



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA,
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SUBSECRETARÍA
INSPECCIÓN GENERAL

**GESTIÓN DE CALIDAD
EN EL ÁMBITO
DEL
MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN
PÚBLICA Y DE LA SECRETARÍA DE
ESTADO DE ECONOMÍA Y APOYO A LA
EMPRESA
DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD**

Ejercicio 2016



ÍNDICE

	<u>Pág.</u>
INTRODUCCIÓN	5
I. PLANTEAMIENTO DEL INFORME	7
1. CARACTERÍSTICAS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, ACTUALMENTE DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA	7
2. EL PARÁMETRO DE MEDICIÓN: LAS ACTIVIDADES DE MEJORA.....	11
3. METOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME.....	15
3.1. El método.....	15
3.2. Ámbito analizado en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas/Ministerio de Hacienda y Función Pública (MINHAP/MINHAFP)	16
3.3. Ámbito analizado en el Ministerio de Economía y Competitividad/Economía, Industria y Competitividad (MINECO/MINEICO).....	17
II. LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN 2015	19
1. VALORACION CUANTITATIVA DE RESULTADOS	19
2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA	28
2.1. Dirección.....	28
2.2. Organización.....	32
2.3. Planificación.....	43
2.4. Recursos humanos	51
2.5. Recursos materiales e inmateriales.....	59
2.6. Recursos tecnológicos.....	70
2.7. Comunicaciones y relaciones externas	95



	<u>Pág.</u>
2.8. Relaciones con el ciudadano	110
2.9. Comunicación y relaciones internas	118
2.10. Procedimientos	123
II. (BIS) LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD EN 2016	136
1. VALORACION CUANTITATIVA DE RESULTADOS	136
2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA	142
2.1. Dirección	142
2.2. Organización	143
2.3. Planificación	146
2.4. Recursos Humanos	147
2.5. Recursos materiales e inmateriales	149
2.6. Recursos Tecnológicos	150
2.7. Comunicaciones y relaciones externas	156
2.8. Relaciones con el ciudadano	158
2.9. Comunicación y relaciones internas	160
2.10. Procedimientos	161
III. RESUMEN DE ACTUACIONES ESTRUCTURADAS CONFORME AL ESQUEMA DEL MARCO GENERAL DE LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACION GENERAL DEL ESTADO.	164
1. PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.	164
2. PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS	166
3. PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2016	167
IV. ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	172
1. IMPULSO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	172
2. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN EN ÁMBITOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL	172
3. PARTICIPACIÓN EN LA COMISIÓN MINISTERIAL DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL (CMAD)	173



4.	PLANES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	173
5.	PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO SOBRE ADMINISTRACIÓN DIGITAL.	173
6.	COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE ESTADO DE FUNCIÓN PÚBLICA.....	174
7.	COMISIÓN PARA LA REFORMA DE LAS ADMINISTRACIONES (CORA).....	174
8.	GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.....	174
9.	IMPULSO DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN .	175
10.	PORTAL DE INTERNET DEL MINISTERIO HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, INTRANET DEPARTAMENTAL Y DESARROLLO DE LAS SEDES ELECTRÓNICAS.....	175
11.	FORMACIÓN EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	175
12.	SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.....	176
V.	SISTEMAS PROPIOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	176
1.	EL SIECE	176
2.	EL SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE LA SUBSECRETARÍA.....	179
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	180



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 (actualmente extinta) Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad (AEVAL), tras su creación a mediados del año 2006, por la Disposición adicional primera de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos, y especialmente después de la aprobación de su Estatuto por el Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre.

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

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

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

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

El informe del año 2016 se ha elaborado respetando todo lo posible la estructura de los informes anteriores para facilitar el seguimiento de las series estadísticas, e incluyendo un capítulo en el que se valora la calidad desde la perspectiva diseñada en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración Pública. Así pues, tras explicar en el capítulo I las características del Ministerio Hacienda y Administraciones Públicas, actualmente Ministerio de Hacienda y Función Pública, de cara a comprender el marco general en el que se desarrolla la calidad, en el capítulo II se hace un análisis detallado de las actividades de mejora realizadas en el año 2016, tanto desde el punto de vista cuantitativo como desde el punto de vista cualitativo. En el capítulo III se revisa la calidad implantada con arreglo al marco general definido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, y en el capítulo IV se enumeran las actividades llevadas a cabo en 2016 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 Departamento, toda vez que esta materia es objeto del informe periódico que el Gobierno ha de elaborar sobre el conjunto de sus actuaciones en relación con la efectividad del principio de igualdad entre mujeres y hombres, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y además el Departamento elabora anualmente un informe específico sobre esta materia.



