



MINISTERIO DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO
DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DIRECCIÓN GENERAL
DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE RELACIONES LABORALES

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

MEMORIA-INFORME SOBRE
PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES

2013

Enero 2015

MARÍA DE MOLINA, 50
28071 MADRID
TEL.: 91 273.20.81
FAX.: 91 273.20.83



I.- INTRODUCCIÓN: JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DE LA MEMORIA

La Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (SEAP) presenta un nuevo Informe-Memoria sobre la Responsabilidad Social de la Administración General del Estado (AGE), correspondiente a 2013. En este informe, de una manera necesariamente sucinta, se da cuenta a la ciudadanía y a los grupos de interés implicados, de las iniciativas y actuaciones de la AGE en relación con la preservación del medio ambiente, con el avance continuo en materia de derechos y desarrollo de las políticas laborales aplicables a las empleadas y empleados públicos y con el avance, también, en materia de eficacia y calidad de los servicios públicos.

No se trata de informar, por tanto, sobre la política del Gobierno en materia de apoyo y promoción de la Responsabilidad Social de las Empresas, sino del cumplimiento, por parte de la propia AGE, en su propio funcionamiento interno como organización, de los principios que contiene dicho enfoque; y de hacerlo, además, desde la perspectiva de que ha de ser una organización ejemplar. Y todo ello, por el compromiso de la SEAP de avanzar en este terreno, que se manifiesta, entre otras cosas, en la realización de esta Memoria que, sin dejar de ser un informe, pretende convertirse en un acicate para la mejora continua en esta materia.

Aún cuando el objetivo de esta Memoria deba circunscribirse al ámbito de la AGE, las iniciativas de la AGE deben encuadrarse en el marco de la política general del Estado en materia de responsabilidad social, transparencia y buen gobierno.

Por ello, no podemos olvidar la incidencia, en materia de Responsabilidad social, de **Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**, que proclama, desde su exposición de motivos, que la *transparencia*, el *acceso a la información pública* y las normas de *buen gobierno* deben ser los ejes fundamentales de toda acción política y recoge expresamente, en su disposición adicional séptima, una obligación concreta que afecta directamente a la Administración del Estado y es la precisión de que el Gobierno incorporaría al sector público estatal en el Plan Nacional de Responsabilidad Social Corporativa.



Es preciso recordar, en este sentido que recientemente el Consejo de Ministros, en su reunión de 24 de octubre de 2014, ha aprobado la **Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas 2014-2020**, un documento que, en cumplimiento de la citada disposición adicional, compromete no sólo a las empresas sino también a las administraciones públicas – y entre ellas a la AGE - y al resto de organizaciones para avanzar hacia una sociedad y una economía más competitiva, productiva, sostenible e integradora.

Se trata de un documento que dotará a nuestro país de un marco común de referencia y permitirá armonizar las distintas actuaciones que, en relación con la Responsabilidad Social, se están desarrollando, tanto en el ámbito público, como en el privado.

La Estrategia Española de Responsabilidad Social responde así a las recomendaciones plasmadas en la Estrategia Renovada de la Unión Europea sobre Responsabilidad Social de las Empresas (RSE), que insta a los países miembros a impulsar políticas nacionales en materia de RSE.

De ello nuestro convencimiento – y ahora más que nunca a la luz de los citados textos - de la necesidad e importancia de seguir fomentando la Responsabilidad Social en el ámbito de las Administraciones Públicas. Aunque las Administraciones Públicas hayan llegado a la RS siguiendo el camino abierto en el ámbito de responsabilidad social empresarial, la Administración General del Estado lo ha hecho con convencimiento, con firmeza y en un marco de participación con los interlocutores sociales, a través de la Comisión Técnica de Responsabilidad Social.

Estamos hablando de planteamientos de carácter global, que en ningún caso se limitan al corto y, ni siquiera, al medio plazo. Hablamos de planteamientos a medio y largo plazo, cuyo objetivo es el de contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad española, impulsando modelos de gestión responsables que velen tanto por la competitividad y crecimiento de la economía, como por el desarrollo de las personas y el respeto por el medio ambiente.

Y es que, si la responsabilidad social se aplica correctamente en empresas y administraciones públicas, puede ayudar de una forma determinante a restablecer la confianza perdida, necesaria para una recuperación económica sostenible y para mitigar las consecuencias que la crisis económica ha provocado.

