller interno personal estadística defunciones según causa de muerte para formación en programa codificación IRIS, (4.2.).*

- *Participación cursos EEAP "Utilización ficheros administrativos en encuestas laborales a hogares" y "Elaboración y evaluación de cuestionarios", (4.2.).*

- *Oferta de cursos internacionales, seminarios, visitas, conferencias, y desarrollo de sesiones anuales con el personal para explicar los principales hitos alcanzados y los proyectos a desarrollar en el próximo ejercicio. Difusión interna de publicaciones, estudios especiales o noticias que pongan de manifiesto el interés de las actividades en los diferentes proyectos, (4.4.).*

- *Participación conferencias internacionales, foros, asistencia técnica, grupos de trabajo, 'Task-Forces' y reuniones internacionales, (Eurostat, OIT, NU, etc.) sobre diferentes aspectos relacionados con temas estadísticos, (4.5.).*

- *Análisis aplicación COSPRO, en costes y tiempos dedicación, entre las unidades del INE. Estudio de referentes internacionales sobre dimensión de operaciones análogas, calidad y oportunidad de su difusión, (4.7.).*

### **Instituto de Crédito Oficial**

- *Acción sobre subdirectores y mandos intermedios para desarrollo habilidades liderazgo, comunicación, motivación, gestión equipos, análisis problemas y toma decisiones, gestión de conflictos y organización y planificación del trabajo, (4.2.).*

- *Participación en el curso impartido por la Escuela de Finanzas Aplicadas sobre Mercados Financieros, con la asistencia de 27 profesionales del ICO, (4.2.).*

- *Formalización de 61 promociones a nivel superior, de las que 37 corresponden a personal técnico y 24 a personal administrativo, (4.5.).*

### **Comisión Nacional de la Competencia**

- *Clases de inglés y francés para los empleados interesados, (4.1.).*

- *Actividades formativas sobre defensa de la competencia y en TIC, (4.2.).*

- *Conciliación vida personal y laboral adoptando medidas flexibilidad horaria para solicitantes y fomento iniciativas de cohesión interna: participación en proyectos de voluntariado, equipo de fútbol y carrera de las empresas, entre otros, (4.4.).*

### **Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional**

- *Asistencia curso de Economía Internacional organizado por la Asociación del Cuerpo Superior de Técnicos Comerciales y Economistas del Estado en Harvard,*



*difusión sistemática oportunidades asistencia cursos y conferencias, y promoción cursos formación en temas relacionados con desempeño, microfinanzas, evaluación y teoría económica, entre otros, (4.1.).*

*- Realización de entrevistas personales para la adjudicación por el sistema de libre designación de diversas plazas vacantes, (4.3.).*

*- Utilización de dos niveles vacantes para la promoción del personal y realización de concursos específicos para la provisión de determinados puestos, (4.5.).*

### **Dirección General del Tesoro y Política Financiera**

*- Formación específica económico/financiera: análisis balances de entidades financieras, riesgos contrapartida, productos vinculados a inflación nivel II y valoración entidades crédito; y en TIC: usos y administración entornos virtuales VMWare, gestión ágil proyectos y fundamentos programación .Net, (4.2.).*

### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

*- Incremento participación del personal en procesos formación con un total de 36 cursos impartidos desde la propia DGSyFP, IEF y BdE, (4.1.).*

*- Incorporación de cinco nuevos funcionarios pertenecientes al CSISE, (4.2.).*

*- Incorporación de 10 becarios, en últimos años carrera Ciencias del Seguro, en áreas estadístico contable, legislativa, registral y mediación, (4.8.).*

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

*- Realización de cursos sobre cultura preventiva e integración de la prevención a todos los puestos de jefatura, mandos y dirección, cursos de trabajo en equipo e inteligencia emocional, entre otras habilidades, (4.1.).*

*- Cursos impartidos por Servicio calidad sobre herramienta de gestión documentación y autocontroles calidad producto, incorporación formación on-line en idiomas y artes gráficas, formación por profesores Escuela de Grabado a personal FNMT, (4.1.).*

*- Formación a personal Servicio calidad en Norma ISO 9001, programas gestión documentación, PRL. Formación específica sobre medio ambiente determinados puestos, y protección contra incendios a personal Brigada Intervención, Protección Civil e integrantes jefaturas zona plan autoprotección, (4.2.).*

*- Implantación del módulo de desarrollo de personal, con la definición de las cualificaciones por puesto de trabajo, (4.2.).*

*- Coordinación de asistencia conjunta a ferias especializadas de D. Comercial y Monedas, como medida de motivación, (4.4.).*



- *Medidas conciliación vida laboral y familiar, seguro de accidentes, seguro de salud para personal titular y determinados familiares, y realización de campañas preventivas para el personal de plantilla, (4.4.).*
- *Encuesta clima laboral y publicación resultados en la intranet, (4.6.).*

### **Parque Móvil del Estado**

- *Formación en temas generales: sensibilización medioambiental, igualdad de género, recuperación de puntos del carnet de conducir, obtención del permiso clase "D", Ingles presencial con apoyo on-line, (4.1.).*
- *Cursos específicos al personal conductor: conducción evasiva, de alto riesgo, certificado de aptitud profesional, (CAP-Renovación), conducción segura y prevención de accidentes, conducción ecológica, actualización de la normativa en materia de seguridad vial y reglamento de circulación; y cursos al personal de oficinas y taller: LCSP, Legislación medioambiental y requisitos aplicables PME, Técnicos de aire acondicionado, (4.2.).*

### **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**

- *Realización de tres experiencias de formación a través de video-colaboración con personal DEH y con tres centros directivos como formadores, (4.1.).*
- *Participación SG RRHH en plan piloto evaluación desempeño AGE, (4.7.).*
- *Adaptación MEH y sus OOAA del "Protocolo de actuación frente al acoso laboral de la AGE", aprobándose Resolución 28-11-11. Protocolo, y anexos se han incluido en el canal "Servicios al empleado" de la intranet MEH, (4.8.).*

### **Secretaría General Técnica**

- *Potenciación del uso de la intranet para publicitar los programas de formación continua, propios y externos, dirigidos a los empleados MEH, (4.1.).*
- *Gestión de cursos destinados a editores, y responsables de sitios web, (4.2.).*

## **5. Recursos materiales e inmateriales**

### **Instituto de Estudios Fiscales**

- *Reforma aula 1.11 para su transformación en sala de conferencias, y de los despachos 011 y 012 y aseos anexos, enlosado del pavimento en la fachada sur del edificio de cafetería, realización de dos nuevos tramos en la red de hidrantes y nuevo colector autoportante en la red de saneamiento, (5.1.).*



- *Instalación cableado, tomas de red y corriente cuarto servidores, salas programadores y personal; traslado centralita a recepción, instalación equipo aire acondicionado en cuarto servidores, climatización en vestíbulo, limpieza y desinfección conductos climatización, edificio A; y, nuevo SAI edificio B, (5.2.).*
- *Nuevo sistema audiovisual con 57 micrófonos de sobremesa, Rack, unidad de control, mezclador, ecualizador, 6 altavoces y grabador DVD, en sala de conferencias y de dos video-proyectores interactivos, en sala de reuniones de la SG de Estudios y en sala de conferencias, (5.2.).*
- *Adquisición de mobiliario para equipación sala de conferencias, (5.4.).*
- *Realización de 789 actualizaciones en el inventario general del IEF en su sede de Madrid, 632 bajas y 157 altas, (5.5.).*
- *Trabajos de identificación, clasificación, ordenación y preparación de parte de los Fondos del Archivo de la sede de Madrid, (5.6.).*
- *Entrega documentación cursos y seminarios en formato digital con reducción del número de fotocopias: 14 millones en 2002, 1,2 mill. 2011, (5.7.).*
- *Reuniones periódicas del Área gestión con las de formación e investigación para la revisión de la planificación y ejecución presupuestaria, (5.8.).*
- *Actualización del plan de autoprotección y realización de charlas divulgativas y formativas al personal sobre actuación en situaciones de riesgo. Instalación de dos cuadros eléctricos nuevos para las bombas de PCI en edificios A y B, (5.10.).*
- *Nuevo acceso peatonal, en Avda. Cardenal Herrera Oria, en prolongación del paso de peatones existente, (5.11.).*
- *Fomento permanente del consumo responsable en materia de gasto telefónico y del uso de correo electrónico como medio de comunicación interna, (5.12.).*
- *Sustitución riego por aspersión por el de goteo y reducción de las superficies de pradera de hierba con sustitución por jardín seco, (5.12.).*

#### **Dirección General del Catastro**

- *Ejecución de diversos proyectos de mejora en el acondicionamiento de los edificios en distintas gerencias en aplicación del documento de eliminación de barreras arquitectónicas, (5.2.).*
- *Procedimientos de alta, baja y modificación de bienes inventariados con 66 bienes muebles inventariados en el ejercicio, dándose de baja 73, (5.5.).*



- *Diversas actuaciones de modernización del mobiliario, informatización de la documentación y labores de expurgo y posterior envío de documentación a los archivos históricos en ejecución del plan de archivos catastrales, (5.6.).*
- *Reducción en gasto de consumibles en sede central, en un 28,6% respecto a 2010, y en un 53,5% con relación a 2009, (5.7.).*
- *Supresión de los contratos de mantenimiento de fotocopiadoras de planos y normales, limitación destinados al funcionamiento de los equipos informáticos a los absolutamente necesarios, supresión los de mantenimiento de gestores de tiempo de espera en las oficinas de atención al público y centralización de los créditos para la compra de vestuario, (5.8.).*
- *Control consumos telefonía fija y móvil, eliminación suscripciones a libros y prensa en papel y suscripciones a bases de datos, obligatoriedad envío correspondencia oficial mediante correo electrónico salvo casos de preceptiva remisión en papel y uso restrictivo servicios de mensajería y sustitución, con carácter general, por correo certificado urgente con aviso de llegada, (5.8.).*
- *Instalación aspirador en servicio microinformática, evitando la inhalación de partículas de tóner y renovación de los paneles de humectación del edificio principal preservando su interior de microorganismos y partículas, (5.9.).*
- *Sustitución falso techo pasillo principal en sede, instalación luminarias bajo consumo, refuerzo del sistema de aislamiento de la cubierta, instalación de carpintería de aluminio con climalit en sala registro, instalación de máquina enfriadora, Free-Cooling, y sustitución de la existente en edificio anexo por una de mayor eficiencia eliminándose el uso de refrigerante R-22, (5.9.).*
- *Instalación del servicio remoto de protección contra incendios en sede, (5.10.).*
- *Actuaciones de mejora en la escalera exterior del edificio de la sede, (5.11.).*

### **Tribunal Económico Administrativo Central**

- *Mejora de diferentes sedes de los tribunales con adaptación de infraestructuras de voz y datos, iluminación y climatización, actuaciones de acondicionamiento en el edificio de la calle Claudio Coello y de cableado de red e iluminación en la nueva sede de la c/ Panamá, (5.2.).*
- *Mantenimiento actuaciones potenciación expediente electrónico, reutilización de papel y sustitución de impresoras obsoletas, (5.7.).*
- *Instalación en el TEAC de la nueva versión de Logical Sorolla, que incorpora diversas mejoras, utilizadas en su totalidad, (5.8.).*

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



- *Renovación del mobiliario y el material deteriorado u obsoleto, (5.4.).*
- *Adecuación horarios encendido y apagado iluminación y calefacción al horario de trabajo en el edificio de archivo, (5.8.).*
- *Edición mensual “Boletín de seguimiento presupuestario y nómina”; instalación de SOROLLA 2, para tramitación de expedientes de gasto, pagos en firme y ACF, seguimiento presupuestario del Servicio 13, MEH; y tramitación electrónica de transferencias para el pago de facturas por ACF, (5.8.).*
- *Estudio de las instalaciones al objeto de adecuar los protocolos de evacuación y seguridad, y plan de actuación ante riesgos de inundaciones, (5.10.).*

### **Dirección General de Fondos Comunitarios**

- *Fomento de la adecuación del gasto en bys a las necesidades del servicio, uso prioritario del correo electrónico en comunicaciones internas, utilización de papel reciclado y doble cara, y restricciones sobre la impresión en color, (5.7.).*
- *Control interno sobre la ejecución del presupuesto y su correlación con el SIC3 y el registro de la Caja Pagadora y mantenimiento de la presentación de informes periódicos sobre las previsiones de ejecución de la sección 34 (5.8.).*
- *Colaboración con las Áreas de Seguridad y de Prevención de Riesgos Laborales MEH y asistencia a los cursos impartidos en estas materias, (5.10.).*

### **Intervención General de la Administración del Estado**

- *Sustitución del falso techo en pasillos, vestíbulos y aseos de la planta 11 de la sede, instalando falso techo modular practicable y pantallas de alumbrado y de moqueta por pavimento modular de PVC en suelos de vestíbulos y pasillos de las plantas 11 a14 y despachos de la planta 12; y obras de reforma del salón de actos y despachos 18.04, 18.06 y 18.08, cambiando distribución, techos, suelo de moqueta, alumbrado, electricidad, pintura y armarios empotrados, (5.1.).*
- *Realización traslados puestos administrados por IGAE Fiscalía Anticorrupción, unidades Ejército de Tierra, ONLAE y DEH en Murcia, Soria y Barcelona, (5.1.).*
- *Sustitución elementos sistema control digital instalaciones climatización, con sistema “free cooling” disminuyendo uso equipos aire acondicionado, (5.2.).*
- *Instalación sistema sonido en salas polivalentes planta 18, y sustitución de termos agua caliente. Sustitución instalación de alumbrado en planta 11 Mª Molina, con un ahorro estimado anual de 12.467 kwh, un 1,5% respecto a 2010, (5.2.).*
- *Nuevas infraestructuras para la sede Intervención delegada Agencia Estatal de Seguridad Aérea, y una nueva sede en Ceuta, (5.2.).*



- *Implantación política de conservación mobiliario representativo y adquisición de diverso mobiliario necesario para el desempeño de la actividad laboral, (5.4.).*
- *Preparación de una transferencia desde el Archivo de la IGAE al CADA del MINHAP de la serie documental "Cuenta de Liquidación del Presupuesto de OAA", (años 1978-1987) con un total de 435 archivadores, (5.6.).*
- *Sustitución banda antideslizante escalera principal, escalera acceso servicio médico, reprografía y cafetería, señalización del riesgo en montacargas, y escalón de entrada al despacho de telefonistas, y central incendios cafetería, servicio médico y reprografía (5.10.).*
- *Establecimiento sistema de comunicación ágil entre los usuarios y el servicio de mantenimiento de acuerdo con las indicaciones de evaluación riesgos, (5.10.).*

### **Instituto Nacional de Estadística**

- *Adecuación del nuevo local de la Delegación del INE en Ceuta, (5.1.).*
- *Sustitución equipos de climatización y refrigeración en nueve delegaciones y realización de mejoras en instalaciones de otras cuatro, (5.2.).*
- *Renovación mobiliario de diversas delegaciones y dependencias SSCC, sustitución de fotocopiadoras, faxes y otros elementos, (5.4.).*
- *Actualización permanente inventario realizándose una comprobación general en el primer trimestre del ejercicio, (5.5.).*
- *Mantenimiento archivos, físico y red, por proyectos y áreas, catalogación fondo bibliográfico actualizando contenidos, ampliación armario compacto SSCC y adquisición nuevo para nuevas dependencias Delegación de Ceuta, (5.6.).*
- *Esfuerzo en impresión a doble cara y reutilización papel impreso, (5.7.).*
- *Análisis detallado de informes de ejecución presupuestaria de proyectos, (5.8.).*
- *Renovación cableado estructurado edificios Capitán Haya y Paseo Castellana, y Salas 133 y de acceso operadores telecomunicaciones Josefa Valcárcel, (5.9.).*
- *Sustitución equipos contra intrusión en dos delegaciones y mejora equipos extinción en cinco, (5.10.).*
- *Las nuevas sedes de DDPP cumplen la normativa estatal, autonómica y local en materia de accesibilidad, (5.11.).*

### **Instituto de Crédito Oficial**

- *Realización de reparaciones conforme a las recomendaciones ITE, (5.1.).*



- *Sustitución grupo electrógeno e instalación SAI y electrónica de red en edificio Los Madrazo, e interconexión con la del edificio en Prado, trabajos de mejora en suministro de agua del edificio de Prado, (5.2.).*
- *Disminución de más del 20% gasto suministro material oficina, 15% consumo eléctrico y del 25% en consumo agua, (5.7.).*
- *Instalación protección ventanas y sustitución bombonas extinción automática y paramenta en archivos y CPDs, ampliación instalaciones detección incendios, alarma y rociadores automáticos y nueva central detección CO garaje, (5.10.).*
- *Mejora pavimento rampas acceso rodado a garajes conforme a ITE, (5.11.).*

### **Comisión Nacional de la Competencia**

- *Obras de mejora y aislamiento en los elementos exteriores del edificio, (5.1.).*
- *Reforma interior en edificio sede derivada de ITE, (5.2.).*
- *Adquisición sillas alta ergonomía para personal con certificación médica, (5.4.).*
- *Instalación y configuración un sistema de gestión de inventario, (5.5.).*
- *Impulso digitalización: 25% archivo digitalizado a fin 2011, (5.6.).*
- *Reelaboración plan autoprotección y simulacro evacuación evaluación, (5.10.).*