I. PLANTEAMIENTO DEL INFORME

1. CARACTERÍSTICAS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, ACTUALMENTE DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

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

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

El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, se reguló por el Real Decreto 1823/2011, de 21 de diciembre, el Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre y por el Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, que desarrollaba su estructura orgánica básica, y desde el 4 de noviembre de 2016, a tenor de lo establecido por el Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, se denomina Ministerio de Hacienda y Función Pública, regulándose su estructura organiza básica por el Real Decreto 424/2016 de 11 de noviembre, que en su artículo 4 señala los siguientes órganos superiores y directivos:

- A) Secretaria de Estado de Hacienda.
 - 1. La Secretaría General de Financiación Autonómica y Local, con rango de Subsecretaría.
 - 2. La Dirección General de Tributos.
 - 3. La Dirección General del Catastro.
 - 4. El Tribunal Económico- Administrativo, con rango de Dirección General.
 - 5. La Dirección General de Ordenación del Juego.
- B) La Secretaria de Estado de Presupuestos y Gastos de la que dependen los siguientes órganos directivos:



1. La Dirección General de Presupuestos.
 2. La Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas.
 3. La Dirección General de fondos comunitarios.
- C) La Secretaría de Estado de Función Pública, de la que dependen los siguientes órganos directivos:
1. La Secretaría General de administración Digital, con Rango de Subsecretaría.
 2. La Dirección General de Función Pública.
 3. La Dirección General de Gobernanza Pública.
 4. La Oficina de Conflictos de Intereses con rango de Dirección General
- D) La Subsecretaría de Hacienda y Función Pública de la que dependen los siguientes órganos directivos:
1. La Secretaría General Técnica.
 2. La Dirección General de Patrimonio.
 3. La Inspección General.
 4. La Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación.

El Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, en su artículo 21 establece:

Inspección General

La Inspección General, órgano directivo con rango de Dirección General, ejercerá las siguientes funciones:

El impulso y la coordinación general de la política de mejora de la calidad de los servicios públicos y, de forma específica, el desarrollo de sistemas para la evaluación de la calidad, el control del cumplimiento de las cartas de servicios, la coordinación de las acciones destinadas a la mejora de los sistemas de información a los ciudadanos y la evaluación del cumplimiento de los planes y programas de

objetivos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 6.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Anualmente, la Inspección General elaborará un informe específico de evaluación de la calidad y seguimiento global de los programas de mejora de la calidad del ministerio.

Esta considerable estructura administrativa que se contempla, tiene sentido por los clientes a los que presta servicios. Sin embargo, el concepto de cliente, clave en los modelos de gestión de calidad, tiene peculiaridades relevantes en el Ministerio Hacienda y Función Pública, por la propia naturaleza de sus funciones.

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

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

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

No obstante, hay que destacar los esfuerzos realizados en la identificación del cliente en el Ministerio de Hacienda y Función Pública, como lo demuestra el número de

medidas de mejora de la calidad adoptadas en relación con el ciudadano que se presentan en este informe, al igual que en los correspondientes a anteriores ejercicios.

Por otra parte, hay que señalar que en el ámbito de la Administración económica también presenta importancia el concepto de cliente interno, que aparece fundamentalmente en el caso de órganos que se caracterizan, esencialmente, por prestar sus servicios a otra unidad administrativa. Como ejemplo de la utilización de este concepto, hay que destacar el enfoque realizado en la Carta de Servicios del Parque Móvil del Estado, basada en este concepto de cliente interno. Hay que recordar también, por último, que el tamaño de las unidades, muy heterogéneo, es un factor a valorar por el gestor en el momento de decidir el enfoque de su camino a la excelencia, sobre todo cuando las estructuras de apoyo y asesoramiento son relativamente numerosas. Como ejemplo de este supuesto se puede mencionar la Dirección General del Catastro, que con cerca de 2.500 efectivos, más de un 90% está destinado en los servicios territoriales y presta servicios a ciudadanos y otras administraciones e instituciones por lo que su concepto de cliente externo también goza de alguna matización específica.