La responsabilidad social puede, sin duda, contribuir a alumbrar modelos de gestión sostenibles en el tiempo y generadores de ventajas competitivas. Sin olvidar que el fin de esta Estrategia es acelerar el desarrollo sostenible de la sociedad, el comportamiento responsable y la creación de empleo.



Será necesario trabajar, con más intensidad si cabe y a partir de ahora, en el cumplimiento de las acciones previstas en la Estrategia Española de Responsabilidad Social y en el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

En este momento, no obstante, procede hacer balance de lo actuado en la Administración General del Estado hasta dichos hitos, puesto que la Memoria que aquí presentamos se refiere a un período inmediatamente anterior a ambos textos, pues se centra en el año 2013.

Las iniciativas en nuestro ámbito, han venido desarrollándose en los contornos de la **Comisión Técnica de Responsabilidad Social**, dependiente de la Mesa General de Negociación de la AGE, creada a raíz del Acuerdo Administración-Sindicatos para la ordenación de la negociación colectiva en la AGE, publicado por Resolución de 26 de mayo de 2008, de la SEAP. En dicha Resolución se establece, con carácter general, los cometidos de esta Comisión Técnica que, en definitiva, se dirigen al análisis de la incidencia de las políticas generales de la AGE en los distintos apartados que configuran el ámbito de la Responsabilidad Social. Análisis que debe posibilitar la elaboración de informes de situación en base a los cuales se puedan apuntar y promover las acciones de mejora oportunas.

Se partió, desde un principio, de una definición de Responsabilidad Social como *“conjunto de compromisos de diverso orden, económico, social y medioambiental, adoptados por las organizaciones e instituciones públicas que forman parte de la A.G.E y que constituyen un valor añadido al cumplimiento de sus obligaciones legales, contribuyendo a la vez, al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible”*. Definición que seguimos manteniendo, por representar con fidelidad el contenido y los objetivos que abordamos.

En la reunión celebrada por la Comisión con fecha 15 de julio de 2009 se adoptó la decisión de iniciar un proceso de recopilación de información sobre las actividades enmarcadas dentro del concepto de Responsabilidad Social, que permitiera llegar a medio plazo a la elaboración de *“Memorias Responsabilidad Social”* que cumplan los requisitos establecidos en los modelos internacionales existentes al respecto.

La primera iniciativa en este sentido fue la petición, desde la Secretaría de Estado para la Función Pública, a todos los Departamentos de la AGE, de un primer bloque de información, en base al cual se elaboró el primer informe-memoria correspondiente al año 2009, cuyo objetivo era, expresamente, *“efectuar una primera identificación de las prácticas que se están llevando a cabo actualmente –durante 2009– en la AGE y que se puedan catalogar como socialmente responsables”*. Informe que fue presentado a la citada Comisión Técnica con fecha 15 de julio de 2010.



Tras la presentación de este primer informe, y en el proceso de desarrollo a que antes se ha hecho referencia, la Comisión Técnica de Responsabilidad Social acordó constituir un Grupo de Trabajo con la misión de, partiendo de lo ya realizado y considerando los planteamientos del Consejo Estatal de la Responsabilidad Social Empresarial (CERSE) constituido en el entonces Ministerio de Trabajo e Inmigración, así como los modelos internacionales existentes al efecto (en particular el GRI y la norma ISO 26000) y la propia Ley de Economía Sostenible (Ley 2/2011, de 4 de marzo), diseñar el modelo de Memoria RS que mejor se adapte a la AGE. En el mes de julio de 2011 fueron aprobados los criterios generales a que habrá de ajustarse dicha Memoria (aprobados por la Mesa General de Negociación de la AGE, con fecha 27 de julio de 2011).

Siguiendo dichos criterios fueron elaboradas, posteriormente, las Memorias correspondientes a 2010 y 2011, manteniendo básicamente la misma estructura inicial.

Para la Memoria de 2012, fruto del trabajo del citado Grupo, esa estructura fue modificada para adaptarla a los citados modelos internacionales y a la propia estructura establecida por el CERSE. Y se introdujo, además, una importante modificación metodológica respecto a la elaboración de la propia Memoria, de forma que ésta ya no se realiza utilizando exclusivamente la encuesta a los Departamentos de la AGE, como se ha hecho en los años anteriores.

Dicha encuesta se centra ahora, únicamente, en los apartados para los que no existe previamente algún informe elaborado por la propia AGE, extrayéndose de dichos informes la información pertinente para los correspondientes apartados de la Memoria. Con ello consideramos que se gana en fiabilidad y coherencia, evitando, por otro lado, duplicar de forma reiterada e innecesaria la información que se solicita.