### **Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional**

- *Mejoras sede: puertas anti-incendio, salida de emergencia, mejora del sistema de iluminación en salida ascensores entre otras, (5.2.).*
- *Seguimiento ejecución presupuestaria con información actualizada, (5.8.).*

### **Dirección General del Tesoro y Política Financiera**

- *Mantenimiento del control del consumo telefónico, (5.7.).*

### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

- *Mejoras planta 1ª sede, renovando cableado telefónico, eléctrico y de red; y sustituyendo moqueta del suelo por madera, (5.1.).*
- *Envío a archivo central MEH de expedientes digitalizados y baja, (5.6.).*
- *Utilización consumibles ecológicos y fomento impresión a doble cara, (5.7.).*

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

- *Actividad permanente adecuación locales a necesidades procesos productivos y modernización de locales y servicios, reestructuración planta baja depto. producción*



*billetes, incorporando mejoras en instalaciones, distribución, eficiencia del espacio, y modernización y acondicionamiento talleres afectados, (5.1.).*

*- Actividad permanente modernización instalaciones: climatización, energía, y sanitaria: instalación sistemas compartimentación automática en varios talleres Valores, Teatro y Moneda, y actualización sistema informático PCI FPB, (5.2.).*

*- Adquisición mobiliario para adaptación a normativa PRL y realización periódica de inventarios de los inmovilizados y recuentos en almacenes, (5.5.).*

*- Implantación sistema acceso restringido a archivo administración de personal y digitalización historial clínico servicio médico, y otros documentos, (5.6.).*

*- Plan ahorro y eficiencia energética: mejora permanente consumos, (5.7.).*

*- Mejora sistema detección incendios en sala Siemens, transformadores y lejido Burgos, zona de Pasaportes, DNI y Policía: del sistema extinción en Taller UEN Timbre, instalación detección en área Atex de limpieza Numeradores de Valores, casetón alojamiento sistema agua nebulizada en patio Museo-Preimpresión y adecuación red BIE y grupo de bombeo PCI en Burgos, (5.10.).*

*- Actualización Plan Autoprotección Jorge Juan, mejora protección pasiva diferentes áreas en sede y almacén Alcalá, mejora puertas para caso de incendio y adecuación de almacenes a requerimientos VISA-MASTERCARD, (5.10.).*

*- Adecuación permanente al RD 1215/97, de disposiciones mínimas de seguridad y salud para utilización por trabajadores de los equipos trabajo. (5.10.).*

## **Parque Móvil del Estado**

*- Racionalización espacios ocupados por personal oficinas con una mayor eficiencia en el consumo energético mediante agrupamiento del personal y el desalojo de los espacios no necesarios, (5.1.).*

*- Mantenimiento del plan sustitución de aire acondicionado, adecuándolos al Reglamento CE 1005/2009 sustancias que agotan capa ozono, implantación de dispositivos ahorro consumo agua en cumplimiento ordenanza Ayto. Madrid, y adquisición contenedores recogida selectiva residuos naves aparcamiento, (5.2.).*

*- Optimización de la flota del PME con la eliminación de vehículos obsoletos, o no aptos para el servicio, a través de subasta pública 7-11-11, (5.3.).*

*- Resolución PME, Plan ahorro y eficiencia energética en edificio sede, (5.7.).*

*- Mejora medidas de gestión ambiental: utilización vehículos ecológicos 49% flota, biocombustibles 25,6% consumos, descenso del 16% consumo agua, 11% electricidad, 9,8% combustible y 4% en papel; y mejoras gestión residuos con la contratación de un gestor único autorizado, (5.7.).*



## **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**

- *Coordinación proyecto construcción por SEGIPSA de inmueble 4.000 m<sup>2</sup>, para albergar los CPDs del MEH, con salas separadas para IGAE, Catastro y Subsecretaría, junto a otra adicional para otros centros, (5.1.).*
- *Reparación galerías y pozos sede Alcalá 5-11, y sustitución cuatro ascensores en la torre del Complejo Cuzco, (5.2.).*
- *Nueva instalación de climatización en la Gerencia en Murcia, (5.2.).*
- *Inicio tramitación contrato de colaboración público privada para la mejora de la eficiencia energética en varias sedes MEH, unificando aspectos relacionados con inversión en instalaciones, mantenimiento edificios y suministro energético, (5.2.).*
- *Configuración nuevo nodo central y actualización software y tarjetería del resto de nodos centrales en red troncal complejo de Alcalá; y actualización de tarjetería para conexiones a 10 Gbps de los enlaces MacroLAN, (red corporativa WAN) y DWDM, - fibra óptica entre CPDs Alcalá y Cuzco-, en red troncal Cuzco (5.2.).*
- *Instalación electrónica de red y cableado para dotación comunicaciones sedes por nueva creación o traslado: migración DGGE de Pza. Valparaíso y c/Infanta Mercedes a José Abascal, y Campillo Mundo Nuevo; e integración sede DGOJ Capitán Haya, 53 en red corporativa voz y datos, (5.2.).*
- *Seguimiento dotación material oficina e informático consumible, incorporación criterios medioambientales en contratos: adquisición material no inventariable, obras, limpieza, vestuario. Descenso significativo consumo papel gestionado por OM con implantación y uso herramientas informáticas, (5.7.).*
- *Preparación semanal cuadros informativos sobre grado ejecución presupuestaria y previsiones, para identificación de eventuales déficits e impulso modificaciones presupuestarias oportunas, revisión crítica contratos para abaratar costes, seguimiento contrato agencia de viajes, para obtención de tarifas ventajosas y reducción uso de billetes sin restricciones y clase preferente, (5.8.).*
- *Simulacros anuales evacuación en edificios asignados, mantenimiento y revisión continúa de todos los sistemas, (5.10.).*
- *Mejoras en la accesibilidad al registro de la sede en Cuzco, (5.11.).*

## **Secretaría General Técnica**

- *Instalación bucle inducción magnética mejora audición de personas sordas, y organización curso de atención a personas con discapacidad, (5.3.).*
- *Inicio trabajos revisión documentación para eliminación 50.000 cajas Archivo General, racionalizando gestión documental y ahorro mantenimiento, (5.12.).*



## **6. Recursos tecnológicos**

### **Instituto de Estudios Fiscales**

- *Renovación del 20% del hardware según el marco quinquenal, (6.1.).*
- *Mantenimiento cabina almacenamiento EMC, optimización accesos a bases SQL Server, y adquisición licencias de sistemas operativos servidores Windows Server 2008R, (6.2.).*
- *Desarrollos previos implantación sello electrónico y comunicación con plataforma intermediación MINHAP, implantación oficina registro gestión solicitud y descarga certificado empleado público FNMT para el personal, (6.2.).*
- *Nuevos módulos aplicación SAPI tramitación telemática permisos e incidencias, y modificaciones en control horario para su comunicación con SAPI, y nuevos cuestionarios y módulo reconocimiento óptico aplicación SIRENA, (6.2.).*
- *Nuevas secciones y apartados; y actuaciones de mantenimiento y accesibilidad Portal IEF, con revisión y actualización continua de la información, adaptación permanente Intranet IEF mejorar canales comunicación usuarios, e información cursos y aulas con monitor actividades en vestíbulo edificio A, (6.3.).*
- *Reubicación del CAU para agilizar la atención a los usuarios, (6.4.).*
- *Adaptación aplicaciones IEF a Visual Studio 2010, para la visualización en Web e Intranet, y mejoras aplicaciones de: contratos y convenios, inventario y PROGESIN, atendiendo peticiones usuarios e iniciativas Área informática, y desarrollos PROGESFOR para corrección de datos, incorporación de nuevos selectores para agilizar identificación de la información, implementación de la exportación a Excel, incorporación de nuevos informes adecuándolos a firma electrónica y supresión soporte papel, (6.5.).*
- *Mantenimiento de CAU interno y externo, (6.6.).*
- *Nuevos sistemas de salvaguarda de la información, ampliándose la cobertura a nuevas bases de datos y servidores, y refuerzo de los procedimientos de control, autenticación y verificación de nivel de accesos, (6.7.).*

### **Dirección General del Catastro**

- *Modernización del parque de ordenadores de los casi 4.000 puestos ofimáticos de la organización y de impresoras láser en red doble cara, (6.1.).*
- *Adecuación hardware para centralización BDs y aplicaciones catastrales sobre una única plataforma física y lógica, de acuerdo con el Plan de Sistemas de la SGESI 2008-2012, incorporación de dos nuevas plataformas de almacenamiento masivo para la*



*documentación actualmente residente en gerencias, e inicio de la centralización de servidores de ficheros y de dominio, (6.1.).*

*- Mejoras SIGECA carácter general y procedimientos singulares: adaptación aplicaciones nuevo modelo centralizado; mejoras gestión expedientes, remesas y documentos, y en sistemas intercambio de información; tratamiento de discrepancias IRPF-AEAT; información de notarios y registradores, cálculo de la base liquidable BICEs y emisión de padrón en entorno centralizado, (6.2.).*

*- Mejoras SIGECA en PVCs: Notificación multi-inmueble para mismo titular y municipio, notificación por comparecencia electrónica, mejoras en la valoración de inmuebles y nueva hoja informativa, (6.2.).*

*- Mejoras en SAUCE: Dos nuevas versiones con mejoras en grabación de datos, comparación nuevas valoraciones con valores anteriores y acceso en modo consulta a ponencias, (6.2.).*

*- Mejoras en el Portal: Reestructuración enfocada al usuario, revisión contenidos con: actualización normativa catastral, nuevo apartado preguntas frecuentes, información renta y valoraciones colectivas 2011, ponencias valores y disponibilidad de su memoria, incorporación estadísticas catastrales 2010, (6.3.).*

*- Sede Electrónica: Mejoras en procedimientos catastrales con firma digital en la información suministrada, notificación telemática por comparecencia en SEC para PVCs 2011, -17% de las notificaciones practicadas-, nuevo sistema REMITE de remisión y control resultados notificaciones gestionadas por correos, posibilidad de inicio telemático del procedimiento catastral mediante firma digital, acceso al localizador de inmuebles, y a los procedimientos actualización titularidad catastral, permitiendo regularización discrepancias o corrección de errores en titularidad, e incorporación servicio libre descarga masiva de cartografía catastral e información alfanumérica, -más de 160.000 ficheros cartografía y de 210.000 de información literal descargados en 2011, (6.4.).*

*- Incremento servicios PICs incorporando notificación electrónica procedimientos en revisión, (6.4.).*

*- Monitorización continua accesibilidad y respuesta servicio detección necesidad escalado plataformas y pérdidas servicio que puedan afectar a usuarios, (6.6.).*

*- Mejoras Portal: Nuevo diseño página inicio destacando canales acceso a información catastral: telemático, telefónico y presencial. El Portal permite acceso a servicios de: localización inmuebles, RCs, certificaciones, servicios, productos, procedimientos, normativa, información institucional, novedades, estadísticas catastrales, consultas más frecuentes, servicio contacto mediante c-electrónico; con 7.041.778 visitas y más de 21,6 millones páginas descargadas 2011, (6.6.).*



- *Sede Electrónica: Desarrollo guías sobre firma electrónica y procedimientos catastrales e incorporación ayudas INFO en nuevas opciones. Facilita acceso en tiempo real a BDC, incluyendo cartografía; expedición certificados gratuitos on-line, inicio tramitación procedimientos catastrales, descarga masiva información, constituyendo la plataforma de interactividad con las EECC en mantenimiento catastral, AAPP, AEAT y fedatarios. 33.627.384 visitas en 2011, con 23.895.095 consultas a datos protegidos, 6,4 millones más que en 2010, se expidieron 5.118.071 certificados, 400.000 más, contestándose 4.476 incidencias por servicio atención a usuarios, (6.6.).*
- *Implementación programas para centralización BDs, realizándose la migración de 36 de las 52 gerencias, (6.7.).*
- *Mantenimiento BDC y aplicaciones mediante la plataforma única alojada en CPD externo en COLT, que cumple los requerimientos seguridad acceso, suministro eléctrico, control de temperatura, y monitorización del entorno 24x7; servidores de datos y aplicaciones redundados con seguimiento monitorizado; procedimiento reglado de incorporación de actualizaciones y nuevas versiones; sistema control calidad software con plataformas de desarrollo, preproducción y producción para todos los entornos de aplicación; salva de las BDs en el CPD de COLT y de la replica diaria en las oficinas sede; sistema control accesos entorno SIC, para usuarios corporativos, externos y personal informático, (6.7.).*
- *Mantenimiento sistemas de seguridad SEC en los accesos de los ciudadanos a datos personales, y de los usuarios registrados de EECC, mediante certificado electrónico, y control accesos PICs con técnicas de muestreo, (6.7.).*

### **Tribunal Económico Administrativo Central**

- *Renovación infraestructura asociada al “expediente electrónico”, financiada por la AEAT según convenio, (6.1.).*
- *Mejora módulos aplicación TAREA: Integración con expediente electrónico, nuevos listados y campos, revisión trámites seguimiento contencioso; ampliación funcionalidades “Sala sin papel” de ponencias TEAC para su integración en TAREA y su aplicación a los TEARs, y mejoras proyecto expediente electrónico, permitiendo seleccionar varios expedientes en trámite puesta manifiesto, (6.2.).*
- *Actualización contenidos web en Portal MEH, mantenimiento permanente BD de DOCTRINA TEAC; e inicio trabajos para puesta en funcionamiento nueva base CRITERIOS TEAC destinada a sustituir DOCTRINA TEAC, (6.3.).*
- *Seguridad informática: Aplicación Plan adecuación TEAs al ENS, (6.7.).*



## **Dirección General de Presupuestos**

- *Actualización permanente Nuevo Sistema Presupuestario y de sus módulos de elaboración: Quanto, Adenda y Financi@; consulta: Quadro, SIGMA y REGIONet; de publicación: Pgnnet; y de formateo e impresión: Pérgamo, (6.2.).*
- *Inicio, en colaboración con la SGAPyFC-IGAE, del proceso de adaptación del módulo NSP Pérgamo, a las actuales necesidades, (6.2.).*
- *Personalización en ATENEA documentos MC, de modificación de crédito, para las oficinas presupuestarias que lo realizan en el presupuesto inicial, tramitación on-line en sistema contable SIC`3 de expedientes modificación aprobados, (6.4.).*
- *Desarrollos para la ampliación de la firma electrónica a otros centros, (6.4.).*

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

- *Retirada impresoras monopuesto tóner agotado o fuera mantenimiento, (6.1.).*
- *Traspaso información residente en el servidor del centro a servidor en Informática Presupuestaria e inicio de la migración a Office 2010 (6.2.).*
- *Desarrollo pruebas nuevo sistema de información CCPP ARIEL que sustituirá a los actuales OLAS e ISLA, nuevo módulo en BD Eryca, de gestión RRHH, para evaluación del rendimiento del personal, (6.2.).*
- *Actualización permanente intranet con: vacantes, cursos, publicaciones, novedades, noticias y normativa, y remisión diaria de correo interno con la información relevante BOE, otros boletines e información de interés, (6.3.).*
- *Reordenación y nuevo diseño del Portal de CCPP, (6.3.).*
- *Actualizaron, ampliaron y publicaron intranet modelos de impresos para las solicitudes en materia de personal del centro, (6.4.).*
- *Automatización sistema de control horario mediante la aplicación Eryca y extensión del certificado electrónico FNMT y del empleado público, (6.4.).*
- *Revisión permanente documentación canal Normativa, adecuación a la LPE-2011 y actualización importes haberes reguladores y cuantías pensiones y complementos mínimos en Portal de CCPP, (6.4.).*
- *Actuaciones sobre DARETRI: sustitución servidores, adaptación a Office 2010, integración procesos obtención de informes de ejecución presupuestaria y otros informes, y elaboración Resolución 14-06-11, de instrucciones en relación con la recepción y gestión del fichero F-DARETRI, (6.5.).*
- *Aplicación para la comunicación de incidencias informáticas e información al usuario del estado de su incidencia mediante correo electrónico o teléfono, (6.6.).*



- *Incorporación nuevas funcionalidades sobre aplicación Tram@, de permisos y vacaciones, solicitud licencias por otras causas, remisión digital de justificantes y digitalización expedientes personal del Centro y puesta a disposición a través de carpeta digital, (6.6.).*
- *Control accesos a sistemas OLAS e ISLA y al servicio web de vida laboral mediante aplicación INFOLPD, (6.7.).*
- *Creación BD única CLARÍN1 para gestión consultas, recursos y relaciones con los tribunales materia CCPP y costes personal, protección datos nivel alto, (6.7.).*

### **Dirección General de Fondos Comunitarios**

- *Acceso usuarios foro art. 13 Regto 1828/2006 y contestación consultas, (6.3.).*
- *Nuevos contenidos Web sobre procedimientos gestionados, con la implementación de formularios y ampliación de memorias de actividades, (6.4.).*