El total de empleados del Ministerio, a 31 de diciembre de 2015, ascendía a 45.041 de los que 11.662 se encuentran en los servicios centrales y 33.425 en los territoriales

RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA			
Distribución estructural y territorial			
	S. Centrales	S. Periféricos	TOTAL
Ministerio (SSCC y DEH)	4.723	4.263	8.986
Delegaciones del Gobierno		6.343	6.343
OOAA	1.534	649	2.183
Entes públicos	5.378	22.151	27.529
TOTAL	11.662	33.425	45.041
Fuente: Boletín Estadístico de Recursos Humanos del MEH. <i>Diciembre 2015.</i> http://intranet.minhac.ige/Trabajo/Carpetas/Paginas/default.aspx?RootFolder=%2FTrabajo%2FCarpetas%2FLists%2FDoc%20Trabajo%2FServicios%20y%20Coordinaci%C3%B3n%20Territorial%2FRRH%2FBoletin%20Estadistico%20de%20RRHH			

2. EL PARÁMETRO DE MEDICIÓN: LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

La metodología específica del Sistema de Medición de las Actividades de Mejora (SIMAM) desarrollado por la Inspección General de Economía y Hacienda se apoya en el parámetro de medición “actividades de mejora” para analizar los programas de calidad que se llevan a cabo en las diferentes centros directivos, organismos y unidades del Ministerio de Hacienda y Función Pública, así como en la Secretaría de Estado de Apoyo a la Empresa del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. 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 ámbito mencionado a lo largo de 2016. Este enfoque se apoya en el concepto de calidad como mejora continua, presente en la definición de calidad de los artículos 3 y 4 de la LOFAGE; en el principio de la TQM (total quality management) de que los organismos deben diseñar su propio sistema específico de mejora de la calidad y en las peculiaridades que presenta el concepto de cliente en la administración económica y, obviamente, en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

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

Las actividades de mejora realizadas en el Ministerio de Hacienda y Función Pública en 2016, se clasificaron de acuerdo con el desglose que figura en el cuadro que se muestra a continuación, que totaliza setenta y dos grupos de actividades de mejora agrupadas en torno a diez diferentes factores.