Finalmente, la Memoria de 2013 se aborda previa revisión y actualización del sistema de fichas de recogida de información, tal y como está previsto para cada periodo, en un proceso de mejora continua.

Por otro lado, a partir de la Memoria del presente año, se pretende dotar a la misma de una amplia difusión, a fin de que pueda cumplir su objetivo de informar a la sociedad; e incluir en ella un apartado final de conclusiones y propuestas, con el doble objetivo de hacer un resumen y valoración de su contenido y de apuntar algunas vías de mejora para el futuro.

Tras estas modificaciones la estructura general de la Memoria 2013 es la que se recoge en el siguiente cuadro:



LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

TEMAS Y SUBTEMAS

Desarrollo de subtemas		
TEMA I MEDIOAMBIENTE	TEMA II DERECHOS Y POLÍTICAS LABORALES	TEMA III BUEN GOBIERNO
1) Consumo de agua, electricidad, papel y otras materias primas	1) Diálogo social y negociación colectiva	1) Códigos de conducta
2) Emisiones y vertidos	2) Políticas de igualdad	2) Transparencia/acceso a la información pública
3) Residuos y reciclaje	3) Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	3) Actuación con los grupos de interés
4) Gestión Medioambiental	4) Salud, seguridad e higiene en el trabajo	4) Calidad de los servicios prestados al ciudadano
5) Eficiencia y uso de energías renovables	5) Formación y promoción	5) Reducción de cargas administrativas
6) Biodiversidad	6) Empleo y retribuciones	6) Contratación Pública Socialmente Responsable
7) Transporte y movilidad	7) Acción social	7) Comunicación
8) Contratación pública con criterios medioambientales	8) Medios y organización del trabajo	8) Innovación
	9) Evaluación del desempeño	

Bajo este esquema, este informe-memoria recoge un resumen de las principales actividades socialmente responsables desarrolladas por la AGE durante 2013, como demostración palpable del interés que este enfoque ha ido adquiriendo en el ámbito de la función pública. Todo ello en un contexto de dificultades económicas, como se ha indicado, pero en el que no han faltado otras importantes iniciativas, nacionales e internacionales (la citada Ley de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en el ámbito nacional, o la nueva versión del GRI-4, en el internacional, por citar únicamente dos de los más significativos), que se convierten



en otros tantos indicadores de que, a pesar de todo, la RS avanza. Y en este contexto, este Informe –memoria sobre las prácticas socialmente responsables desarrolladas por la AGE durante 2013, no pretende ser sino un paso más en esa dirección.

No podemos concluir esta presentación, en todo caso, sin hacer referencia a un órgano, creado ya en 2012 pero cuya principal actividad se ha desarrollado a partir de 2013, al que se refiere esta Memoria. Nos referimos a la **Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas** (en adelante CORA).

La CORA se adscribe al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MINHAP) a través de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas. Su Presidente es el Subsecretario de la Presidencia y la Vicepresidenta la Subsecretaria del MINHAP.

Para el desarrollo de sus trabajos, en el seno de la CORA, se han creado cuatro Subcomisiones: *Duplicidades administrativas*, *Simplificación administrativa*, *Gestión de servicios y medios comunes* y *Administración institucional*.

Dado el amplio abanico de temas y cuestiones que aborda esta Comisión, algunas de las cuales se relacionan directa o indirectamente con el contenido de esta Memoria, será, por tanto, un referente obligado en alguno de los temas tratados a lo largo de la misma, lo que procuraremos hacer explícito en cada caso.



II.- RESÚMEN EJECUTIVO

1.- MEDIO AMBIENTE

➤ CONSUMO ENERGÉTICO:

- Se ha producido un **descenso global medio en el consumo de agua del 3,54%** en el conjunto de la AGE, gracias a la puesta en funcionamiento de una serie de medidas concretas en cada Departamento y Organismo como utilización de griferías temporizadas, cisternas con doble descarga, utilización del agua reciclada para el riego de los jardines del exterior, sustitución de riego por aspersión a riego por goteo y campañas de concienciación en el ahorro del agua, entre otras.
- Durante 2013 se ha **reducido un 3,84% el consumo de energía eléctrica**. Para ello, se han implantado una serie de medidas para favorecer el ahorro de electricidad como la sustitución de lámparas por otras de bajo consumo, realización de mantenimientos preventivos y acciones de sensibilización y la limitación de la temperatura interior de los edificios y espacios públicos climatizados, de forma que la temperatura máxima sean de 21º en invierno y la mínima de 26º en verano.
- La **reducción total acumulada sobre 2012 en el consumo de papel de oficina ha sido de un 3,30%**, alcanzando hasta 5,23% de reducción en el caso del papel para publicaciones. Para lograrlo, se están implantando una serie de prácticas internas comunes en todos los Departamentos para reducir el consumo de papel y aumentar el uso del papel reciclado y/o certificados, con medidas específicas como el uso de las TIC's, reducción de suscripciones, boletines y publicaciones en papel, y reducción de los trabajos de impresión en oficina con prácticas tales como reducción del tipo de letra o impresión a doble cara.
- Se han registrado **importantes descensos en el consumo de combustible** de los organismos que tienen la consideración de grandes consumidores, como en el caso del Ministerio de Defensa (con un descenso global de en torno al 2,5%), de Fomento (con un ahorro superior al 30%), la Guardia Civil y Policía Nacional (con ligeras reducciones de entre el 3 y el 4% en ambos casos) y el Parque Móvil del Estado (con una reducción de un 9%). En cuanto al resto de organismos, la reducción ha sido de un 0,5%. Asimismo, se ha hecho un uso creciente de los biocombustibles y un incremento de las acciones formativas y de concienciación para la reducción de emisiones de CO2.



➤ REDUCCIÓN DE EMISIONES Y VERTIDOS:

- Se ha continuado con las **acciones de prevención en materia de huella de carbono**, especialmente en algunos organismos como la Confederación Hidrográfica del Duero, que viene calculando dicha Huella desde 2008, pasando de un valor de 17,26 para dicho año a 0,19 para el año 2013 y la progresiva implantación de acciones de medición en el Instituto de Salud Carlos III, en el Centro Español de Metrología, en la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios y en la Oficina Española de Patentes y Marcas.
- Dada la actividad de algunos organismos, se han puesto en marcha **medidas de tratamiento previo de las aguas antes de su vertido**, y se ha continuado con el **control de los vertidos** por entidades legalmente acreditadas.

➤ GESTIÓN DE RESIDUOS:

- Los contratos de limpieza realizados en la AGE se encuadran en el **Plan de Contratación Pública Verde**, con la utilización de productos de limpieza altamente biodegradables y exentos de sustancias peligrosas.
- Asimismo, se ha chequeado la posible generación de residuos peligrosos y su tratamiento, exigiéndose los **certificados de reciclado** de los residuos como práctica generalizada entre los Departamentos y Organismos de la AGE, y cumpliendo con lo establecido por la **Ley 22/2011 y por la Directiva Europea Marco de Residuos** en materia de prevención de generación de residuos.

➤ GESTIÓN AMBIENTAL Y PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD:

- En torno a un **20%** de todos los Departamentos Ministeriales y Organismos de la AGE tienen implantados **sistemas de gestión medioambiental**.
- Durante 2013, y sin contabilizar la formación requerida por la Norma ISO 14001, se han podido contabilizar un total de **1.458 cursos formativos** relacionados con la gestión medioambiental.
- Instalación de **paneles solares térmicos y/o fotovoltaicos** en varios edificios de distintos Departamentos y Organismos.



- Se someten a **análisis previo de impacto ambiental** las obras realizadas en algunos edificios, se analizan los efectos de las prácticas militares y campos de maniobra y tiro del Ministerio de Defensa, y se han redactado **34 planes técnicos de prevención y extinción de incendios forestales**, que abarcan una superficie de más de 99.000 Has, además de otras acciones de protección de espacios naturales protegidos a cargo de Patrimonio Nacional.

➤ **MOVILIDAD:**

- se ha continuado promoviendo el uso del **transporte urbano público** a través de distintas fórmulas de subvención del transporte para empleados públicos en los programas de Acción Social, el establecimiento de **Planes de Movilidad** específicos, o la promoción del **transporte en bicicleta**.

2.- DERECHOS Y POLÍTICAS LABORALES

➤ **NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y DIÁLOGO SOCIAL:**

- Se ha continuado con el diálogo con los agentes sociales, con un importante aumento de las reuniones celebradas por las **Mesas de Negociación** de los empleados públicos, por las **Comisiones Técnicas**, de Temporalidad y Empleo, de Prevención de Riesgos Laborales, de Responsabilidad Social Corporativa. de de Igualdad, de Personal Laboral en el exterior, además de la CIVEA.
- Asimismo, en el ámbito de cada Departamento y Organismo, se han registrado **más de 330 acuerdos alcanzados** sobre distintas materias.
- Se ha **reducido el índice de conflictividad laboral** en la AGE en 2013 en relación con el año anterior, con una reducción en el número de convocatorias de huelgas.