### **Intervención General de la Administración del Estado**

- *Sustitución 259 microordenadores en centros y unidades adscritos a SE de Presupuestos y Gastos, e intervenciones delegadas, regionales y territoriales. Adquisición de 50 terminales ligeros para intervenciones delegadas en OOAA y de 8 PCs de altas prestaciones y 175 portátiles, para sustitución de equipamiento de auditorías y personal directivo, (6.1.).*
- *Distribución de 14 teléfonos, 30 PDAs, 114 tarjetas de voz, y 58 tarjetas SIM datos, 54 MODEM USB y 34 routers 3G para portátiles, (6.1.).*
- *Sustitución 27 servidores con sistema Windows en sala producción M<sup>a</sup> Molina y centro respaldo Cuzco, y finalización despliegue de seguridad en las redes de SG de aplicaciones de costes de personal activo y pasivo y de aplicaciones de presupuestos y fondos comunitarios, (6.1.).*
- *Implementación de 10 Gbps en la red Interna del CPD. Dotación equipos centrales de red LAN del CPD con tecnología 10 Gb Ethernet, conexión a cortafuegos, multiplicando el ancho de banda X5, (6.1.).*
- *Migración red inalámbrica M<sup>a</sup> Molina a tecnología 802.1n, aumentando velocidad de acceso hasta 150 Mbps. Segmentación de la red para mejora seguridad y prestaciones, (6.1.).*
- *Implantación progresiva del nuevo sistema de registro y archivo centralizado, bajo arquitectura web, en las intervenciones delegadas y SSCC-IGAE, (6.2.).*
- *Avances en la integración prestaciones de registro y archivo del sistema RAYOnet,; Posibilidad asignación usuarios por ejercicio y unidad, copia de documentos entre*



*expedientes, envío de asientos entre oficinas o registros, generación de asientos desde correo de usuarios de registro y establecimiento de unidad registral integrada con asientos procedentes de c-electrónico y papel; y en su interoperabilidad con otros sistemas: procedimiento remisión documentación digitalizada y certificada de la DGCPyPP a los sistemas de gestión de CCPP para la formación del expediente electrónico TEAC, (6.2.).*

*- . Diseño de prototipo de solución al tratamiento unificado de la documentación existente en diversos repositorios documentales para la SG de ordenación normativa de la DGCPyPP basada en tecnología Sharepoint 2010, (6.2.).*

*- Nuevas prestaciones en el portafirmas DocelWeb: adecuación a versión 1.3.2 de XAdES, para documentos con primera firma y sin firma; posibilidad de anulación de solicitudes de firma; optimización del proceso de firma electrónica, asunción por defecto del último certificado utilizado; incorporación de rol, cargo y organización firmante, posibilidad de rechazo con emisión de observaciones; y, establecimiento de interfaz normalizado para portafirmas en el seno de la comisión permanente del CSAE, según propuesta acordada con el MITyC, (6.2.).*

*- Desarrollo de nuevas consultas para el catálogo de servicios web de la Administración presupuestaria, Portal de Informática presupuestaria y Portal de Internet, a partir de la aplicación CATSIS, (6.2.).*

*- Nuevas prestaciones sobre la aplicación IRIS para el seguimiento de expedientes y de apoyo a la fiscalización previa, adecuándola a los cambios normativos y facilitando su interoperabilidad con otros sistemas. Tratamiento de la documentación electrónica estructurada de los expedientes de gasto; propuestas de autorización, disposición y pago y modificaciones en el formato de las cuentas justificativas electrónicas generadas por SOROLLA2, (6.2.).*

*- Soporte y adecuación de IRIS para facilitar su utilización por la Subdirección General de Intervención y Fiscalización de la IGAE: admisión de documentación electrónica procedente de los órganos gestores, adecuación a la estructura organizativa y procedimientos de gestión de los expediente tramitados y consultas, revisión de discrepancias, elaboración de índices e informes, (6.2.).*

*- Nuevas prestaciones en el sistema de recepciones COREnet para la admisión de varios asesores por solicitud de recepción y el seguimiento de las actas de recepción mediante envío de requerimiento, (6.2.).*

*- Potenciación de la interoperabilidad del sistema de seguimiento de actuaciones de control financiero con otros sistemas IGAE facilitando la tramitación electrónica de la documentación de controles, e implantación de un generador de salidas de información para consultas, informes y extracciones, (6.2.).*



- *Establecimiento de interfaces normalizadas con los sistemas de gestión de FFCC, facilitando la automatización de procedimientos la obtención del informe y dictamen anual previstos en el Reglamento, 1828/2006 de la Comisión, (6.2.).*
- *Nuevo sistema de información contable en los organismos públicos sujetos al PGCP, simultáneo al proceso de adecuación al nuevo Plan, (6.2.).*
- *Implantación de servicios de interoperabilidad con sistemas de otros centros y de la DGTyPF para favorecer la tramitación electrónica; potenciándose las prestaciones de control y de explotación de la información, nuevo procedimiento de gastos con financiación afectada e implementación del control de reintegros de préstamos en coordinación con su sistema de gestión, (6.2.).*
- *Actuaciones para la tramitación electrónica mediante servicios web de lotes de documentos contables TELCON, de acuerdo con la Resolución 20-10-11, por la que se modifica la Resolución sobre tramitación de documentos contables, (6.2.).*
- *Realización de pruebas con BdE sobre fichero de transferencias adaptado a formato SEPA y desarrollo de nuevas prestaciones solicitadas por DGTyPF; y adaptación del procedimiento de pagos en el exterior a la Resolución 22-02-11, conjunta IGAE y DGTyPF, sobre el procedimiento de pagos en divisas; (6.2.).*
- *Primera rendición telemática de las cuentas de las entidades del SP empresarial y fundacional en aplicación de la Orden EHA/2043/2010, e inicio de la adecuación de las cuentas anuales de las entidades del SP Estatal de naturaleza administrativa al nuevo PGCP y al formato XBRL, (6.2.).*
- *Desarrollo del sistema para la elaboración de las cuentas económicas de CCAA conforme a la metodología del SEC'95, (6.2.).*
- *Transición de SOROLLA y DocuConta a la nueva generación, SOROLLA2 y DOCUnet, en arquitectura web y tecnología Java y Oracle, para la tramitación electrónica bajo servicio de hospedaje IGAE, e inicio de la adaptación del sistema CANOA para su provisión a través de servicio de hospedaje IGAE, (6.2.).*
- *Implantación de prestaciones adicionales en CIBI: reorganización ministerial masiva a partir de fichero, incorporación de información sobre titulares catastrales desde OVC, revisión de la estructura de imágenes de expedientes y posibilidad de acceso segmentado a imágenes y gestión de avisos para expedientes y gastos. Entrega de la aplicación a la Seguridad Social, fuentes y documentación, mediante licencia pública de uso de programas informáticos, (6.2.).*
- *Adecuación de la aplicación contable para EELL del modelo básico de contabilidad, BÁSICAL a la ley de morosidad, generación de operaciones desde plantillas, y generación de XML para la DGCFCAYEL, (6.2.).*



- *Mantenimiento taxonomía XBRL, CONTALOC, en Cuenta General EELL (6.2.).*
- *Actualización HW y SW de las plataformas de acceso a aplicaciones, -Hosting Web, SharePoint, Proxys Inversos, SQL, Reporting Service-, dotando a los servicios de mayor seguridad y nuevas funcionalidades, y consolidación de servidores departamentales para mejor aprovechamiento con la centralización de servidores de los centros e Int,. Deleg. en ministerios, (6.2.).*
- *Implantación de procedimientos de gestión de cambios en los servicios de Sistemas Windows, basados en las recomendaciones ITILv3, (6.2.).*
- *Actuaciones de consolidación y mejora de la plataforma de firma electrónica, y desarrollo de servicios web para la interoperatividad entre la administración presupuestaria y los servicios de otros departamentos, (6.2.).*
- *Migración de las sedes preexistentes a M<sup>a</sup> Molina, independizando las comunicaciones de los equipos del CPD y permitiendo el acceso de los usuarios a SSCC a través de los servicios de conexión WAN del lote1, (6.2.).*
- *Impulso del uso de servicios balanceados, aumentando disponibilidad y reparto de carga entre los servidores. Actualización de las plataformas de balanceo, mejorando prestaciones con la provisión de 102 servicios balanceados, (6.2.).*
- *Nuevas plataformas de cortafuegos con funcionalidades adicionales, con dos perímetros de seguridad con tecnologías diferenciadas y la introducción de un segundo proveedor, de acuerdo con las recomendaciones del ENS, (6.2.).*
- *Implantación de sondas externas de la red de alerta temprana del CCN, adaptación a las recomendaciones del ENS, y utilización del servicio corporativo SINOI, para su canalización, (6.2.).*
- *Activación de políticas de filtrados con el módulo de cortafuegos en el servicio de filtrado de contenidos implantando medidas de seguridad en la navegación basadas en perfiles de tráfico de protocolos, implantación procedimientos de cambios en los servicios de comunicaciones sobre recomendaciones ITIL, (6.2.).*
- *Aumento de la capacidad de la plataforma de almacenamiento e incorporación un sistema de distribución automático de datos según la frecuencia de uso, almacenamiento para los nuevos clústeres Solaris de preproducción y desarrollo en el entorno de los M5000. Deduplicación de backup a disco en todos los servidores de VMware, servidores físicos con SO Windows y servidores de ficheros de este entorno, e incorporación de doble ruta de acceso a los drivers de los robots de cinta a LTO5, (6.2.).*
- *Migración intranets administración presupuestaria a tecnología SharePoint 2010, (6.3.).*



- *Mejoras en la gestión y control de altas y bajas a BD-AEAT a través del espacio de colaboración de su Intervención delegada, (Solfa), diseño de espacios de colaboración normalizados para las DEH e Intervenciones delegadas y estudio de su implantación para usuarios externos, (6.3.).*
- *Administración contenidos de los portales de la Administración presupuestaria, gestión estructura multilingüe del portal y de las SSEE, elaboración trimestral de estadísticas de accesos, y publicación bimestral de boletines de noticias de los servicios de Informática presupuestaria en la Intranet, acceso a la aplicación de gestión de indicadores de publicidad de FFCC y soporte de incidencias, reestructuración portal de CCPP con funcionalidades adicionales para sus foros, buscador, alertas, accesibilidad; e incorporación de la nueva imagen promocional de AE en portales y sedes, (6.4.).*
- *Análisis de gestión de riesgos en ejecución del RD 3/2010, por el que se regula el ENS en el ámbito de la Administración Electrónica y adecuación del “Código de conducta en la utilización de los recursos informáticos de la SGPG, actualización página Seguridad de la información en intranet, adaptación procedimientos, y publicación en los portales. (6.7.).*
- *Nuevas funcionalidades en el sistema gestión de identidades, (GAL@), (6.7.).*
- *Elaboración de los formularios de los ficheros con datos de carácter personal comunicados a la AEPD regulados por la Orden EHA/1291/2011, e implantación de aplicación específica para la gestión de requisitos en los ficheros de carácter personal, (6.7.).*

### **Instituto Nacional de Estadística**

- *Sustitución del antiguo ordenador central, (97% de ocupación), reduciéndose los tiempos de proceso y adquisición plataforma HW y SW para virtualización puestos informáticos, (6.1.).*
- *Nuevos desarrollos de programación para controles de calidad, depuración selectiva, imputación y tabulación, (6.2.).*
- *Mejora procesos asignación y validación automática identificadores literales, nombre, apellidos, dirección postal, y finalización proceso de normalización de la dirección postal en el aplicativo de recogida de datos EPA y EPA-Repetida, adaptación aplicativo recogida EPA y del software DIA para la depuración de datos cualitativos para las variables del módulo 2010 de conciliación de la vida familiar y laboral, y del módulo 2011 sobre salud y su relación con empleo, actualización ficheros organismos públicos en colaboración con CCAA y ampliación de muestra EPA en Galicia en colaboración con el IGE, (6.2.).*



- *Mejoras programas gestión de Padrón incorporando cambios normativos, acuerdos del Consejo de empadronamiento y nuevas utilidades, (6.2.).*
- *Actuaciones para la implantación de un gestor de contenidos para web y SE INE, generación estructuras Tempus3 para el almacenamiento información estadística destinada a difusión, nueva aplicación para la gestión de los fondos bibliográficos INE permitiendo su consulta por Internet, (6.2.).*
- *Incorporación de alertas en cuestionario electrónico de recogida de datos para el AVANCE I+D, de la encuesta sobre innovación en las empresas para la corrección de errores en su cumplimentación, incorporación de los cambios en las clasificaciones CIE9 y CIE10 en las aplicaciones de las encuestas de morbilidad hospitalaria y defunciones según causa de muerte, elaboración de diccionarios de literales de enfermedades y términos médicos para identificación causas de muerte en boletines defunción, introducción programas SAS para validación y control de la tabulación en la encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares, y desarrollo en CSPro de una aplicación para la depuración e imputación de la EADA, (6.2.).*
- *Implementación carga masiva de acuses de recibo de notificaciones sanciones estadísticas en el sistema documental Imagine, (6.2.).*
- *Despliegue primera fase del sistema de recogida IRIA en sustitución de los sistemas ARCE y SIGUE: recogida por Internet, aplicativo para la administración de encuestas y canal internet CAWI, diseñador de cuestionarios, motor de ejecución de entrevistas y portal para su cumplimentación, (6.2.).*
- *Instalación herramienta para seguimiento incidencias en servicios TIC, reorganización RRHH adscritos, e implantación sistema "PRO@", sobre nuevos colectivos de empleados y nuevas funciones, (6.2.).*
- *Control calidad sobre tareas externalizadas entrada datos Censo agrario 2009, e implantación sistema gestión seguridad de la información, adquisición sistema Security information and event management pendiente de despliegue, (6.2.).*
- *Desarrollo del sistema de codificación CNO, operativo para su uso interno en el INE, de los DW del sistema de información demográfica, con datos de: padrón, movimiento natural población y estadística variaciones residenciales, y del Censo agrario 2009; y la contratación del desarrollo relativo a la difusión del Censo 2011 con la incorporación de factores de elevación y georeferenciación, (6.3.).*
- *Desarrollo nuevas versiones aplicaciones de consulta padronales: EDEM, EECO y COTER con mejoras en gestión de usuarios vinculando los accesos a las finalidades específicas de la autorización, (6.3.).*



- *Puesta en producción del portal divulgativo “Explica”, con la realización de 24 vídeos sobre diversos temas estadísticos, y del portal de acceso a los Censos 2011, exposición bibliográfica del fondo documental de la Biblioteca del INE “Los Censos de población en España”, divulgación de noticias relacionadas con el Censo de Población 2011 en las redes sociales, y mejoras en procedimientos de comunicación información individualizada a empresas colaboradoras (6.3.).*
- *Implementación servicios Web para el acceso dinámico y personalizado las BD, con formatos salida JSON, SDMX, PCAXIS, SOAP, de acuerdo con estándares más utilizados en intercambio datos estadísticos por medios electrónicos, (6.3.).*
- *Producción informes gratuitos para las empresas colaboradoras en AVANCE de la I+D. con datos de los principales indicadores de la I+D ubicando a las empresas en un ranking según gasto en I+D interna. (6.3.).*
- *Extensión sistema envío XML a las encuestas de ocupación en apartamentos turísticos y en alojamientos de turismo rural, y mantenimiento en la de ocupación hotelera, reduciendo la carga estadística de estos establecimientos. Remisión de informe personalizado sobre su entorno competitivo, y ejecución de acciones adicionales para promocionar la transferencia XML. Migración a cuestionario web mediante aplicativo IRIA de la recogida de información de profesionales estadísticos y consolidación sistema web en Estadística de Bibliotecas incorporando nuevas funcionalidades, (6.3.).*
- *Nuevo servicio web para comunicación variaciones en EELL por el Registro de Entidades Locales, (6.3.).*
- *Inicio del desarrollo del Portal IDA\_Celec para descarga de aplicativos y ficheros del censo electoral por ayuntamientos, consulados y juntas electorales, y consulta de datos de inscripción, (6.3.).*
- *Recogida sistemática encuestas estructurales por internet, ampliación módulos de depuración entradas web y priorización difusión en formato electrónico, envío documentación sin incluir cuestionario papel, y distintos niveles de simplificación en cuestionarios reduciendo carga de respuesta (6.4.).*
- *Mejoras atención sistemática para satisfacer peticiones a medida, actuaciones difusión con boletines informativos: Cifras INE, Comprar y Vender, Financiación de empresas, y La empresa en el mundo global, e integración de resultados de estadística de filiales de empresas extranjeras en España en los sectores industrial, comercio y resto de servicios, (6.4.).*
- *Aprovechamiento datos administrativos estadísticas inversión directa MITyC y BdE para cumplir las obligaciones reflejadas en reglamento europeo sobre Outward FATS, adaptación estadísticas medioambientales a los requerimientos UE y sistemas de*



*indicadores de desarrollo sostenible e integración de datos con fuentes administrativas MAGRAMA, análisis sobre viabilidad integración en las estadísticas de empresas de registros administrativos procedentes de fuentes fiscales, (proyecto UFAES), mejora marco encuestas combinando explotaciones a medida del INE, -DIRCE- con fuentes administrativas CCAA, con base de datos construida en colaboración con DGCFCAyEL, (6.4.).*

*- Adaptación cuentas medioambientales al nuevo reglamento UE, con desarrollo de las cuentas de flujos de materiales, emisiones, impuestos medioambientales, sector de bys medioambientales, energía, residuos y agua, (6.4.).*

*- Consulta padrón en SE mediante firma electrónica y sustitución aplicación disponible en web para búsqueda de frecuencias de nombres y apellidos, (6.4.).*