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



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



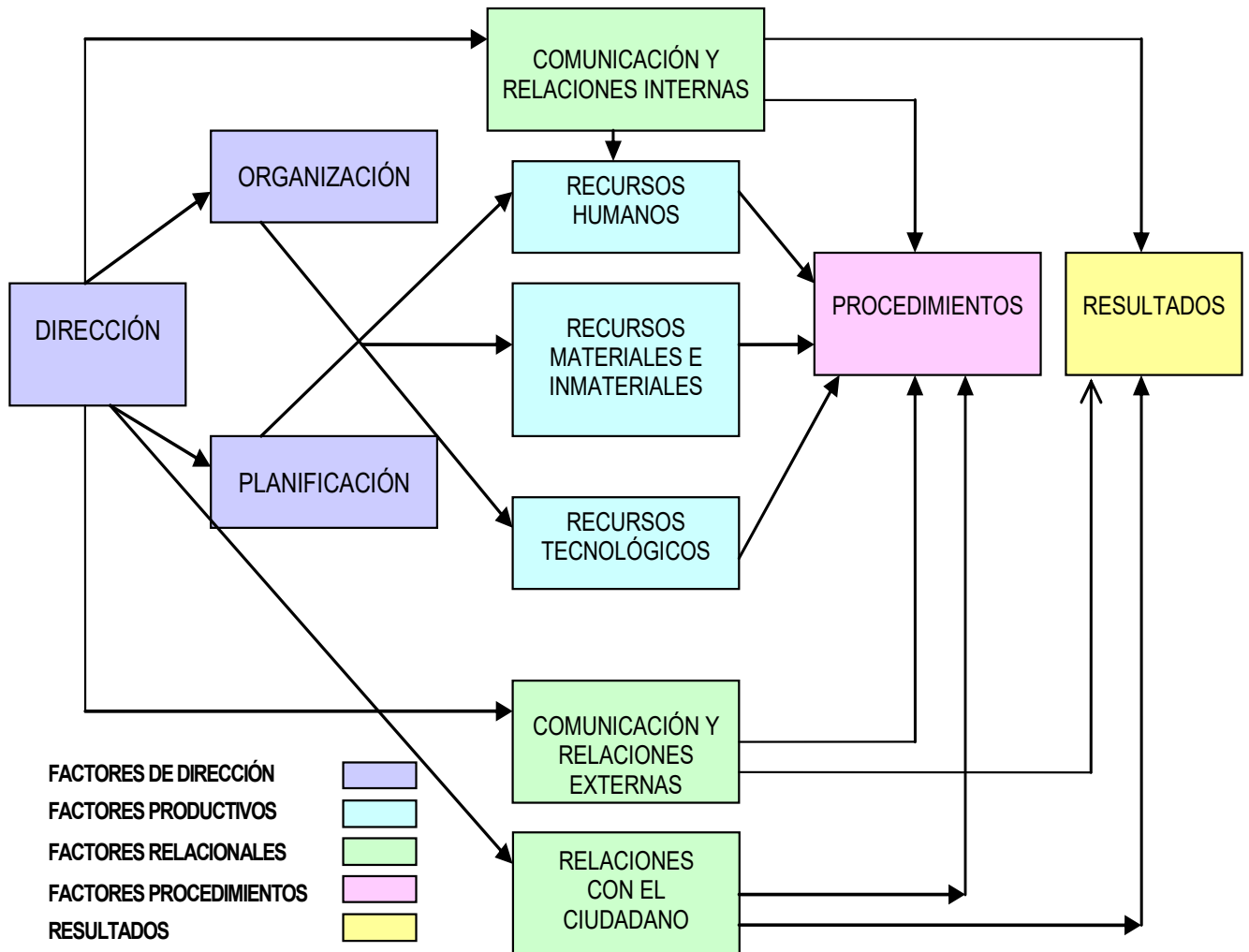
FACTORES	ACTIVIDADES DE MEJORA
7. COMUNICACIÓN Y RELACIONES EXTERNAS	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.
	7.3. Otros.
8. RELACIONES CON EL CIUDADANO	8.1. Encuestas de medición de expectativas.
	8.2. Encuestas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

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



SISTEMA DE MEDICIÓN DE ACTIVIDADES DE MEJORA

(SIMAM)



3. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

3.1. El método

Para la elaboración del informe se ha recabado de los diferentes centros directivos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MINHAP), hoy Ministerio de Hacienda y Función Pública (MINHAFF), y del Ministerio de Economía y Competitividad (MINECO), hoy Ministerio de Economía, Industria y Competitividad (MINEICO), la información relativa a las actividades de mejora realizadas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016, clasificadas conforme a un modelo establecido y detallando la totalidad de las medidas adoptadas en cada una de las materias previamente catalogadas en epígrafes. Con carácter complementario, se solicitó la información necesaria para integrar los apartados del informe referentes a las cartas de servicios, quejas y sugerencias y evaluaciones de calidad conforme a las fichas ISAM de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas (AEVAL).

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

ACTIVIDAD	FECHA
Información previa	Enero de 2017
Remisión de solicitud de información	Febrero de 2017
Plazo para la recogida de información	Marzo y abril de 2017
Redacción provisional del informe	Mayo de 2017
Contraste del Informe	Junio de 2017
Redacción definitiva	Agosto de 2017

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

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

9. Comunicación y relaciones internas

10. Procedimientos

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

3.2. **Ámbito analizado en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas/Ministerio de Hacienda y Función Pública (MINHAP/MINHAFP)**

Los centros directivos, organismos y unidades del MINHAP/MINHAFP, que dieron respuesta a la encuesta en los años 2015 y 2016 son los que figuran en el cuadro que se muestra a continuación:

CENTROS DIRECTIVOS, ORGANISMOS Y UNIDADES		AÑOS	
		2015	2016
SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA	INSTITUTO DE ESTUDIOS FISCALES	1	1
	DG DEL CATASTRO	1	1
	TRIBUNAL ECONÓMICO ADMINISTRATIVO CENTRAL	1	1
	DG DE ORDENACIÓN DEL JUEGO	1	1
	DG DE TRIBUTOS	1	1
SECRETARÍA DE ESTADO DE PRESUPUESTOS Y GASTOS	DG DE PRESUPUESTOS	0	1
	DG DE COSTES DE PERSONAL Y PENSIONES PÚBLICAS	1	1
	INTERVENCION GENERAL DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO	1	1
	DG.DE FONDOS COMUNITARIOS	0	1
SECRETARÍA DE ESTADO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS – hoy de Función Pública-	DG DE COORDINACIÓN DE COMPETENCIAS CON LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y LAS ENTIDADES LOCALES	1	0
	DG DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	1	1
	DG DE GOBERNANZA PÚBLICA (antes de Organización Administrativa y Procedimientos)	0	1
	MUTUALIDAD DE FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CIVIL DEL ESTADO	1	1
	INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	1	1
SUBSECRETARÍA	COMISIONADO PARA EL MERCADO DE TABACOS	1	1
	FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE-REAL CASA DE LA MONEDA	1	1
	PARQUE MÓVIL DEL ESTADO	1	1
	SECRETARIA GENERAL TÉCNICA	1	1
	DG DE PATRIMONIO DEL ESTADO	1	1
	SG GENERAL DE SERVICIOS Y COORDINACIÓN TERRITORIAL	1	1
	DG DE RACIONALIZACIÓN Y CENTRALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	1	1
TOTAL		16	20

Por lo que respecta a los resultados obtenidos en la comparación interanual de los datos objetos de este informe, ha de tenerse en cuenta que aunque éste se fundamente esencialmente en la comparativa entre los datos correspondientes a los años 2015 y 2016, no existe, como ya ocurrió en años anteriores, plena concordancia entre las unidades objeto de análisis en uno y otro, como consecuencia, por un lado, de las modificaciones habidas en la estructura del MINHAP, a las que han hecho mención en el apartado número 1 del primer Epígrafe de este informe “*Planteamiento del informe*”, puesto que en 2016 se produjo, en la forma allí expuesta un cambio en la estructura orgánica de este Ministerio, de modo que se suprimió la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y se creó, asumiendo sólo una parte de sus competencias, la Secretaría de Estado de Función Pública, en cuyo seno ya no encuentra la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y sí, en cambio, la actual Dirección General de Gobernanza Pública, que ha sido incluida en este informe en detrimento de la anterior; por otro, la Dirección General de Presupuestos, la Dirección General de Fondos Comunitarios (ambas de la Secretaría de Estados de Presupuestos y Gastos) han sido incluidas en este informe, cuando, en cambio, no figuraban en el del año 2015, lo mismo que sucede con la Dirección General de la Función Pública y el Comisionado para el Mercado de Tabacos

3.3. **Ámbito analizado en el Ministerio de Economía y Competitividad/Economía, Industria y Competitividad (MINECO/MINEICO)**

Los centros directivos, organismos y unidades del Ministerio de Economía y Competitividad que dieron respuesta a la encuesta en el año 2015 fueron los mismos que en 2016, en la forma en que se muestra a continuación.

CENTROS DIRECTIVOS, ORGANISMOS Y UNIDADES		AÑO 2015	AÑO 2016
SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA Y APOYO A LA EMPRESA	SECRETARÍA GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA	1	1
	DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA ECONÓMICA	0	0
	DG DE ANÁLISIS MACROECONÓMICO Y ECONOMÍA INTERNACIONAL	1	1
	DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES	1	1
	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	1	1
	COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO Y LA COMPETENCIA	0	0
	COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES	1	1
TOTAL		5	5

En lo que se refiere a los resultados obtenidos en la comparación interanual de los datos objeto de este informe, es de señalar que, a diferencia de lo dicho en el punto 3.2

con respecto al MINHAP en el punto 3.2., “Ámbito analizado en el MINHAP”, al existir, por primera vez, este año plena concordancia entre las unidades vinculadas al análisis en uno y otro ejercicio según se muestra en el cuadro anterior, puede efectuarse mejor un análisis comparativo, al resultar las magnitudes homogéneas y, en consecuencia, observar más fácilmente la tendencia y evolución en las mejoras implementadas y la incidencia de las mismas.