➤ **POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN:**

- Se ha evaluado el **I Plan de Igualdad de la AGE**, y, recientemente se ha empezado a elaborar uno nuevo en el marco del **Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades 2014-2016**, orientado a la consecución de tres ejes



prioritarios: Igualdad en el empleo, conciliación y corresponsabilidad y lucha contra la violencia de género.

- Se ha continuado con el fomento de medidas en materia de flexibilidad horaria, permisos, licencias y excedencias que permitan la **conciliación de la vida personal, familiar y laboral** de los empleados públicos.

➤ **PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ACCESIBILIDAD:**

- Se ha continuado con la **convocatoria de plazas para personas con discapacidad**, actuaciones para promocionar el uso de cláusulas sociales en la Contratación Pública y acciones de mejora de la accesibilidad general.
- Un **37,10%** de los Departamentos y Organismos han realizado **nuevas obras de adaptación que permitan la accesibilidad a los edificios públicos a las personas con discapacidad**, como rampas, entradas con señalización e iluminación reconocible desde el exterior e interior, posibilidad de acceso y uso de perros guía, plazas de aparcamientos para vehículos que transporten personas con movilidad reducida e instalación de itinerarios accesibles dentro de los edificios en ascensores, aseos, etc.
- Se han mantenido o mejorado las **prestaciones para la integración de personas con discapacidad por medio de la administración electrónica**, a través de la mejora de la accesibilidad y usabilidad de los servicios públicos.
- Se han llevado a cabo otras acciones como el **Encuentro “La RSC en el Sector Público: por una plena inclusión de las personas con discapacidad”**, promovido conjuntamente por las Secretarías de Estado de Administraciones Públicas y de Servicios Sociales e Igualdad; se ha constituido la **Mesa para el Dialogo Civil** y se han apoyado otras iniciativas como la **Campaña X Solidaria 2013** o la **Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven 2013-2016**.

*El informe incluye una **recomendación final** en esta materia, en el sentido de prestar una atención especial a las políticas relacionadas con las **personas con discapacidad**, tanto en los aspectos relativos al acceso al empleo público, actualizando su marco regulador y señalando la necesidad de avanzar en la contratación pública socialmente responsable y en la atención a sus condiciones de accesibilidad y de trabajo.*



➤ SALUD, SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO:

- En este apartado, la Memoria destaca que se cuenta con más de **200 Servicios de Prevención**, propios o mancomunados, y prácticamente un millar de personas dedicados a esta actividad en el conjunto de la AGE. Todo ello en el capítulo de recursos propios, a los que hay que añadir el coste que supone la contratación de servicios externos, para cubrir determinadas actividades preventivas para las que no se dispone de recursos propios –en particular la vigilancia de la salud-, que han supuesto más de **7,5 millones** de euros en el periodo.

- A pesar de ello, se ha producido un cierto repunte de la siniestralidad laboral de la AGE en el periodo - en relación principalmente con los accidentes “in itinere” - que se mantiene, en todo caso, muy por debajo de los índices generales del país.

*Por ello el informe recomienda en esta materia la conveniencia de reforzar los recursos humanos dedicados a la **prevención de riesgos laborales**, con el fin de seguir avanzando en el control de los riesgos laborales y la mejora de la salud de los empleados públicos y como medio para hacer frente a la evolución de la siniestralidad.*

➤ FORMACIÓN Y PROMOCIÓN PROFESIONAL:

- La inversión presupuestaria en acciones formativas en la AGE es de **9.730.970 euros**, lo que ha permitido la realización de **5.926 acciones formativas** para un total de **177.267 empleados públicos** participantes.
- Asimismo, se han llevado a cabo **314 procesos de promoción** para los empleados públicos de la AGE. El Ministerio del Interior es el Departamento con mayor número promocionados durante 2013 con 1.672 promociones en el ámbito de la DG de la Policía.

➤ ACCIÓN SOCIAL:

- La mayor parte de las ayudas de acción social concedidas han sido para apoyo de **estudios** de hijos de empleados públicos (39,39%), **transporte público** (19,68%), **acciones sanitarias** (15,13%) y **natalidad y cuidado infantil** (11,73%), entre otros conceptos.