*- Aumento funcionalidades de la web de Padrón para ayuntamientos, (IDA Padrón): consulta copia Padrón, errores/incidencias pendientes, intercambio telemático variaciones mensuales, habilitación descarga y envío de nuevos ficheros para gestión padronal y aplicación para propuestas asignación de nombres y apellidos, con más de 70.000 ficheros intercambiados, (6.4.).*

*- Acceso al sistema de verificación de datos de residencia, SVDR, en colaboración con MINHAP para procedimientos codificados y autorizados, mantenimiento colaboración con IGN, DG Catastro y SE Correos y Telégrafos, para establecimiento de un "Modelo de direcciones de la AGE" único, normalizado y georreferenciado, (6.4.).*

*- Puesta en producción nuevas funcionalidades en las consultas de información en INEbase, representaciones gráficas y mapas temáticos, incremento trámites disponibles en SE e incorporación de consultas, -de inscripción, mesa y estado de tramitación del voto por correo- para dos procesos electorales, (6.4.).*

*- Inclusión de nuevas explotaciones en la encuesta de financiación y gasto de la enseñanza privada curso 2009-2010 en base a los intereses y peticiones de sus principales usuarios, implantación del sistema de reconocimiento OCR de las causas de muerte sobre boletines de defunción, (6.4.).*

*- Desarrollo de aplicaciones: de notificación electrónica por comparecencia, de pago para cobros no tributarios a través de Red.Es, de pago por tarjeta a través del TPV-BBA, y de sanciones estadísticas, y desarrollo de capa intermedia de servicios de firma electrónica para facilitar su implantación en las aplicaciones gestoras @Firma, (6.4.).*

*- Incorporación del catálogo de biblioteca en la Web, creación subfondo de publicaciones históricas y trabajos de recatalogación de fondos e implantación de servicio web de consulta de datos AEAT, M-100 y 190, (6.4.).*



- *Diversificación oferta de métodos de recogida adaptados a las necesidades de los informantes en diversos modos y soportes electrónicos. Intensificación del suministro de peticiones a medida y mejoras en los informes individualizados de posición en el mercado de las unidades informantes (6.5.).*
- *Mejora accesibilidad y usabilidad sitio web, ampliación oferta multilingüe y revisión de traducciones, elaboración de publicaciones de síntesis en formato atractivo: Panorámica de la Industria, cifras INE de varios proyectos, etc., y ampliación de la oferta de metodologías en la web, (6.5.).*
- *Sesiones videoconferencia al personal de atención al público en delegaciones sobre cambios o mejoras en el servicio, atención peticiones a medida y clarificaciones a consultas usuarios de los productos de encuestas e implantación herramienta de seguimiento de incidencias en los servicios CAU, (6.6.).*
- *Estudios detallados restricción difusión datos confidenciales, aplicación de algoritmos de usuario a ficheros microdato en sitio seguro preservando la confidencialidad, y desarrollo de pruebas de respaldo EPA, (6.7.).*
- *Instituto de Crédito Oficial*
- *Instalación de dos nuevos servidores Blade y nuevas impresoras, incorporación a la red de la sede en Los Madrazo conectando sus puestos a la red local, (6.1.).*
- *Desarrollo de DW en las áreas de información de actividades ICO, (6.2.).*
- *Creación canales para solicitudes financiación EELL para pago a proveedores, promotores VPO 2011, consultas de sociedades gestoras a los movimientos de fondos de titulización y mantenimiento del sistema BANC@ICO que soporta la operativa con las EEFF, con 20 líneas en marcha en 2011, (6.3.).*
- *Nuevo canal "Web Comercial" mejorando comunicación con usuarios, y mejoras usabilidad SE, agrupando productos ICO según perfil interesados, (6.3.).*
- *Utilización de tecnologías sobre los principales estándares de software, J2EE y .NET, y catálogo actualizado de aplicaciones con su documentación, (6.5.).*
- *Gestión integral de explotación atendida 24 horas 365 días del año, (6.6.).*
- *Política de fortaleza de password en todos los entornos adecuada a ENS, y realización de auditoría de seguridad en "caja negra" de la aplicación Icodirecto con corrección de las vulnerabilidades detectadas, (6.7.).*

### **Comisión Nacional de la Competencia**

- *Adquisición de nuevos servidores y reestructuración de la red, (6.1.).*



- *Definición procedimientos susceptibles de impugnación ante la jurisdicción competente de actos y normas de las AAPP de los que se deriven obstáculos a la competencia e incorporación firma digital consejeros CNC y Directora investigación en expediente electrónico, (6.4.).*
- *Proyecto de implantación nuevo software libre en biblioteca, KOBLI 1.8, (6.5.).*
- *Monitorización sistemas informáticos y configuración del sistema de gestión de incidencias para la atención a usuarios, (6.6.).*

### **Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional**

- *Mejoras sobre aplicación ARJÉ, para la gestión de datos de la Deuda Externa, y actualización de BD de proyectos aprobados de fondos de consultoría, (6.2.).*
- *Actualización sistemática de la web con iniciativas del centro, oportunidades de negocio fondos de consultoría en IIFF Internacionales, y de empleo financiadas por los programas de cesión de profesionales, e incorporación de documento explicativo del funcionamiento de los programas, (6.3.).*
- *Remisión sistemática por c-electrónico de las solicitudes a los puestos de representación en las IIFF Internacionales, eliminando presentación papel, (6.4.).*

### **Dirección General del Tesoro y Política Financiera**

- *Desarrollo 4ª fase OV de la CGD, nuevos módulos en SIC'3 y programa piloto de sistemas de generación automática de código, (6.2.).*

### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

- *Ampliación capacidad de almacenamiento en sistemas centrales, (6.1.).*
- *Nuevo servicio remisión de información cualitativa asociada a documentación estadístico-contable utilizada para el cálculo de indicadores, (6.2.).*
- *Implantación servicios: solicitud inscripción auxiliares asesores, comunicación comisiones de gestión y depósito entidades gestoras y depositarias de planes de pensiones, remisión documentación estadística contable semestral de corredores de seguros y corredores de reaseguros, y de las de negocio, semestral y anual de agentes y operadores de banca seguros vinculados, (6.4.).*
- *Incorporación nuevos procedimientos en plataforma gestión electrónica, (6.5.).*
- *Obtención certificación UNE ISO/IEC 27001:2007 en materia seguridad, (6.7.).*
- *Realización de un test de intrusión en Portal y SE, con resultado favorable, dio lugar a la implantación de controles adicionales, (6.7.).*

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



- *Adquisición de 2 servidores de dominio, 2 de ficheros, 1 cabina de discos y una unidad robotizada de backup; y de 15 Mac para la Escuela de Grabado, (6.1.).*
- *Implantación módulos de desarrollo de personal y de formación; y del modulo de I+D+i en plataforma Coordyna, para la homologación técnica de ingenierías y centros/organismos de investigación, mantenimiento herramienta Footprints de gestión centralizada calidad, y creación BD para gestión del conocimiento, finalización 2ª fase integración sistemas corporativo, SAP, y de gestión almacén, y adquisición programa ASPROVA para planificación máquina papel FPB, (6.2.).*
- *Consolidación multilinguaje página web y mejoras procedimientos de gestión de cambios, ajustándolos a la normativa vigente; realización del análisis funcional para la implantación de la 2ª fase del Portal Laboral, con mejoras en tratamiento de consultas y solicitudes y actualización de la web Escuela de Grabado, (6.3.).*
- *Puesta en funcionamiento del Registro Electrónico de la FNMT, (6.4.).*
- *Mejoras accesibilidad plataforma Coordyna y actualización software gestión de almacenes, (6.5.).*
- *Implantación Footprints para seguimiento del soporte técnico a clientes, (6.6.).*

### **Parque Móvil del Estado**

- *Puesta en producción sistema Ópera, que agrupa la información de las anteriores aplicaciones sectoriales del PME, y desarrollos para la tramitación intranet de solicitudes de material oficina, reparaciones y mantenimiento, (6.2.).*
- *Apertura de enlace específico en el Portal MEH para la consulta de los lotes de la subasta de vehículos, y política de potenciación del c-electrónico, (6.3.).*

### **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**

- *Ampliación en 52,8 TB brutos, CPDs primario y respaldo, de la capacidad de la red SAN de almacenamiento; adquisición de 2 unidades de seguridad para redes IP uniper; NS-204B-005 y nueva infraestructura de servidores y servicios para el entorno de publicación en Portal y SE MEH, (6.1.).*
- *Adquisición de torre grabadora Autodisc Pack HCL Autoloader 8000, con capacidad para mil discos, para copia en disco óptico por Reprografía, (6.1.).*
- *Modificación de FoGe para cumplimiento estándar SICRES 3.0, ampliación de la aplicación de PAPI facilitando consulta de datos usuarios, permisos y roles en Portal e Intranet y mejorando el rendimiento del interfaz gráfico, e implementación aplicación MENSACA.NET, proyecto piloto para el intercambio de información de negocio entre aplicaciones mediante sistema que facilita la recepción, transformación y envío de mensajes entre de manera fehaciente, (6.4.).*



- *Desarrollo plataforma horizontal de firma electrónica del departamento, MEHFIRMAS que centraliza la arquitectura del departamento, gestión de firma, certificados y aspectos relacionados, (6.4.).*
- *Adaptación Webtrends a la nueva estructura de servidores de Portal y SE MEH configurando en su servidor los procesos automatizados de extracción, copiado y preprocesado de logs, (6.4.).*
- *Nueva aplicación para la adaptación de documentos al ENI, generando ficheros XML y de firma electrónica garantizando la interoperabilidad del MEH en sus relaciones internas y externas, (6.4.).*
- *Adaptación gestión económico-financiera a SOROLLA-2, y de la aplicación de elecciones sindicales para gestión convocatoria 2011, (6.5.).*
- *Modificación NoTe y FoGe adecuándolos a la nueva herramienta de gestión del ciclo de vida sobre Microsoft Team Foundation Server 2008 y a la nueva versión de la hoja de estilos SE MEH, (6.5.).*
- *Reingeniería aplicaciones y BDs MEDUSA, diseño arquitectura, modelización y normalización de las bases y aplicación a la “Gestión de Ficha Personal”, (6.5.).*
- *Implantación BD de gestión de la configuración, CMDB, que facilita información sobre relaciones entre los elementos de configuración y su impacto en los procesos, (6.6.).*
- *Inicio de la migración de equipos de Windows XP a Windows 7, incremento de usuarios, con incorporación de la IG a las unidades clientes, mejora y ampliación del sistema de acceso VPN, (6.6.).*
- *Implementación de sistema de respaldo sobre Portal y EH MEH garantizando funcionalidad mínima y mayor margen respuesta ante ataques externos, (6.7.).*

### **Secretaría General Técnica**

- *Servicio tramitación electrónica para atención consultas carácter bibliográfico, adquisición y trabajos preparatorios para instalación sistema integrado de gestión bibliotecaria Millennium en ejecución de Leyes 10 y 11/2007, (6.2.).*
- *Creación o modificación 1.669 páginas Portal MEH, reconfiguración página principal facilitando labor editores y nuevas funcionalidades “The Spanish Economy”: RSS, registro usuarios y estadísticas; creación o modificación 190 páginas SE MEH creación subsedes TACRC, IGAE; y web y SE DGOJ, (6.3.).*
- *Modificación contenidos PAMEH y web service sindicación para nueva versión aplicación SIA del antiguo MPTyAP, Publicación semanal BOMEH electrónico, mantenimiento portal Biblioteca y del catálogo publicaciones librería virtual, (6.3.).*



- Ampliación foros y entornos colaborativos intranet con nuevos subcanales, igualdad de género y acoso laboral; mejora sistema de alarmas para notificación, e incorporación a las BD de normativa, Norm@doc, de nuevos canales, (6.3.).
- Supervisión del diseño de nuevas aplicaciones para la gestión electrónica de las SGs de RRYRJ y de RRHH; mejora del buscador de NORM@DOC de acceso a las BD jurídicas del MEH y que soporta la edición electrónica BOMEH, (6.4.).
- Mejoras librería virtual y sistema pago tarjeta, nuevos contratos de distribución para los formatos libro-e aumentando en 38 los títulos publicados; y, hasta 14, las publicaciones electrónicas venta; mantenimiento servicios tramitación electrónica consultas y pedidos al Centro Publicaciones, consulta BOE, BORME y BOMEH virtual y zona wi-fi en sala lectura Biblioteca, implantación sistema préstamo libro-e sobre minisite intranet, servicio Libro-e, desarrollos previos creación plataformas biblioteca digital préstamo libros electrónicos, e inicio trabajos creación fototeca para conservación del fondo fotográfico Biblioteca, (6.4.).
- Mejoras servicios registro y firma electrónica, y finalización del proceso de emisión de Certificados APE al personal del MEH, (6.4.).
- Incremento oferta multilinguaje, 150.071 palabras traducidas, reforzamiento accesibilidad, 2.352 documentos publicados, cumplimiento políticas igualdad, y mejora accesos SE MEH a buzones unidades responsables procedimientos facilitando comunicación con usuarios. Atención de 849 consultas, quejas, sugerencias e incidencias externas Portal MEH, resolución de 1.476 incidencias internas sobre portales, 2.061 sobre Intranet MEH, 4.402 sobre PAMEH y de 1.500, internas y externas, referentes a la SE MEH, (6.5.).
- Difusión campaña de seguridad información y prevención contra el malware o software malicioso de la SGTIC a través de la Intranet MEH, (6.7.).

## **7. Comunicaciones y relaciones externas**

### **Instituto de Estudios Fiscales**

- Mantenimiento convenios maestrías Internacionales “Administración Tributaria y Hacienda Pública” y en “Hacienda Pública y Administración Financiera”, celebración del curso “Técnicas de investigación del fraude fiscal y blanqueo de capitales” con Finanzas Públicas Argentinas, (7.1.).
- Participación programa EUROSOCIAL II FIIAPP, memorándum cooperación en cuestiones de fiscalidad y tributarias con OCDE, y para la cooperación técnica e intercambio de conocimientos con la ESEF de Italia, y programa economía pública con



*Fundación del Pino y Universidad Georgia, y convenio colaboración MEH y AEAT para organización "Master en Dirección Pública", (7.1.).*

*- Convenios colaboración encuentros y reuniones en materia económica o fiscal: universidades Vigo, Málaga y Córdoba, UCM UIMP, CEDDET, Fundación Leonardo Torres Quevedo, AEEFI, AEER, Asociación Economía Educación, Tribunal Cuentas, Lattanzio e Associat; y, para investigaciones: University of Essex y Oficina Holandesa de Análisis de Política Económica, (7.1.).*

*- Convenios colaboración, en materia formativa de prácticas en IEF, con la Universidad Carlos III; para publicación en materia de economía y fiscalidad o para el desarrollo de cátedras, con las universidades de Barcelona y Guanajuato, Fundación ICO y SESPAS; y convenios marco de colaboración en diferentes ámbitos de actuación, con la Asociación Economics For Energy, BOE, FETTAF, o el COSITAL de la Comunidad de Madrid, entre otros, (7.1.).*

#### **Dirección General del Catastro**

*- Colaboración curso Ayto Madrid difusión PVC 2011, administración electrónica y notificación por comparecencia electrónica, (7.1.).*

*- Participación en seminario "Información catastral al servicio de las políticas públicas" del programa de formación para funcionarios iberoamericanos en materia financiera y tributaria, convocado por AECID e IEF; en el curso sobre "Gestión del catastro" para funcionarios latinoamericanos, a través del CEDDET, y participación en grupo trabajo "Glosario de términos catastrales", (7.1.).*

*- Cursos y foros para la red de expertos iberoamericana en catastro, REI: "El catastro en la infraestructura de datos espaciales", "Dirección por objetivos en la organización catastral; "Argentina; proyecto de fortalecimiento institucional del Consejo Federal de Catastro", "Brasil, directrices para el catastro multifinilar", "Ocupación informal del suelo; reconocimiento de un fenómeno constante" y "Utilización de software libre en catastro", (7.1.).*

*- Colaboraciones en revista digital REI con los artículos: "Consideraciones sobre la creación y regulación de la categoría de BICEs en el Catastro Español" y "El catastro que nos viene, el catastro de edificios en tres dimensiones en los países europeos y la definición de las especificaciones de los edificios para la infraestructura de datos europea", (7.1.).*

*- Mejoras convenios colaboración EELL: Homogeneización criterios tramitación, nueva redacción cláusula actuaciones notificación valores catastrales en PVCs, modificación clausulado convenios suscritos con entidades supramunicipales, e impartición de criterios a las gerencias para impulso comisiones seguimiento*



fomentando implicación EECC en el cumplimiento de objetivos; y suscripción de 22, para un total de 832 convenios en vigor a 31 de diciembre. Profundización colaboración EELL mediante incorporación a planes actuación conjunta, acuerdos suministro información en desarrollo art. 69 RD 417/2006 y participación de seis municipios en Plan Inspección Catastral, (7.1.).

- Suscripción convenios colaboración con colegios de abogados y seguimiento y valoración cumplimiento convenios vigentes con colegios profesionales. Creación grupo trabajo análisis suministro de información de fedatarios y desarrollo de los supuestos de comunicación previstos en normativa (7.1.).

- Convenios colaboración con FEGA, para intercambio de información sobre parcelas agrícolas, y con Institut Cartogràfic Catalunya para compartir información vuelos fotogramétricos digitales, y aplicación parámetros de transformación del sistema ED50 al sistema ETRS89 en cartografías catastral y topográfica, (7.1.).