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

1. VALORACIÓN CUANTITATIVA DE RESULTADOS

De acuerdo con los datos disponibles, el número total de actividades de mejora llevadas a cabo durante el año 2016, en el MINHAP, ascendió a 1.227 que se corresponden con medidas adoptadas durante el propio ejercicio o con la ejecución de actuaciones, bien iniciadas en ejercicios anteriores, o, realizadas como consecuencia del desarrollo de procesos de carácter permanente asociados al impulso de los esquemas de calidad en el departamento.

Como puede apreciarse en el cuadro que figura a continuación, el volumen total de actividades de mejora desarrolladas en 2016 supone un aumento considerable, del 22,2%, respecto al año 2015.

	(A) AÑO 2015	(B) AÑO 2016	% Δ B/A
Total actuaciones	1004	1.227	22,2

No obstante, poniendo en relación el total de actividades de mejora con el número de unidades incorporadas, que se ha incorporado en un 25%, al análisis final en uno y otro ejercicio, se aprecia una pequeña disminución del 2,2% en el promedio de actuaciones realizadas por los distintos centros y organismos, deduciéndose, de la diversa información remitida por cada uno de ellos, que este decremento no se debe a que los ya incluidos en informes anteriores haya disminuido en su ritmo de implementación de mejoras, sino a que el número de las efectuadas por los cuatro nuevos que se incorporan están por debajo de la media de aquéllos, circunstancia ésta que, a su vez, se justifica, por la entidad, tanto dimensional como competencial, de los recientemente incluidos.

	(A) AÑO 2015	(B) AÑO 2016	% Δ B/A
Total centros	16	20	25
Ratio nº actuaciones/nº centros	62,8	61,4	-2,2



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

- El Factor 1 -“**Dirección**”- presenta un aumento global considerable, concretamente del 35,1% respecto a 2015, al que ha contribuido tanto el notable incremento en las actuaciones referidas al “fomento de la colaboración y el trabajo en equipo”, que han supuesto un aumento de 43,8% - frente a la disminución del 23,8% que se produjo en el año 2015, como la continuación de la tendencia al alza, con respecto al año anterior, en la “Mejora en la implicación de los directivos en los procesos”, con un incremento también considerable del 30%, y en el apartado “Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados, cuyas actividades presentan un incremento porcentual del 27%.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)	% (B/A)
1. Dirección	1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos	10	13	30
	1.2. Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.	11	14	27,3
	1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.	16	23	43,8
	1.4. Otros.	0	0	
Total Factor 1.		37	50	35,1

- El Factor 2 -“**Organización**”- en cambio presenta una disminución global del 7,4%, habiendo pasado las actividades de mejora de 148, en 2015, a 137 en 2016. En este descenso debe destacarse el producido en la actividad “Mejora de la normativa reguladora”, del 18,2%, explicable, en gran parte, porque en 2015 se produjo un fuerte incremento, del 57,1 por ciento, en este apartado, de modo que, a pesar del decremento en 2016, las mejoras implementadas en este último año, 27, están muy por encima de las que lo fueron en 2014, 21. En cambio, continua la tendencia en el incremento del 18,2 y el 17,2% respectivamente las actividades de mejoras producidas en el ámbito del “Impulso de la política de calidad” y de la “Redistribución de medios”.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)	%Δ (B/A)
2. Organización	2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.	11	11	0,0
	2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.	55	50	-9,1
	2.3. Impulso de la política de calidad.	11	13	18,2
	2.4. Redistribución de medios.	29	34	17,2
	2.5. Mejora de la normativa reguladora.	33	27	-18,2
	2.6. Otros.	9	2	-77,8
Total Factor 2.		148	137	-7,4