➤ **MEDIOS Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:**

- Además de las iniciativas puestas en marcha en el contexto del “**Plan Estratégico y de Acción de Mejora de la Administración y del Servicio Público 2012-2015**”, se han desarrollado otras actividades dirigidas a la **mejora interna de la administración** de la AGE, entre las que se pueden destacar las dirigidas a la mejora de los sistemas de gestión de recursos humanos de la AGE, como son:
 - *El Sistema Integrado de Gestión de Personal (SIGP).*
 - *Nómina Estándar de la AGE (NEDAES).*
 - *Portal del empleado público FUNCIONA.*
 - *Las dirigidas a proporcionar soluciones de carácter general para la AGE, como TRAMA, GOYA o SKYNET.*

➤ **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:**

- A lo largo de 2013 se ha continuado con la implantación progresiva de los sistemas de evaluación del desempeño mediante **programas piloto en 30 Unidades, correspondientes a 9 Ministerios y con un total de cerca de 42.000 empleados públicos** afectados.

3.- BUEN GOBIERNO

➤ **MEJORA DE LA TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CÓDIGOS DE CONDUCTA**

- Se ha aprobado la **Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno**, estableciendo los principios generales y de actuación en materia de buen gobierno, así como el régimen de infracciones y sanciones
- Se han actualizado los **Códigos de Conducta** existentes en algunos organismos de la AGE como la AECID, FEGA, Biblioteca Nacional, Museo del Prado, CSIC, Instituto de Salud Carlos III y otros nuevos en la FNMT-RCM, el INAP, la AEMPS o la Dirección General de la Policía.



➤ **MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS:**

- Durante 2013 se han realizado un total de **54 estudios de análisis de demanda de servicios**, y **381 estudios de evaluación de la satisfacción**. El grueso de ambos tipos de estudios (un total de 267) se han dirigido a los ciudadanos, centrándose otros 55 en los propios empleados y 113 en organizaciones variadas.
- En 2013 se encuentran vigentes un total de **284 Cartas de Servicios**, habiendo sido aprobadas o actualizadas 57 de ellas.
- El número de organizaciones de la AGE que han realizado **procesos de autoevaluación en 2013 ascendió a 72 (frente a 58 en 2012)**, en su mayoría utilizando el **modelo EFQM**.
- El número de **mejoras organizativas** implantadas a resultas de las autoevaluaciones realizadas en años anteriores ascendió a **400**.

➤ **REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS:**

- El Acuerdo de Consejo de Ministros aprobado en 2013 incluye **63 medidas de reducción de cargas administrativas**, con un ahorro estimado de **478.044.552 euros**.
- Se ha elaborado, además, en este año, un **Manual de Simplificación Administrativa y Reducción de Cargas para la AGE** como resultado de una medida de CORA.
- Se han continuado los trabajos de medición de los ahorros que ha supuesto la implantación de las **Sedes Electrónicas en la AGE** con un ahorro total de **1.458.973.128 euros**.
- Se han firmado **convenios de colaboración**, para identificación y reducción de cargas administrativas, con la CEOE-CEPYME, el Consejo Superior de Cámaras de Comercio (CSCC) y el Comité Español de Representantes de personas con discapacidad (CERMI).
- Se han revisado los procedimientos de la **AGE eliminando exigencia de documentación innecesaria**, con un ahorro acumulado de **5.210.797.312 euros** y se ha **potenciado la interoperabilidad de los sistemas para compartir**



información y no aportar datos en poder de la Administración, a través de la *Plataforma de Intermediación*, con más de **29.714.634 de accesos en 2013**.

➤ **CONTRATACIÓN PÚBLICA SOCIALMENTE RESPONSABLE:**

- Se han incluido las denominadas “**clausulas sociales**” en los **pliegos de contratación** que faciliten el acceso a los contratos públicos por parte de distintos colectivos, y en particular, de las personas con discapacidad.

Finalmente, la Memoria-Informe sobre actividades socialmente responsables de la AGE concluye indicando que si bien dicha Memoria debe ser el principal instrumento para la difusión y potenciación de la RS en este ámbito, no ha de ser el único. En este contexto y en relación con las materias tratadas en esta Memoria, habrían de impulsarse otras iniciativas concretas en el ámbito de la responsabilidad social que contribuyan a la mejora de las actuaciones de la AGE en esta materia y, al mismo tiempo, a mejorar la imagen de lo público y de los empleados públicos.