- Desarrollo 5ª y 6ª encomiendas SEGIPSA para apoyo resolución expedientes catastrales, (7.1.).

- Asistencia técnica, a través del IEF y AECID, para la elaboración de la primera Ley catastral de Uruguay, colaboración con Consejo Federal Catastro Argentina, mediante videoconferencia, en las jornadas de "Plenario nacional de coordinación sobre metodologías valuatorias", (7.1.).

- Participación en las actividades del Comité permanente sobre el catastro en la UE, (PCC), EuroGeographics y en proyectos UE: ponencia sobre "La agenda digital europea. Nuevos retos para las instituciones catastrales europeas" en la sesión plenaria sobre Los desarrollos tecnológicos y los cambios legislativos, y sobre el papel del catastro para contrarrestar la crisis financiera; las especificaciones de INSPIRE para edificios y construcciones y la difusión de la información catastral en Europa, (7.1.).

- Participación grupo trabajo EuroGeographics EU Policy KEN, con la DG del Catastro responsable, "Task force" sobre Agenda Digital Europea, y participación en la asamblea general de EuroGeographics, sobre "Quality information for the digital agenda"; grupo de trabajo Directiva INSPIRE sobre edificios, y conferencia anual INSPIRE 2011, "Inspirándonos en el año 2020, contribuyendo al crecimiento inteligente, sostenible e incluyente", reunión sobre sector información geográfica en sede DGSI, preparación del proyecto EUROGEOCLAUD, y en auditoría DGSI sobre "Reutilización de los datos del sector público" y reunión sobre el proyecto europeo ESDIN, (7.1.).

- Participación seminario Comisión Económica para Europa NU "Sistemas de registro catastral e inmobiliario: información económica mercados inmobiliarios, II Foro nacional de ciudades, reunión infraestructura datos espaciales España y Portugal, II Congreso Internacional sobre Catastros en tres dimensiones, -FIG-; organización



*EuroSDR, III Congreso Catastro Polaco y IV Conferencia mundial diálogo internacional fiscalidad, tributación y desigualdad Nueva Delhi, (7.1.).*

- *Obtención del Certificado EPSA por el servicio de descarga masiva y gratuita de información catastral, Manual difusión notificación electrónica Ayuntamientos, EECC en PVCs, (7.1.).*
- *Publicación revistas catastro en portal como foro de discusión y análisis problemas gestión catastral, mantenimiento y gestión contenidos portal [www.catastrolatino.org](http://www.catastrolatino.org) y asistencia al Comité Directivo del CPCI, ejerciendo su secretaría técnica, (7.2.).*
- *Edición de más 10.000 unidades Cartas servicio, a disposición ciudadanos en gerencias, y disponibilidad en portal del tríptico carta convencional y dístico carta de servicios electrónicos, y formatos desarrollo; y elaboración y envío a ciudadanos carta informativa notificación electrónica del nuevo valor catastral y tríptico informativo sobre sus ventajas, disponible también en gerencias, con un total de 2.369.422 cartas enviadas y edición de 2.900.000 trípticos, (7.2.).*

#### **Tribunal Económico Administrativo Central**

- *Intercambio electrónico AEAT-TEAs, con más 100.000 expedientes remitidos por servicio web, la totalidad de los procedentes de la AEAT, (7.1.).*
- *Participación en AITFA, formando parte de su consejo directivo y ostentando el Presidente TEAC el cargo de consejero, y en otras actuaciones de colaboración, - formativas o de contacto e intercambio de información-, con administraciones extranjeras o foros y asociaciones internacionales, (7.1.).*

#### **Dirección General de Presupuestos**

- *Asistencia al grupo de trabajo sobre el envejecimiento de la población y sostenibilidad, y participación en el seminario del Parlamento Europeo sobre control de la implantación de las políticas y programas de la UE, (7.1.).*
- *Fiscal Forum de Washington DC y Misión en Guinea Ecuatorial, del FMI (7.1.).*
- *Reunión anual senior budget officials en Luxemburgo y "7th Annual Meeting OECD SBO Network on Performance and Results, de la OCDE (7.1.).*
- *Recepción y mantenimiento de reuniones en sede con representantes de otros países e instituciones: Delegación FMI, Embajada de Irlanda, Comisión de presupuestos del Parlamento checo, Ministerio de Finanzas de Turquía, Embajada de Francia, Embajada de Indonesia, Gobierno Vasco, y diversas visitas de agencias de rating, (Moody's, Standard & Poor's, Fitch Ratings) , (7.1.).*
- *.Participación cursos y seminarios: "Técnicas gestión presupuestaria" MMAMR; "La igualdad como eje de un nuevo modelo económico y social sostenible" Instituto de la*



*Mujer; conferencias en la Escuela de Intervención de la Defensa, “Master de evaluación de programas y políticas públicas del CSEG-UCM, ponencia sobre reforma de las pensiones y el factor de sostenibilidad en el curso “La reforma del sistema de pensiones en España” de la UIMP, “IV Edición de maestría internacional en hacienda pública y administración financiera” IED-UNED CEDDET, seminarios sobre “Evaluación de políticas públicas” del EIPA, conferencias sobre “Proyección de gasto en pensiones públicas a largo plazo en la UE” de la Asociación Española de Actuarios y en el “I Curso de gestión de la inversión pública” Fundación CECO, (7.1.).*

*- Participación en el “XXXVIII Seminario internacional de presupuesto público en Managua”, en “The 2nd International Policy Forum on Budgeting” en Seúl, ciclo de conferencias del Tribunal de Cuentas Francés sobre “Evaluación de Políticas Públicas y Reformas de Estado”, mesa redonda de la Universidad de Leiden sobre “La crisis financiera y la trayectoria de los sistemas presupuestarios” y en el encuentro sobre colaboración Público-Privada en París, (7.1.).*

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

*- Coordinación con las SGs de Personal Mº Defensa, y de Relaciones sociales internacionales, del antiguo MTI, en la aplicación de los reglamentos comunitarios en materia de SS, (7.1.).*

*- Participación en: comisiones: ayudas VIH, nacional víctimas delitos violentos y contra libertad sexual, reconocimiento indemnizaciones medidas internamiento condición homosexuales, aplicación LVM y MPyRS, y seguimiento disposiciones y actos CCAA, (7.1.).*

*- Puesta a disposición de otras organizaciones públicas de desarrollos sobre de la evaluación del desempeño, (7.1.).*

*- Participación en los grupos de trabajo: cargas sistemas públicos de pensiones, -EUROSTAT y BCE-; Art 83 estatuto funcionarios UE, -informe evaluación actuarial equilibrio sistema de pensiones funcionarios UE y propuesta % contribución funcionarios-; y grupo para implantación SEPA, (7.1.).*

*- Remisión carta informativa revalorización y tríplico s) pensiones y prestaciones, y remisión de certificados de retenciones IRPF, (7.2.).*

*- Información permanente por c-electrónico a delegados y secretarios DEH sobre proyectos y actividades (7.3.).*

#### **Dirección General de Fondos Comunitarios**



- *Establecimiento fiscalización previa pagos UE y envío beneficiarios desde DGTyPF, y cursos verificación art. 13, contratación pública, y métodos y técnicas de evaluación AGE, CCAA. y ayuntamientos (7.1.).*
- *Desarrollo, con IGAE, de aplicación de gestión para la integración AE de los procedimientos de IIRR facilitando comunicación con IGAE y SGTyPF, con la AEAT y ITGSS, y con aplicaciones TESEO y Fondos 2007, (7.1.).*
- *Colaboración permanente con SGTyPF, IGAE y UUGG para tratamiento información relaciones financieras España-UE, (7.1.).*
- *Impulso sistema videoconferencia en reuniones organismos externos, (7.3.).*

### **Intervención General de la Administración del Estado**

- *Participación en CSAE y CPAE-MEH, en grupo de trabajo plataforma de recepción de facturas electrónicas en la APE, consejo editorial portal MEH y coordinación criterios generales Portal Administración presupuestaria, (7.1.).*
- *Reuniones con las intervenciones generales CCAA de unificación de criterios de Contabilidad Nacional y control FFCC, (7.1.).*
- *Participación en el XXIII encuentro Internacional sobre gestión financiera de gobiernos nacionales y en 4ª, 5ª y 6ª edición de la Maestría internacional en hacienda pública y administración financiera, (7.1.).*
- *Recepción de visitas internacionales: Agencia Central de Investigación del Ministerio de Economía de Polonia, Ministerio de Finanzas de Turquía; representantes de los gobiernos de Italia y Grecia y de la responsable del Control Económico Interno de las Direcciones Generales y Servicios de la Comisión Europea, entre otros (7.1.).*

### **Instituto Nacional de Estadística**

- *Participación en el "Sponsorship on quality" de Eurostat desarrollando el Código de Buenas prácticas, obteniéndose el "European Statistical System Quality Assurance Framework", (7.1.).*
- *Colaboración con el BdE, Mº de Fomento, MICyT y otros órganos MEH para estadísticas FATS, y cooperación con CCAA para recogida de datos sobre tratamiento de residuos y gestores, (7.1.).*
- *Grupos de trabajo: con MARM para identificación de puntos focales proyectos Eurostat y OCDE, y proyecto mixto INE-MARM, MCAEA de modelización uso del agua en las explotaciones agrícolas; sobre estadísticas de la energía en el seno del CSE, estadísticas coyunturales del mercado laboral y colaboración con AEAT, TGSS y HF Navarra para la incorporación de datos de sus registros en EPA y en la encuesta de estructura salarial anual, (7.1.).*



- *Utilización de los formularios TC1 SS para la elaboración la encuesta trimestral de coste laboral, comparación microdato empleo EPA y datos afiliación SS, incorporación a encuesta de estructura salarial 2010 de información procedente de la TGSS, nueva estadística de mercado laboral y migración, según microdatos EPA y padrón continuo, incorporación datos sobre prestaciones sociales a partir del Registro de prestaciones públicas INSS y sobre empleo protegido de la TGSS a la estadística sobre el empleo de las personas con discapacidad, (7.1.).*
- *Participación en “The National Experts on Science and Technology Indicators” NESTI, OCDE, y en la STI Working Group meeting en Luxemburgo, seminario sobre el censo agrario FIAPP y en jornadas para incentivar cumplimentación de estadísticas I+D+i en La Rioja y Barcelona (7.1.).*
- *Coordinación proyecto ESSnet UE recogida cuestionarios de encuestas de ocupación en alojamientos turísticos con ficheros XML, asistencia a la reunión del grupo STATIS sobre propuesta reglamento de estadísticas sobre seguridad frente a la delincuencia e implementación piloto “Census-Hub”, Eurostat para difusión armonizada Censo de población y vivienda 2011 en SDMX-ML, (7.1.).*
- *Participación en grupos de trabajo europeos sobre: encuesta europea de salud, estadísticas de educación; de delincuencia y justicia penal; armonización de los datos sobre causas de muerte, -y taller grupo IRIS para desarrollo del programa para su codificación automática-; estadísticas de la sociedad de la información, y en las Task Forces sobre la encuesta europea de seguridad, ESSnet de Cultura y encuesta comunitaria de formación profesional continua, (CVTS) (7.1.).*
- *Colaboración con el MSSSI en las fases previas de la Encuesta Nacional de Salud 2011 y con este departamento y la Organización Médico Colegial, en la mejora del proceso de información del Certificado Médico de Defunción, (7.1.).*
- *Coordinación MECyD en proyectos de la encuesta de financiación y gasto de la enseñanza privada curso 2009-2010 y de la encuesta de gasto de los hogares en educación, curso 2011-2012, y en cumplimentación cuestionario internacional sobre sistemas de educación, UOE; y reuniones con la DGIAE-UE, ONTSI y OSI-INTECO para la mejora de la información recogida en la encuesta TIC-H, (7.1.).*
- *Participación grupo de trabajo proyecto INES sobre indicadores de sistemas de educación, y colaboración en revisión traducción de los cuestionarios 2ª ronda encuesta de comportamiento medioambiental de los hogares, OCDE (7.1.).*
- *Participación en grupos de trabajo de la Clasificación Nacional de Educación, y diseño del cuestionario de la encuesta de personas sin hogar-2012, (7.1.).*
- *Participación en un número aproximado a doscientas reuniones internacionales convocadas, fundamentalmente, por Eurostat, NU y OCDE: Comité sistema estadístico*



européa, Conferencia DGINS, Comisión de estadística NU, Conferencia estadísticas europeas UNECE, Conferencia estadística de la CEPAL y el Comité de Estadística de la OCDE, entre otros, (7.1.).

- Cooperación técnica con instituciones de América Latina, países candidatos UE y cuenca mediterránea, con un total de 55 actividades, seminarios, cursos on-line, visitas de estudio y asistencias técnicas, (7.1.).

- Organización por la EEAP del curso sobre la nueva encuesta de empleo del tiempo 2009-2010, para difusión de sus novedades, metodología y resultados, y del seminario sobre “Estadísticas sociales sectoriales” con la FIIAPP (7.2.).

### **Instituto de Crédito Oficial**

- Participación en los grupos de trabajo de los 10 Principios del pacto mundial NU y de las actividades de la red española, en comités de seguimiento Fondo Marguerite y equipos de trabajo NEFI (7.1.).

- Convenios de colaboración con la práctica totalidad de EEFF establecidas en España, acuerdos con 66 entidades, -cámaras comercio y organismos de promoción empresarial-, para acceso de pymes, autónomos y ciudadanos a líneas financiación, y colaboración con MITyC, MMARM, ICEX e ICAA para líneas de financiación específicas, (7.1.).

- Campañas de publicidad Líneas ICO 2011 e ICODirecto para autónomos y empresas, en prensa, radio, televisión, internet, soportes exteriores, y folletos en soporte papel y formato digital, distribuidos en las EECC, cámaras y organismos de promoción empresarial, (7.2.).

- Consolidación de [www.ico.es](http://www.ico.es), con más de 1.200.000 visitas, como canal de comunicación institucional, con información actualizada sobre la actividad ICO, y de [icodirecto.es](http://icodirecto.es), para el acceso a la información relativa a sus productos, con 1.132.215 visitas, la SE ICO, con 42.807 visitas, y presencia activa en las redes profesionales a través de grupos en LinkedIn, Xing y Viadeo, (7.2.).

- Publicación mensual Newsletter ICO, destinada a autónomos y pymes, remitida por c-electrónico a usuarios registrados y publicada en web ICO, con 300.000 suscriptores, y, trimestral, de la Newsletter para inversores, que se remite a la base de datos de inversores, (7.2.).

### **Comisión Nacional de la Competencia**

- Planificación incorporación de becarios y alumnos en prácticas mediante convenios con universidades y encuentro con socios OCU, (7.1.).



- *Celebración de las Jornadas Anuales CNC, actos de formación especializada para medios de comunicación y conferencias para el público en general, (7.2.).*

### **Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional**

- *Sistematización las relaciones con distintos organismos de la administración, ICO, BdE, Oficina económica del Presidente, DG de planificación y evaluación de políticas de desarrollo, AECID, Oficina de Cambio Climático y DGCI y Ofecomes en materias de interés común, (7.1.).*
- *Participación en conferencias y seminarios relacionados con la estrategia de España en las IIFF internacionales y aprovechamiento comercial del mercado multilateral con entidades encargadas de la promoción comercial ICEX, CECO, la Confederación de Empresarios de Galicia o Tecniberia, (7.2.).*

### **Dirección General del Tesoro y Política Financiera**

- *Participación y coordinación grupos de trabajo: FAAF, Gestión del régimen de avales a las entidades financieras del RDL 7/2008, a las empresas de automoción, FROB, Fondo de amortización déficit eléctrico, Fondo de reserva de la SS, Fondo de prevención y rehabilitación, Fondo de titulización de pymes, Comité de estabilidad financiera, de puesta en marcha de mecanismos de estabilización financiera Zona Euro, de representación española en la International Network on Financial Education (OCDE), inversión socialmente responsable del CERSE, de control de movimientos de efectivo y sobre migración al SEPA del resto de AAPP españolas, (7.1.).*
- *Participación grupos de trabajo Consejo UE: contrapartes centrales y registros de operaciones; reglamentos sobre ventas en corto y las permutas de cobertura por impago y sobre derivados OTC, y directivas sobre sistemas de garantía de depósitos; sistemas de compensación de inversores y sobre la supervisión complementaria de las entidades financieras, (7.1.).*
- *Participación grupos de trabajo Comisión Europea: depositarios centrales de valores y liquidación de valores, acuerdos de compensación contractual, certeza legal en la tenencia y transmisión de valores, gestión de crisis de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, transparencia y condiciones de contratación de los préstamos hipotecarios, protección de los usuarios de servicios financieros, CEV, CEB y CECF, (7.1.).*
- *Grupos de trabajo nacionales: adecuación normativa a la UE en relación con: las agencias de calificación crediticia, organismos inversión colectiva en valores mobiliarios, servicios pago en mercado interior, nivel de cobertura y plazo de pago de los sistemas de garantía de depósitos, contratos de crédito al consumo, y sobre bancos*



*afiliados a un organismo central, sus fondos propios, gestión de riesgos, régimen de supervisión y gestión de crisis (7.1.).*

- *Refuerzo campañas comunicación portales generalistas y financieros, (7.2.).*

### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

- *Celebración de cuatro juntas consultivas de seguros y fondos de pensiones para la tramitación proyectos normativos, y colaboración M<sup>o</sup> Justicia simplificación procedimientos inscripción fondos pensiones, tramitación telemática y supresión duplicidades registrales mediante su intercomunicación, y, con BdE y CNMV, en plan educación financiera 2008-2012, (7.1.).*

- *Participación en grupos de trabajo: EIOPA, desarrollo Directiva Solvencia II; y, con EIOPA y OCDE, sobre fondos de pensiones, propuesta medidas frente a la crisis y principios de buenas prácticas en el ámbito de las pensiones, (7.1.).*

- *Constitución colegios supervisores de los dos grupos aseguradores nacionales que operan a nivel internacional -Directiva Solvencia II-, y participación en 22 colegios de supervisores de grupos con matriz no española, (7.2.).*

- *Publicación en web DGSyFP nuevos criterios interpretativos de la legislación de seguros y de planes de pensiones, (7.3.).*

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

- *Colaboración con BCE en materia de seguridad y salud y con DGPGC para mantenimiento estándares biometría DNle, (7.1.).*

- *Convenios colaboración con universidades y centros formación para realización prácticas y, con empresas, prácticas alumnos Máster Escuela Grabado, (7.1.).*

- *Colaboración en proyectos I+D con universidades, CSIC, centros y plataformas tecnológicas, Sociedad Iberoamericana de Estudios Numismáticos, Ayuntamiento de Segovia, Calcografía Nacional, Museo de Medallística Enrique Giner, UCLM y Biblioteca Nacional, (7.1.).*

### **Parque Móvil del Estado**

- *Participación en eventos sobre calidad y sistemas de gestión, (7.3.).*

### **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**

- *Cesión a otros departamentos de los cursos on line de elaboración propia, - promoción a cuerpos generales AEAT, contabilidad y matemáticas financieras y LCSP, entre otros; presentación aplicación de acción social a 11 ministerios ofreciéndose su cesión y asistencia técnica para su uso, colaboración IEF para formación*



*microinformática on-line a alumnos y personal, y coordinación de la gestión del concurso de comunicaciones departamental 2011-2014, (7.1.).*

### **Secretaría General Técnica**

- *Colaboración grupos de trabajo coordinados por MPTyAP: buscador federado 060, SIA, ventanilla única, inclusión administrativa, sedes electrónicas, y guía web; y mantenimiento sitio web Memoria Histórica, del Mº de Presidencia, (7.1.).*
- *Colaboración planes reducción cargas administrativas: elaboración de informes sobre el plan de simplificación documental, ventanilla única de servicios, silencio administrativo negativo y volumen anual de tramitaciones electrónicas, (7.1.).*
- *Colaboración Observatorio de Accesibilidad Web, actuaciones para la adhesión a plataformas internacionales de distribución y de estudios de optimización de recursos para mejora presencia publicaciones en Internet, (7.1.).*
- *Colaboración campañas de comunicación institucional, del MEH y del Gobierno de España, mediante utilización entornos web disponibles, promoción AE y difusión campañas IRPF-2010 y notificaciones catastrales 2011, divulgación publicaciones en foros abiertos, asistencia a ferias y encuentros, comunicación de novedades por c-electrónico y emisión de folletos divulgativos, (7.2.).*
- *Actualización recursos electrónicos intranet, edición de folleto con prestaciones y preparación de contenidos para separadores troquelados con datos Biblioteca y ampliación de la exposición Crónica gráfica del ministerio con la incorporación de nuevas salas y la edición de una guía, (7.3.).*

## **8. Relaciones con el ciudadano**

### **Instituto de Estudios Fiscales**

- *Encuestas de satisfacción usuarios mediante aplicación específica, (8.2.).*
- *Difusión en web IEF de los cursos y seminarios; y, con c-electrónico, de encuentros, foros y mesas redondas en economía y fiscalidad, (8.5.).*

### **Dirección General del Catastro**

- *Encuestas presenciales en gerencias sobre trato y calidad información, y de calidad del servicio de LDC, (8.2.).*
- *Grupo de trabajo específico para disminución de las quejas, (8.3.).*
- *Incremento dotación PICs con 3.569 puntos y 8.163 usuarios habilitados en SEC para su mantenimiento, colaboración campaña subsanación discrepancias titularidad IRPF y colaboración Ayto Madrid para atención telefónica PVC 2011, facilitando*



*derivación a su plataforma 010 de consultas que excedieran capacidad respuesta plataforma Catastro con la asistencia de coordinadores 010 las jornadas formativas personal teleoperador LDC, (8.5.).*

*- Incorporación filtrado telefónico para cita previa, con 87.841 citas concertadas través LDC, (8.6.).*

*- Disminución tiempo medio espera atención presencial, 8,63 mntos, con aumento tiempo atención, 11,61 mntos, (8.7.).*

*- Incorporación relación preguntas frecuentes en el Portal, (8.8.).*

*- Manual resolución consultas PVC y notificación electrónica en gerencias y LDC; y, en elaboración, otros sobre: restantes procedimientos catastrales y atención al público y recepción de documentación. Actuaciones para la normalización carteles indicativos de las gerencias, (8.8.).*

*- Recepción de 887.090 llamadas en la LCD, -1.465, fuera horario de atención, grabadas y respondidas a partir 14:00 día siguiente-, atendiéndose 696.690 consultas y 87.841 citas previas, junto a 20.243 correos electrónicos, (8.9.).*

*- Actualización Cartas Servicios, convencionales y electrónicos, (8.10.).*

### **Dirección General de Presupuestos**

*- Buzón c-electrónico para recepción consultas en materia presupuestaria, (8.5.).*

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

*- Encuestas calidad en la prestación a nuevos pensionistas con seis meses experiencia, alcanzándose un grado de satisfacción 3,93/5 puntos, (8.2.).*

*- Nuevo sistema seguimiento mensual compromisos Carta de Servicios, con indicadores sobre procedimientos, información y servicios electrónicos, (8.10.).*

### **Instituto Nacional de Estadística**

*- Atención personalizada a usuarios ámbito académico, en temas innovadores: cuentas medioambientales. (8.4.).*

*- Actualización información metodológica de acceso libre en web, ampliación de la de explotación Padrón, con incorporación fichero microdatos; y de variaciones residenciales, (8.8.).*

*- Desarrollo indicadores calidad en el empleo, (CEENU); y sobre igualdad, cruce encuesta de estructura salarial con BD empresarial, en colaboración con Consejo Superior de Cámaras, (8.8.).*



- *Participación proyecto Eurostat de creación fichero anonimizado con datos de la encuesta de estructura salarial para analistas de dicha encuesta, (8.8.).*
- *Publicación encuesta de estructura salarial 2010, e información sobre decila salarios empleo principal en EPA 2012, módulo sobre conciliación de la vida familiar y laboral, preparación módulo 2012 transición vida laboral a jubilación e investigación negociación colectiva para encuesta coste laboral 2010, (8.8.).*
- *Atención individualizada, previa transferencia algoritmos y software explotación por el usuario para aplicación por el INE con control de confidencialidad, de las solicitudes de acceso a microdatos con restricciones de confidencialidad, (8.11.).*

### **Instituto de Crédito Oficial**

- *Consolidación Canal Facilitador Financiero, con reducción quejas, (8.3.).*
- *Mantenimiento servicio atención, con 509 consultas presenciales, (8.4.).*
- *Adjudicación del servicio de atención telefónica y presencial a una única empresa, mejorando gestión y calidad de la información facilitada, adaptación de los dos números de información gratuita disponibles a todo tipo de consultas y recepción de 10.858 consultas, con tiempo medio respuesta de 4,9 días, (8.5.).*

### **Comisión Nacional de la Competencia**

- *Procedimiento de acceso en oficinas CNC a expedientes sancionadores originados por solicitud de clemencia mediante terminal adaptado, instalación sistema acceso wifi a Internet para visitantes, (8.4.).*
- *Implementación de sistema de notificación electrónica RD 1671/2009, cuenta Twitter como nuevo canal de comunicación en temas de competencia, y creación espacio web para un mayor contacto con usuarios, (8.5.).*
- *Mejora atención no presencial, disminución tiempos respuesta consultas, (8.7.).*

### **Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional**

- *Buzón c-electrónico para recepción de quejas, sugerencias y solicitudes participación en programas de cesión de profesionales, (8.4.).*
- *Reducción de los tiempos de gestión en cada una de las fases de los procesos de selección de personal en los programas de cesión de profesionales, hasta un plazo total de 3 meses para todo el proceso, (8.7.).*

### **Dirección General del Tesoro y Política Financiera**

- *Encuesta de calidad del Informe Semanal de Mercados Financieros, y evolución del informe en base a sus resultados, (8.2.).*



- *Resolución de 21.724 consultas telefónicas y de 8.450 por c-electrónico. Remisión de 74.600 c-electrónicos con información sobre rentabilidad DP, (8.5.).*

### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

- *Actualización permanente página web con información de legislación aplicable a seguros y fondos de pensiones, (8.8.).*

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

- *Encuestas a clientes productos gráficos y monedas colección, (8.2.).*
- *Cursos atención al público para personal adscrito a la función, y puesto de información en entrada al Museo, (8.4.).*

### **Parque Móvil del Estado**

- *Encuestas anuales satisfacción usuarios y personal del Centro, (8.2.).*
- *Actualización Carta Servicios Taller adecuándola a “Guía para el desarrollo de cartas de servicios” AEVAL, (8.10.).*

### **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**

- *Publicación portal “The Spanish Economy”, con infraestructura MOSS, con principales informaciones económicas MEH, (8.8.).*
- *Perfil en Twitter para comunicación más directa, accesible y participativa, (8.8.).*
- *Consolidación, con más de 30 centros y organismos, de la SE MEH como punto de acceso unificado del ciudadano, con 2 nuevas subsedes y acceso a las de organismos y centros MEH; y del nuevo registro electrónico, con los requisitos OM EHA/1198/2010, incorporándose 9 nuevos centros directivos, (8.8.).*
- *Potenciación uso RSS en los canales de comunicación web MEH, con ahorro de costes y mayor flexibilidad en el sistema de suscripciones. Nuevos canales de Novedades y Resoluciones, y mejoras en RSS de Concursos, nuevo servicio intermediación para publicación en Portal y SE MEH incorporación TACRC, garantizando derechos Ley 11/2007, (8.8.).*

### **Secretaría General Técnica**

- *Mantenimiento sistema encuestas y recepción de 97 cuestionarios sobre uso y navegabilidad Portal, (8.2.).*
- *Aplicación encuesta interactiva en estadísticas de información y seguimiento de adaptación de espacios a discapacitados en el MEH, (8.4.).*



- *Servicio de entrega a través SE MEH de certificaciones y copias auténticas de documentos y expedientes del Archivo General y del servicio de tramitación electrónica para la atención de consultas y solicitudes de información SIA, (8.5.).*
- *Actualización permanente Intranet e Internet, y edición soporte papel, datos MEH: organigrama, directorio, horarios atención, fax y c-electrónico, cartas servicios, otras unidades de Información y normativa reguladora SIA, elaboración contenidos del folleto de servicios Archivo General y actualización base modelos de contestación para consultas de carácter general, (8.8.).*
- *Mantenimiento del servicio de la Línea 900 de atención telefónica, (8.9.).*
- *Actualización Cartas Servicios, convencionales y electrónicos, Centro de Publicaciones, Biblioteca, Archivo y SIA, (8.10.).*

## **9. Comunicación y relaciones internas**

### **Instituto de Estudios Fiscales**

- *Utilización intranet y c-electrónico información y comunicación interna, (9.1.).*
- *Utilización entornos red servicios de gestión financiera y contratación, (9.2.).*

### **Dirección General del Catastro**

- *Foros con acceso desde la intranet: Gerentes, Informática, Valoración e Inspección y Procedimientos, (9.1.).*
- *Incorporación en herramienta Control de Gestión de los informes: de Ayuntamientos, sobre cuota estimada pendiente de liquidar, y de resultados del control de calidad del dato catastral, para evaluación calidad datos aportados por colaboradores externos, y construcción BD sobre el sistema ATENEA con 422 preguntas incorporadas a fin 2011 sobre procedimientos catastrales, (9.2.).*

### **Tribunal Económico Administrativo Central**

- *Organización II Jornadas anuales de los TEA, con la participación de TEARs, TEAL y TEAC y ponentes externos sobre temas de especial interés (9.1.).*
- *Puesta en funcionamiento nueva intranet TEAs. Junto acceso a BADOCTEA, cuenta con: herramientas participativas, (foro general y presidentes), espacio informativo, normativa, soporte jurídico-tributario, red conocimiento, TIC, enlaces herramientas trabajo, repositorio documentación accesible con permisos diferenciados, novedades, formación, ofertas empleo, buzón sugerencias, (9.2.).*
- *Actualización permanente BADOCTEA, con la incorporación de 1.243 resoluciones, 1.611 criterios extraídos, -1.445 criterios de resoluciones y 166 de*



*sentencias del TC, TS, AN y TSJs, edición boletines "Espacio Informativo TEA", circularizados mediante correo a Presidentes, Vocales y Ponentes TEA, e incorporado a la Intranet, con la revisión, recopilación y comentario de las sentencias de TC, TS, AN y TSJ, y actuaciones permanentes de evaluación de contenidos de documentación susceptible incorporación a la Intranet, (9.2.).*

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

- *Actualización continua contenidos: BD Ordenación Normativa, Cuadernos de Clases Pasivas, Códigos Legales y Recopilaciones, e incorporación de anuncios sobre novedades LPGE-2011 en canal de Dirección, y de contenidos en las secciones intranet de estructura orgánica y normativa general, participación en la actualización permanente del Portal MEH publicando los documentos básicos en la normativa de CPyPP, (9.1.).*
- *Mantenimiento servicio Sumario BOE con envío diario de c-electrónico, con principales reseñas de diarios UE, CCAA, SS, Mº de Justicia MAP y MAE, (9.1.).*
- *Nueva versión aplicación Winfoca con: relaciones puestos personal laboral, utilidad de consulta e informe agregado de puestos y costes de personal funcionario y laboral, estadísticas, cuadro de mando con datos agregados para Comité de dirección y posibilidad obtención información histórica, (9.1.).*
- *Mantenimiento del procedimiento autorización masa salarial del personal laboral acogido al Convenio único desde información disponible en BD DGCPyPP por un importe de 947.818.299 euros y 46.649 efectivos en 96 centros, (9.2.).*
- *Mejora cuadro de mando, con información sobre evolución variables de referencia: número y gasto en pensiones CCPP y otras prestaciones, efectivos y masas salariales personal SP estatal, evolución gastos personal y ejecución del Capítulo I presupuestos, gasto de RPTs y vacantes, y series de magnitudes macroeconómicas asociadas a remuneraciones y efectivos, y elaboración manual sistema retributivo colectivos régimen jurídico especial, con información sistematizada sobre sus especialidades para apoyo en informe de proyectos, cálculos de coste y toma de decisiones, (9.2.).*

### **Dirección General de Fondos Comunitarios**

- *Canalización, mediante c-electrónico, de documentación relevante para cada puesto trabajo, para agilización de la gestión y controles, (9.2.).*

### **Intervención General de la Administración del Estado**

- *Publicación intranet boletines mensuales: actividades desarrolladas, legislación publicada, notas prensa, concursos, nombramientos y ceses y cursos previstos, entre otras; y de los boletines bimestrales de Informática Presupuestaria, (9.2.).*



### **Instituto Nacional de Estadística**

- *Establecimiento repositorios con información compartida para intercambios de información, (9.1.).*
- *Distribución documentación técnica recibida a los promotores interesados, desarrollo aplicación SAS para identificación número visitas web por áreas, con informes en Intranet junto al envío personalizado a unidades promotoras, (9.2.).*
- *Intensificación coordinación unidades, con mejoras programación fases ejecución encuestas, seguimiento, identificación de registros, modos de recogida y control cobertura, unidad de trabajos de campo; y en revisión tamaños muestrales en el contexto de reducción presupuestarias de unidad diseño (9.3.).*
- *Edición publicaciones de síntesis: Desarrollo Sostenible, Panorámica de la Industria, Cifras INE, (9.4.).*

### **Comisión Nacional de la Competencia**

- *Desarrollo proyecto de alertas para agilizar seguimiento expedientes, (9.1.).*
- *Seminarios internos sobre asuntos de interés para las unidades, (9.2.).*
- *Apoyo unidad inspecciones tecnológicas en la investigación evidencias en los sistemas informáticos de las empresas inspeccionadas, (9.3.).*

### **Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional**

- *Remisión sistemática de los informes sobre cuestiones de interés y temas de discusión a cada una de las subdirecciones, (9.2.).*

### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

- *Sistema de alertas para detección modificaciones en registros subdirecciones, o internos, para asuntos interrelacionados, (9.1.).*

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

- *Implantación nuevas funcionalidades en Portal Laboral, (9.1.).*
- *Nuevos procedimientos sobre herramienta de gestión documental facilitando su conocimiento y agilizando su divulgación, (9.2.).*

### **Parque Móvil del Estado**

- *Actualización mapa procesos y procedimientos, encontrándose disponibles en la intranet para su consulta, (9.2.).*

### **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**



- Acceso unidades DSPyCT a aplicaciones: Sic3, Sorolla2, Teseo.Net y CIBI, evolución herramienta SOL para tramitación Intranet, y extensión solución acceso intranet vía VPN a Consejerías de Finanzas, (9.1.).

### **Secretaría General Técnica**

- Mantenimiento gestión documental archivo digitalizado personal MEH e inicio trabajos descripción archivística e inventariado de expedientes depuración Funcionarios de Hacienda, (9.2.).
- Mejora gestión permisos a editores en sitios web MEH; estableciendo, a su vez, un control de calidad de los contenidos una vez que han sido publicados, (9.4.).

## **10. Procedimientos**

### **Instituto de Estudios Fiscales**

- Informatización procesos y puesta a disposición usuarios en Subsede IEF de: Campus Virtual, programa formación titulados universitarios, premios tesis doctorales, estudios previos aplicación para gestión web de publicaciones, venta revistas, libros, y suscripciones, (10.3.).
- Utilización del Registro electrónico MEH, (10.5.).
- Adaptación del Manual procedimientos Secretaria General a novedades normativas y nuevas tecnologías, a disposición del personal en Intranet, (10.7.).
- Procedimiento tramitación quejas y sugerencias, incorporado a Intranet, (10.8.).

### **Dirección General del Catastro**

- Mejora descripción inmuebles y valoración catastral en documentación interesados, modelo acuerdo multi-inmueble para notificación de varios bienes del mismo titular en los PVCs de carácter general o parcial y procedimientos de declaración de nueva construcción, ampliación, reforma o rehabilitación, (902N), Unificación y mejora documentos resolución recursos reposición, adecuándolos a modificaciones normativas y con mayor claridad expositiva, implantación en PVCs del sistema notificación mediante comparecencia en SEC, (10.1.).
- Desarrollo aplicación informática de referencia al mercado de las zonas de valor, mejoras elaboración y desarrollo PVCs, con mayor agilidad y control a través de análisis estadísticos, expediente digitalizado en ponencias valores, y elaboración "modelo e documento nº 1 de ponencia", (10.3.).



- *Integración BDC incidencias detectadas en Plan anual detección, mediante expedientes inspección, subsanación discrepancias, corrección errores y declaración, (10.3.).*
- *Fomento notificación electrónica PVCs en SEC, 15,1% notificaciones, y notificación multi-inmueble con reducción 30% notificaciones PVCs, consulta en línea SEC de accesos por terceros a datos catastrales protegidos, art. 15 LO 15/1999, de protección de datos, (10.3.).*
- *Descarga gratuita cartografía catastral digitalizada a través de la SEC 24 horas del día, posibilidad de inicio procedimientos en SEC, fomentando uso AE y facilitando el conocimiento de medios electrónicos para tramitación procedimientos catastrales, (10.3.).*
- *Manual para ayuntamientos y EECC de difusión notificación electrónica en notificaciones PVCs, Manual sobre la migración de Microsoft Office a Open Office, y circulares sobre: procedimiento inspección catastral, desarrollo procedimiento sancionador en Catastro, ponencias valores 2011, y tramitación expedientes catastrales de incorporación o alteración características, (10.7.).*
- *Aplicación gestión Quejas y Sugerencias para registro, tramitación, control y consulta; facilitando explotación datos y coordinación respuestas, y manual con recomendaciones para homogeneización de estructura y contenido de las respuestas a las quejas y sugerencias, (10.8.).*
- *Desarrollo criterios interpretación sobre determinados aspectos de valoración y ponencias de valores sobre: cómputo de superficies en valoración de aparcamientos, trasteros y anejos; consideración fincas infraedificadas y valoración suelo pendiente de desarrollo y urbanizable, (10.9.).*
- *Herramienta cálculo valores de referencia y contraste con valores de mercado para otras administraciones, (AEAT CLM y Junta de Comunidades), iniciando prueba piloto con suministro de valor de referencia para el ejercicio de sus competencias, (10.9.).*
- *Primer mapa zonas de valor a nivel nacional, con asignación de jerarquías zonales a todos los municipios territorio nacional de régimen común, primera coordinación valores en el total de municipios del territorio nacional de régimen común de forma simultánea, con asignación módulos valoración MBR y MBC actualizados, vinculados al coeficiente de gastos y de beneficios que corresponda en aplicación de la fórmula de valoración catastral, (10.9.).*
- *Realización por el OCMI de estudios de la dinámica inmobiliaria a partir de la información que suministran notarios y registradores de la propiedad, (10.9.).*



- *Definición mapa procesos en Plan de objetivos 2011, con los procesos críticos, -10 objetivos operativos-, controlados mediante 21 indicadores, (10.10.).*

### **Tribunal Económico Administrativo Central**

- *Mejoras gestión procedimiento abreviado, Ley 58/2003, con creación diversos órganos unipersonales, (10.1.).*
- *Agilización procedimientos: acuerdos Grupo Correos notificación resoluciones, actuaciones telemáticas de envío para cumplimiento, protocolos firma electrónica y estudio sobre notificación electrónica personas jurídicas y asimilados, (10.2.).*
- *Compendio casuística fijación cuantía reclamaciones administrativas con la participación vocalías TEAC y varios TEAs, (10.7.).*

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

- *Redefinición procedimiento envío expedientes administrativos y retenciones judiciales a intervención delegada para su fiscalización, con diseño de la emisión trimestral a juzgados, ajustada a nueva redacción art. 607 LEC, (10.2.).*
- *Adaptación procedimiento auditoria y aplicación AUDITA2 a planificación auditorias 2011, con 92 auditorias a habilitados incumplidores en muestra inspección-2010, con 14 con apertura procedimiento sancionador, (10.2.).*
- *Ingreso de 26.860 pagas extra con nuevo procedimiento tramitación de oficio haberes devengados y no percibidos para el pago parte proporcional paga extraordinaria en bajas por fallecimiento o vencimiento pensión orfandad, (10.2.).*
- *Mejoras cruce informático ISLA Registros Civiles, evitando abono percepciones indebidas, con reducción de un 12,6% de expedientes de reintegro, (10.2.).*
- *Mejoras Portal CECIR facilitando el acceso a los miembros de la Comisión, instructores de expedientes y gestores de personal, consolidación aplicación Convoc@ de comunicación secretaría CECIR con centros gestores, remitiendo orden del día de sesiones y propuestas resolución previstas para conocimiento previo y presentación observaciones, e implantación de la firma electrónica en las resoluciones CECIR, (10.3.).*
- *Implementación, en coordinación con TEAC e IGAE, de aplicaciones para la conversión expediente papel en electrónico, y su remisión telemática al TEAC en caso de interposición de REA, (10.3.).*
- *Implantación aplicación "Rayo-Registro" con acceso a los usuarios UCP que lo soliciten, con un total de 127 usuarios registrados, (10.6.).*



- *Actualización Manual criterios CECIR, para la mejora de los procesos de decisión en formulación resoluciones y acuerdos, y elaboración del Manual procedimientos SG de Gestión de Retribuciones y Puestos de Trabajo identificando procesos y normalizando desarrollo de las tareas, (10.7.).*
- *Curso sobre Novedades en materia de CCPP para personal UCP, con sistema video-colaboración, (10.9.).*
- *Simplificación y homogenización denominaciones puestos trabajo personal funcionario evitando denominaciones sexistas en aplicación I Plan para la Igualdad entre mujeres y hombres en la AGE, (10.11.).*

### **Intervención General de la Administración del Estado**

- *Resolución 28-07-2011, de criterios para la elaboración de la información sobre los costes de actividades e indicadores de gestión a incluir en la memoria de las cuentas anuales del PGCP, e implantación procedimiento de aprobación de los cambios de datos en producción, (10.11.).*

### **Instituto Nacional de Estadística**

- *Automatización creciente fases depuración selectiva, control outliers e imputación, y proyecto incorporación automática en web de la información de organismos internacionales, Eurostat, (10.2.).*
- *Estudio piloto Cuentas de la energía en España, proyectos MCAEA, modelización uso agua a nivel microdato en explotaciones agrícolas, y sobre uso de fuentes administrativas en encuestas estructurales a empresas, (10.3.).*

### **Instituto de Crédito Oficial**

- *Creación Dirección General Comercial, unificando gestión comercial y de riesgo en los segmentos de negocio directo de pymes y autónomos, (10.5.).*
- *Cambios aplicación informática gestión Atención al Cliente mejorando gestión de quejas, sugerencias y peticiones información, aumentando la automatización del proceso de alta y facilitando su análisis estadístico y disminuyendo los tiempos de respuesta, con 1.319 quejas un 71% menos que en 2010, (10.8.).*

### **Comisión Nacional de la Competencia**

- *Mejora sistemas vigilancia cumplimiento resoluciones del Consejo: indicadores internos de control, informes y estadísticas de seguimiento de sanciones y sistema de información de expedientes de vigilancia, (10.3.).*



- Consolidación trabajo digital sobre la plataforma gestión expedientes, "Weco", con escaneado entradas y abandono soporte papel, e incorporación de los expedientes de contratación en el sistema de gestión de expedientes, (10.3.).
- Informatización del registro de informes y estudios sectoriales, (10.6.).

#### **Dirección General del Tesoro y Política Financiera**

- Automatización procedimientos comunicación de pagos UE vía swift y de autorización de transferencias con países de riesgo, (10.3.).

#### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

- Disponibilidad en SE de 70 procedimientos, ampliándose los protocolos para notificación mediante comparecencia electrónica, (10.2.).
- Nueva aplicación para seguimiento Registro de Auxiliares Asesores, facilitando la simplificación y reducción de plazos, e integración procesos envío y recepción información Estadístico-Contable en una sola aplicación, (10.3.).

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

- Mejora flujos de trabajo registro, automatizando trazabilidad y eliminando envío físico documentación mediante su traslado electrónico, consultas datos y tramitaciones solicitudes a través del Portal Laboral, (10.2.).
- Tramitación peticiones materias primas mediante SAP e incorporación de nuevas funcionalidades en su módulo de formación estándar, informatización total procedimientos sobre programa gestión documental PLATON, con inclusión exigencias seguridad y salud, e inicio gestión y seguimiento contrataciones temporales a través de la aplicación, y proyectos SCAP, de control automático de pliegos, y Babieca, de control trazabilidad y producción total producto, en sustitución de procesos de control manuales, (10.3.).
- Mejoras procedimientos específicos sistemas gestión, producción, prevención, gestión ambiental, calidad; y desarrollo de instrucciones aplicación, adaptación procedimientos laboratorio a PLATON, para agilización consulta, revisión y trazabilidad, (10.7.).
- Automatización sistema sugerencias personal procedimientos trabajo, (10.8.).

#### **Parque Móvil del Estado**

- Revisión sistema integrado de calidad, medio ambiente y PRL, SICMAP, con actualización mapa procesos, documentación procedimientos y registros del sistema, y de política integrada PME, (10.10.).



### **Departamento de Servicios y Coordinación Territorial**

- *Adaptación aplicación ayudas Acción Social a nueva versión REMITE, del registro electrónico MEH, e integración con MEDUSA, (10.2.).*
- *Planificación gestión incidencias y peticiones usuarios TIC mediante SOL, y desarrollo ficheros para aplicación de gestión del TACRC, (10.3.).*
- *Implementación NORM@DOCmeh, de acceso a normativa y legislación MEH y a contenidos informativos adicionales, (10.7.).*

### **Secretaría General Técnica**

- *Valoración aplicación impresión bajo demanda Centro Publicaciones, ajustando tiradas a demanda, previo estudio sector correspondiente, (10.1.).*
- *Migración inventarios documentación Archivo General a formato electrónico posibilitando gestión datos estructurados sobre los documentos, (10.2.).*
- *Mejora manuales: edición SE, foros entornos colaborativos y PAMEH, (10.7.).*



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

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, diseña un escenario general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado que permite integrar de forma coordinada y sinérgica una serie de programas básicos para mejorar continuamente los servicios. Este marco general no es, sin embargo, un sistema completo de mejora de la calidad sino simplemente un catálogo de actividades que permiten profundizar en el desarrollo de políticas de calidad, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos. El Real Decreto indica cinco programas<sup>4</sup>, que algunos autores han llamado de calidad “hard”, porque son los únicos oficialmente reconocidos para desplegar la calidad. Estos son: a) Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios. b) Programa de cartas de servicios. c) Programa de quejas y sugerencias. d) Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones. y e) Programa de reconocimiento.

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

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

La Dirección General del Catastro realiza de manera permanente, a través del programa ENCUESTA, encuestas presenciales en las gerencias para conocer el

---

<sup>4</sup> El sexto Programa, que corresponde al Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, se configura como una plataforma de análisis periódico de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos de la AGE y constituye un instrumento de evaluación de los restantes programas, cuya responsabilidad corresponde a la AEVAL.



trato y la calidad de la información facilitada. En el año 2010 se recibieron 2.448 encuestas y a través de la LDC se realizaron 1.200 encuestas sobre la calidad del servicio prestado. Aparte, se llevó a cabo una encuesta de calidad del servicio de atención al ciudadano en cuatro Gerencias del Catastro de tipo telefónico y con una encuesta presencial complementaria.

La Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, como en años anteriores, remitió en el año 2010, en dos ocasiones, a los nuevos pensionistas que llevaban al menos seis meses cobrando su pensión, una encuesta de calidad en la prestación del servicio, al objeto de conocer su opinión. En el ejercicio 2010 se obtuvo un grado global de satisfacción de 3,93 sobre una puntuación de 5.

El Instituto de Estudios Fiscales desde el año 2007 analiza la satisfacción de los usuarios del centro mediante una aplicación específica, utilizando cuestionarios prediseñados. En el año 2010 también se realizó dicha encuesta.

El Instituto Nacional de Estadística en el año 2010 elaboró la encuesta “Consulta Estructurada a expertos, usuarios y administraciones” para conocer la percepción que tienen los usuarios de las estadísticas del INE y detectar necesidades de información no satisfechas.

La Subsecretaría del Departamento, a través de la Unidad de Gestión de Contenidos en la Red, desde el año 2004 recoge la opinión de los usuarios del portal web mediante un cuestionario que figura en la red. En 2010 se recibieron 120 cuestionarios. También en el Servicio de Información Administrativa del Departamento se controla la calidad de servicio que se ofrece mediante cuestionarios que están a disposición de todos los usuarios.

La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, como todos los años, realizó la encuesta de satisfacción de clientes, que se remitió a 130 clientes de los cuales respondieron 51. La opinión general sobre la FNMT-RCM es buena, 4,48 sobre 5, mejorando ligeramente respecto al año anterior, que fue de 4,42 sobre 5.

El Parque Móvil del Estado, desde el año 2002, evalúa la satisfacción de los usuarios de los servicios de automovilismo, y en el mes de diciembre de 2010 llevó a cabo la encuesta correspondiente a dicha anualidad. Los servicios evaluados fueron los generales y de representación; y los atributos evaluados: discreción y trato del conductor; cualificación del conductor; seguridad y confianza en el conductor; satisfacción con el conductor asignado; estado de conservación y representatividad del vehículo; elementos de seguridad del vehículo; disponibilidad de medios humanos y materiales y satisfacción global con el servicio recibido. Se remitieron 285 encuestas y se recibieron 184 contestaciones. La participación fue alta, aunque ligeramente inferior



a la del año 2009. Sobre los resultados cabe indicar que la satisfacción de los usuarios con el servicio es elevada y que los atributos mejor valorados en representación están relacionados con las características del personal conductor: discreción y trato, seguridad y cualificación del conductor, aspecto muy positivo, puesto que son precisamente estos atributos los considerados más importantes por los usuarios. Sin embargo, en servicios ordinarios los atributos considerados más importantes se han desplazado del conductor para pasar al servicio. Aun así, lo mejor valorado en estos servicios sigue siendo lo relacionado con el personal conductor. Los atributos peor valorados están relacionados con el funcionamiento del PME, con la disponibilidad de medios materiales y humanos y el estado de conservación y representatividad del vehículo, de manera coherente con el aumento de la antigüedad media de la flota.

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

El Ministerio de Economía y Hacienda, a 31 de diciembre de 2011, tenía autorizadas las siguientes Cartas de Servicio:

#### **A) Cartas de Servicio Convencionales**

1. Agencia Estatal de Administración Tributaria (actualizada en 2006).
2. Dirección General del Catastro (actualizada en 2011).
3. Instituto Nacional de Estadística (actualizada en 2009).
4. Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas-Clases Pasivas (actualizada en 2010)
5. Parque Móvil del Estado- Taller de automóviles (actualizada en 2011).
6. Archivo General Central (aprobada en 2011)
7. Biblioteca Central (aprobada en 2011)
8. Centro de Publicaciones (aprobada en 2011).
9. Servicio de Información Administrativa (actualizada en 2011).
10. Dirección General de Coordinación Financiera con las Comunidades Autónomas (aprobada en 2006).
11. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (aprobada en 2009).
12. Dirección General del Tesoro y Política Financiera (aprobada en 2010).

#### **B) Cartas Electrónicas de Servicios**

13. Agencia Estatal de Administración Tributaria (aprobada en 2004).
14. Dirección General del Catastro (actualizada en 2011).
15. Dirección General del Tesoro y Política Financiera (aprobada en 2010).



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

Sin lugar a dudas, en el año 2011 se avanzó en el proceso de implantación y actualización de las Cartas de Servicio como instrumento de calidad en la gestión ordinaria del Ministerio, pues se renovaron cuatro de ellas y se aprobaron otras tres.

### ***III.3. Programa de Quejas y Sugerencias 2011***

La actividad de relativa a la tramitación y al seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas en el Departamento tiene como norma base el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco de calidad en la Administración del Estado, que en su capítulo IV regula el Programa de quejas y sugerencias. De otra parte, continuó vigente durante el año 2011 la Instrucción de la Subsecretaría de 25 de julio de 2007, que traslada al ámbito departamental los programas enumerados en este último Real Decreto y que articula un procedimiento específico para aquellas que se presentan por medios telemáticos. En este caso los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar sus quejas y sugerencias bien ante los distintos centros con sede web propia, o bien hacer uso de la aplicación de quejas y sugerencias genéricas incluida en la sede web del Ministerio. Cuando deciden utilizar la sede web del Ministerio es la Inspección General, a través de la Subdirección General de Responsabilidades Administrativas, el centro directivo encargado de centralizar la recepción de las quejas y sugerencias que afecten a las unidades administrativas cuya inspección tiene encomendada, tanto de servicios centrales como de unidades territoriales del Ministerio, teniendo por consiguiente un conocimiento previo de la queja o sugerencia presentada y ejerciendo el control de las respuestas que se ofrecen a los ciudadanos.

En el Ministerio de Economía y Hacienda existían, a fecha 31 de diciembre de 2011, ciento sesenta y seis 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 2011 éstos también pudieron formular quejas y sugerencias por vía telemática a través de la web del Departamento y directamente en los centros y organismos con sede web.



El número total de quejas y sugerencias presentadas en 2011 fue de 256 frente a las 57 del año anterior. También se tramitaron 18 denuncias. Lógicamente, se excluyen de este cómputo las quejas y sugerencias 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, esto es las presentadas ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria, ante la Dirección General del Catastro y ante el Tribunal Económico Administrativo Central, por tratarse de quejas relacionadas con procedimientos de naturaleza tributaria.

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

<b>Año</b>	<b>Quejas</b> (A)	<b>Sugerencias</b> (B)	<b>Total</b>	<b>Denuncias</b> (C)	<b>A+B+C</b>
<b>2009</b>	53	50	<b>103</b>	132	<b>235</b>
<b>2010</b>	42	15	<b>57</b>	49	<b>106</b>
<b>2011</b>	198	58	<b>256</b>	18	<b>274</b>

Como puede apreciarse el crecimiento del número de quejas y sugerencias durante el año 2011 fue muy elevado. Dos razones explican en parte este hecho. De una parte, la familiarización de los usuarios de la página web con los contenidos de la misma y concretamente con la aplicación específica de quejas y sugerencias, y de otra parte la presentación de quejas y sugerencias de tipo colectivo dirigidas al INE (publicación Clasificación Nacional de Ocupaciones y la cumplimentación electrónica del censo electoral) hizo crecer notablemente el número de comunicaciones de los ciudadanos y de actuaciones administrativas.

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



<b>QUEJAS</b>		<b>198</b>
Web		159
Correo		12
Papel		27
<b>SUGERENCIAS</b>		<b>58</b>
Web		56
Correo		1
Papel		1
<b>DENUNCIAS</b>		<b>18</b>
Web		1
Correo		2
Papel		15

En el cuadro siguiente se muestra la distribución de las causas de las quejas del sistema del Ministerio y su valor relativo sobre el total, destacando entre ellas el grupo relativo a la calidad del servicio (47,4%), aunque con un menor porcentaje de casos que el año anterior ( ).

<b>CAUSAS</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>% s)TOTAL</b>
Accesibilidad a los puntos de información	9	4,5
Calidad de la información	11	5,5
Trato a los ciudadanos	29	14,6
Calidad del servicio	94	47,4
Instalaciones	4	2,0
Otras causas	51	25,7
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>100,0</b>

De manera paralela, las sugerencias presentadas por los ciudadanos se dirigieron a la mejora de la calidad del servicio, como puede verse en el cuadro que mostramos a continuación.

<b>CAUSAS</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>% s)TOTAL</b>
Accesibilidad a los puntos de información	6	10,3
Calidad de la información	15	25,8
Trato a los ciudadanos	-	-
Calidad del servicio	34	58,6
Instalaciones	-	-
Otras causas	3	5,1
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>



Considerando el tiempo de respuesta a las quejas presentadas, su admisibilidad el estado de tramitación, podemos afirmar que el sistema ha sufrido una ligera pérdida de efectividad sobre el estándar del año anterior, en el todas las quejas fueron contestadas en el plazo de 20 días normativamente establecido. Aunque la mayor parte (35,8%) se contestaron dentro de plazo, hubo un importante número (19,1%) en el que la contestación sufrió una demora justificada pero inconveniente sobre la que ha de actuarse en el futuro. Hay que recordar, no obstante, que por su normativa reguladora algún centro directivo tiene establecido márgenes superiores para emitir sus informes (v.gr. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones). También quedaron sin contestar 82 quejas (41,4%), la mayoría de ellas por tratarse simples expresiones de descontento por algunas políticas públicas iniciadas en el Departamento, y solamente 7 quejas quedaban sin contestar a 31 de diciembre sin que en ninguna de ellas se hubiera superado el plazo de veinte días.

Quejas	Nº	%
Número de quejas contestadas dentro de plazo (20 Días)	71	35,86
Número de quejas contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	26	13,13
Número de quejas contestadas fuera de plazo: mas de 40 días	12	6,06
Número de quejas no contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta firma electrónica...)	31	15,66
Número de quejas no contestadas por versar sobre motivos ajenos a la competencia del Departamento Ministerial	-	-
Número de quejas pendientes de contestar a 31/12/2011	7	3,54
Número de quejas no contestadas por otros motivos	51	25,76
<b>Total Quejas recibidas</b>	<b>198</b>	<b>100</b>

Las sugerencias recibidas se contestaron mayoritariamente (53,4%) en el plazo de 20 días, y solo un reducido grupo (15,5%) fueron atendidas fuera de plazo. Ahora bien, se archivaron directamente algunas otras (18%) de carácter anónimo y cuyo contenido tenía difícil encaje entre las competencias ejercidas por los centros directivos del Departamento.



Sugerencias	Nº	%
Número de sugerencias contestadas dentro de plazo (20 Días)	31	53,45
Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	6	10,34
Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: mas de 40 días	3	5,17
Número de sugerencias no contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta firma electrónica...)	18	31,03
Número de sugerencias pendientes de contestar a 31/12/2011	-	-
Número de sugerencias no contestadas por versar sobre motivos ajenos a la competencia del Departamento Ministerial	-	-
Número de sugerencias no contestadas por otros motivos	-	-
<b>Total Sugerencias Recibidas</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

En resumen, partiendo de los datos anteriormente expuestos, se puede afirmar que el sistema de quejas y sugerencias del Ministerio de Economía y Hacienda funcionó durante el año 2011 de manera correcta, pero que sufrió una ligera pérdida de calidad respecto al año precedente, quizás debido al elevado número de escritos presentados por los ciudadanos, que casi triplicó la actividad que en este ámbito desarrolla la Inspección General. A la vista de los datos parece necesario actuar en el área de quejas, especialmente en las contestadas entre 21 y 40 días, y en aquellas otras que no son contestadas por falta de requisitos formales, siempre que sea posible la identificación del ciudadano y su dirección electrónica.

#### ***III.4. Programa de evaluaciones de la calidad de las organizaciones***

No consta en la documentación recibida que a lo largo del año 2011 se llevaran a cabo actividades que se puedan enmarcar en este Programa.

#### ***III.5. Programa de reconocimiento***

No consta en la documentación recibida que a lo largo del año 2011 se llevaran a cabo actividades que se puedan enmarcar en este Programa.



#### IV. ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

En esta materia nos remitimos a las actividades que se sistematizan en los diversos centros directivos, especialmente:

- a) Participación en Órganos Colegiados Interministeriales y Ministeriales, así como en Grupos de Trabajo. El Ministerio de Economía y Hacienda ha participado, de forma específica, en el Consejo Superior de Administración Electrónica y en la Comisión Ministerial de Administración Electrónica El Consejo Editorial del Portal de Internet en el Ministerio de Economía y Hacienda, así como los grupos de trabajo constituidos en este ámbito.
- b) Actuaciones de informe, asesoramiento, estudio, impulso, propuesta, coordinación, elaboración de proyectos, etc., en materia de Administración Electrónica. Se incluyen aquí las actuaciones relativas al desarrollo de las acciones contenidas en los planes de desarrollo de la Administración electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda, en particular la coordinación de la encuesta a funcionarios del Departamento sobre la utilización de nuevas tecnologías.
- c) Actuaciones de seguimiento de los planes de actuación. Comprende el seguimiento de las acciones y programas contenidos en los Planes Director y de Impulso de la Administración electrónica en el Ministerio de Economía y Hacienda, así como de los de aplicación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP).
- d) Actuaciones preparatorias y de coordinación para la realización de visitas relacionadas con la AE o para la inclusión en los guiones de visita de comprobaciones específicas relacionadas con esta materia. En este programa se incluye la preparación y organización de las actuaciones que han de realizarse por mandato de la LAECSP, así como de sistemas y procedimientos de evaluación de las políticas del Departamento en materia de administración electrónica.
- e) Actuaciones de formación, divulgación, etc., relacionados con la Administración electrónica. Abarca las actuaciones de formación así como las de asistencia a congresos, conferencias, presentaciones, etc., relacionados con la materia.



f) Simplificación administrativa en el marco de la Administración electrónica.

El control, inspección y coordinación en materia de simplificación administrativa, es uno de los pilares de la Ley de Acceso electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP).

g) Indicadores de progreso de la Administración Electrónica (IPAE). Se incluyen las tareas que encomiendan las autoridades del Ministerio:

h) Continuación con el despliegue de una infraestructura de clave pública (PKI) en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda. Esta coordinación especial tiene por finalidad coordinar el proceso de despliegue de una infraestructura de clave única (PKI) en el Ministerio de Economía y Hacienda y se lleva a cabo en el marco de lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos que, en el Capítulo II del Título Segundo, contempla todo lo relativo a la identificación y autenticación electrónica tanto de los ciudadanos ante la administración como de ésta y el personal a su servicio mediante sistemas de firma electrónica. Como resultado último, se trata de que la totalidad de los empleados y personal que, en virtud de otros tipos de relación, tiene acceso a alguno de los sistemas informáticos del Departamento, esté provisto de una tarjeta que le identifique electrónicamente en su acceso a los mismos y en los procesos o actuaciones en los que intervenga, bien sea en funciones de trámite bien, en su caso, ejercitando competencias administrativas.



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

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

### 1. *ELSIECE*

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

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

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

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



Como características del sistema hay que señalar:

- Los datos de las unidades territoriales se reciben por Internet en un entorno seguro con firma electrónica y se facilita a los usuarios el acceso por el mismo medio a una aplicación informática que contiene datos y gráficos referidos a la actividad y gestión de las diversas áreas de las delegaciones de Economía y Hacienda.
- A partir de 2004, los diversos informes periódicos existentes se sustituyeron por uno global con periodicidad semestral que contiene los datos publicados correspondientes a doce meses (julio-junio y enero-diciembre).
- La información se complementa con una nota informativa para las autoridades del Departamento y los centros directivos que tienen unidades en la periferia.
- Los informes abordan la actividad, el coste global o unitario de procesos y tareas, la situación relativa de las distintas oficinas, la tendencia de la gestión, el grado de cumplimiento de los objetivos cuantitativos y el nivel y calidad de la prestación de los servicios.

El sistema se desglosa en cuatro subsistemas: Indicadores de actividad, índices de eficiencia, índices de eficacia e índices de calidad, respondiendo el esquema de indicadores o índices a los siguientes criterios:

**- EFICIENCIA → PRODUCCIÓN / COSTES**

Los indicadores tratan de obtener la mejor relación entre lo producido y los medios empleados para su producción.

**- EFICACIA → CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

Es la medida en la que la organización alcanza los objetivos para los que ha sido creada o que le han sido fijados.

**- CALIDAD → EVALUACIÓN DE LA CALIDAD**

Su finalidad es evaluar el nivel de calidad y corrección alcanzado en las actividades que tienen especial incidencia en los ciudadanos.

En la actualidad se elaboran tres índices, relacionados con la actividad y la eficiencia, cuyo valor medio es 100.



**Índice de resultados de gestión**, que considera el número de tareas realizadas valoradas en tiempo promedio homogeneizado por tarea.

**Índice de coste total**, que considera la cantidad de costes de personal incurridos en relación con la cantidad de trabajo desarrollado.

**Índice de eficiencia**, que considera la cantidad de resultados de gestión obtenidos por unidad 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, aplicación informática que contiene datos y gráficos referidos a la actividad y gestión de las diversas áreas de las Delegaciones de Economía y Hacienda.

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 los objetivos marcados por el centro directivo correspondiente en relación con la atención al usuario.

El sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia (SIECE) diseñado en su día como instrumento de control de la Inspección General, ha venido adaptándose paulatinamente para hacer extensiva su utilidad a las necesidades de otros Centros directivos. En el 2010 se hizo una adaptación consistió en la aprobación de nuevas instrucciones y nuevo estado informativo en el área de Patrimonio del Estado (Mod. 102.01) para que la evaluación de la actividad que se desarrolla no precise computar manualmente las tareas, sino que se obtenga directamente de las aplicaciones CIBI-INVENTARIO y CIBI-EXPEDIENTES como herramientas para el control respectivamente del Inventario de bienes y derechos del patrimonio del Estado y del control de los expedientes de gestión patrimonial que se realizan tanto en las Unidades de Patrimonio de las Delegaciones de Economía y Hacienda como en la Subdirección General de Patrimonio. También se realizaron otras adaptaciones de menor importancia que afectaron al Modelo 101.01 (Clases Pasivas) y al Modelo 110.01 (Intervención y Contabilidad).



## **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 pretender facilitar información respecto a aspectos cualitativos determinantes de la actividad realizada.

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

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



## VI. CONCLUSIONES

A continuación se presentan algunas conclusiones que se deducen de la lectura del informe.

1. El número de actuaciones de mejora iniciadas en 2011 se redujo en términos absolutos respecto a las del año 2010, pero muchas de ellas se han ejecutado a lo largo de 2011. Se puede decir que las actividades de mejora se impulsaron de manera general en todo el Ministerio de Economía y Hacienda y que forman parte del modo ordinario de trabajo en los centros directivos y organismos del Departamento.

2. Las actividades de mejora relacionadas con recursos humanos crecieron moderadamente con respecto a 2010 (adecuación de la formación al puesto y mejora de la formación en general), y también aumentaron las actividades de mejora relacionadas con la comunicación y relaciones externas.

3. A pesar del nuevo escenario presupuestario caracterizado por la restricción del gasto público, se mantuvieron estables las actividades de mejora relacionadas con los recursos materiales y tecnológicos.

4. Se incrementaron las actividades de mejora relacionadas con el ciudadano y la comunicación y relaciones internas, y también con los procedimientos. Como en ejercicios anteriores, se realizaron pocas encuestas para conocer la opinión de los ciudadanos y los usuarios, y menos con una metodología sociológicamente validable. No obstante, algunos centros directivos y organismos tienen habilitados sistemas de contraste de su actividad, más o menos fiables, que se aprovechan posteriormente para el desarrollo de políticas concretas de reducción de quejas.

5. Se continúa corrigiendo el efecto que las actividades de mejora tienen en los resultados sociales y económicos, que aumentaron ligeramente.

6. El Programa de análisis de la demanda y de la satisfacción de los usuarios continúa escasamente extendido en el Ministerio de Economía y Hacienda. Sólo algunos centros con Cartas de Servicios aprobadas han impulsado este Programa, y lo han hecho, por regla general, utilizando medios propios y cuestionarios autogestionados.

7. Se sigue impulsando el programa de Cartas de servicios gracias a la aprobación de las Cartas de servicio convencional y de servicios electrónicos cuyo procedimiento de actualización ya se había iniciado y finalizó en el ejercicio 2011. Ello tiene su explicación por el carácter eminentemente administrativo y “ad intra” de la actividad que desarrollan muchos centros directivos y organismos del Departamento.



De ahí que la Instrucción de la Subsecretaría de 25 de julio de 2007 señale 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”.

8. El Programa de quejas y sugerencias es una pieza indispensable del marco de calidad. Hay que destacar que en el año 2011 se incrementó su número, por lo que se han reforzado los sistemas informáticos y la coordinación entre las unidades para la gestión de las quejas y sugerencias presentadas. La presentación de quejas de forma masiva ha incrementado considerablemente las dirigidas al INE.

9. El concepto de “actividades de mejora” es amplio y permite hacer valoraciones de muy distinto tipo de las responsabilidades y compromisos de los centros directivos y organismos del Departamento, y de esta manera poder analizar su dinamismo y el logro de resultados. Sin embargo, puede que no se comprenda y valore correctamente en aquellos centros que tienen una actividad puramente administrativa y no prestacional.

10. Las actuaciones en materia de calidad de los centros directivos y organismos no obedecen, por regla general, a actuaciones previamente planificadas. En los datos facilitados para la elaboración del informe sólo en ocasiones aparecen claramente reflejadas aquellas actividades que dimanen de una programación meditada.