- En el Factor 3 -“**Planificación**”- en el que el informe del año anterior se recogía una disminución global del 11,7%, sobre las actuaciones desarrolladas en 2014-, se retoma la senda del incremento, un 32,1%, en 2016, resultando especialmente significativo el que se ha producido en el ámbito del “Establecimiento y seguimiento de objetivos”, un 78,6%, muy superior al registrado anteriormente, al igual que sucede, en el del “Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión”, el 33,3%. Este incremento global resulta especialmente significativo, puesto que, como ya se puso de manifiesto en el documento *“Indicadores de Gestión en el ámbito del Sector Público”*, aprobado por la Comisión de Contabilidad Pública en 16 de abril de 2017, *“La evolución hacia una gestión profesional y responsable que pone de manifiesto los resultados alcanzados, sin olvidar la transparencia como criterio general de la actuación pública, requiere la utilización de una información adecuada y complementaria de los sistemas tradicionales de contabilidad, como es la proporcionada por los indicadores de gestión”*.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)	%Δ (B/A)
3. Planificación	3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.	18	24	33,3
	3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.	14	25	78,6
	3.3. Planificación de actividades y tareas.	20	21	5,0
	3.4. Otros.	1	0	-100,0
Total Factor 3.		53	70	32,1

- En el Factor 4 -“**Recursos Humanos**”- se han visto también incrementadas, un 68,5%, con respecto a las desarrolladas en el ejercicio anterior. Lo elevado del incremento en las medidas implementadas con respecto a la mejora de la formación, determina que el aumento no pueda explicarse sólo por el hecho de la incorporación de cuatro nuevos centros al informe, sino también por el aumento en términos relativos que las actividades relacionadas con la “Adecuación de la formación al puesto”, que pasan de

18 a 48 (un incremento del 166,7%), y con la “Mejora de la formación en general”, con un incremento del 76,5%, han experimentado con respecto al año anterior. Por su parte, el decremento, en un 66,7%, en la “Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado” no puede pasar desapercibido y habrá de ser objeto de especial atención para el próximo año.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)	%Δ (B/A)
4. Recursos Humanos	4.1. Mejora de la formación en general.	34	60	76,5
	4.2. Adecuación de la formación al puesto.	18	48	166,7
	4.3. Mejora en la selección.	7	10	42,9
	4.4. Fomento de la motivación.	18	17	-5,6
	4.5. Desarrollo de carreras profesionales.	7	9	28,6
	4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.	3	1	-66,7
	4.7. Evaluación del rendimiento.	3	5	66,7
	4.8. Otros.	2	5	150,0
Total Factor 4		92	155	68,5

- El Factor 5 -“**Recursos materiales e inmateriales**”- presenta un aumento global del número de actividades de mejora del 13,6% respecto a 2015, que se produce a pesar del incremento ya producido, un 63,0% entre ese último año y el 2014, quizás debido a que continúa la mejora en la dotación presupuestaria tras años de restricción. Las actividades relacionadas con la “Mejora” en el “mantenimiento” y “seguridad” de edificios (epígrafes 5.9 y 5.10) son las que han tenido un mayor incremento, del 166,7 y 130 % respectivamente, debiendo reseñarse también el incremento habido en la “Mejora del consumo de consumibles”, del 33,3%, sobre todo teniendo en cuenta que el informe del año 2015 recogía un decremento del 25% con respecto al año anterior.



FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)	%Δ (B/A)
5. Recursos Materiales e Inmateriales	5.1. Mejora de los locales.	11	18	63,6
	5.2. Mejora de las instalaciones en general.	34	26	-23,5
	5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.	8	10	25,0
	5.4. Mejora del mobiliario.	6	9	50,0
	5.5. Actualización del inventario.	8	6	-25,0
	5.6. Mejora de los archivos.	12	12	0,0
	5.7. Mejora del consumo de consumibles.	6	8	33,3
	5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.	13	12	-7,7
	5.9. Mejora del mantenimiento de edificios	6	16	166,7
	5.10. Mejora de la seguridad del edificio	10	23	130,0
	5.11. Mejora de los accesos.	4	7	75,0
	5.12. Otros.	14	3	-78,6
Total Factor 5.		132	150	13,6

• Las actividades de mejora correspondientes al Factor 6 -“**Recursos tecnológicos**”- han aumentado globalmente un 20,6%, siguiendo así con el incremento iniciado en el ejercicio anterior, que fue generalizado en todas las actividades, continuándose así con la tendencia positiva en los años anteriores a 2014. Más específicamente, destacan, sobre las demás, las actividades relativas a la “Mejora del hardware”, que se incrementan en un 83,3%, debido sin duda, en gran medida, a las necesidades de equipos necesarios para adaptar los procedimientos a las previsiones de informatización y digitalización previstas en la nueva Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuya entrada en vigor se produjo el año pasado. Estas adaptación explica también el impulso habido en “Mejoras en el apoyo a usuarios” y en “Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios, con unos incrementos de 54,5% y 21,2% respectivamente. Por tanto, se vuelve, también en este apartado, a la tendencia positiva, interrumpida en 2014, registrada en los años anteriores a este último.



FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)	%Δ (B/A)
6. Recursos Tecnológicos	6.1. Mejora del hardware.	18	33	83,3
	6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión.	74	97	31,1
	6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios.	33	40	21,2
	6.4. Mejora en los servicios prestados.	46	50	8,7
	6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones.	25	20	-20,0
	6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios.	11	17	54,5
	6.7. Mejoras en la seguridad de la información.	26	35	34,6
	6.8. Otras mejoras.	14	6	-57,1
Total Factor 6.		247	298	20,6

• El Factor 7 -“**Comunicación y relaciones externas**”- también se continúa con la tendencia positiva del año anterior, interrumpida en 2014, habiéndose registrado, además, un considerable aumento con respecto al incremento global, del 12,8%, que se produjo en este apartado entre 2014 y 2015, de modo que entre este último año y el 2016 el aumento porcentual global ha sido del 38,1%, con un incremento considerable en cada uno de los apartados que componen este factor.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)	%Δ (B/A)
7. Comunicación y Relaciones Externas	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.	60	88	46,7
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.	24	30	25,0
	7.3. Otros.	13	16	23,1
Total Factor 7.		97	134	38,1

• Las actividades de mejora correspondientes al Factor 8 -“**Relaciones con el ciudadano**”- también se han incrementado, en un 14,5%, con respecto al año anterior, aumento que hay que valorar especialmente puesto que el informe del año 2015 recogía un decremento del 7,5%. No obstante, a pesar del incremento porcentual señalado, el número de actividades de mejora efectuadas en algunos de los epígrafes de este factor continúa siendo bajo (dos, en “Encuestas de medición de expectativas”, “Mejora en los sistemas de cita previa” y “Medidas para la disminución de los tiempos de espera”; y cuatro, en las “Medidas para la disminución de quejas y sugerencias”), razón por la cual sería recomendable continuar con la implementación de medidas en los citados epígrafes, sobre todo por el impacto positivo que las mismas tienen en la relación entre la Administración y los ciudadanos.



FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)	%Δ (B/A)
8. Relaciones Ciudadano	8.1. Encuestas de medición de expectativas.	1	2	100,0
	8.2. Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	7	9	28,6
	8.3. Medidas para la disminución de quejas y sugerencias.	3	4	33,3
	8.4. Mejoras en la atención al público presencial.	4	4	0,0
	8.5. Mejoras en la atención al público no presencial.	13	13	0,0
	8.6. Mejora en los sistemas de cita previa.	2	2	0,0
	8.7. Medidas para la disminución de los tiempos de espera.	1	2	100,0
	8.8. Mejoras en la información facilitada.	19	18	-5,3
	8.9. Mejoras de la atención telefónica.	5	9	80,0
	8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.	3	5	66,7
	8.11. Otras mejoras	4	3	-25,0
Total Factor 8.		62	71	14,5

- El Factor 9 -“Comunicaciones y relaciones internas”- experimenta un aumento global del 19,1% con respecto al ejercicio anterior, en el que, a su vez, ya se produjo otro del 34,3%, frente a la disminución en prácticamente la totalidad de las actividades registradas en el informe de 2014.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)	%Δ (B/A)
9. Comunicación y Relaciones Internas	9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.	22	23	4,5
	9.2. Acceso a información, gestión información relevante a interesados.	16	24	50,0
	9.3 Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos	4	5	25,0
	9.4 Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos	5	4	-20,0
	9.5 Otros.	0	0	#DIV/0!
Total Factor 9.		47	56	19,1

- Por último, las actividades de mejora que integran el Factor 10 –“Procedimientos”- experimentan un aumento global del 19,1%, frente al aumento del 8,5% registrado en el informe del año 2015. En materia procedimental, llama la atención el decremento del 22,22% producido en el ámbito de las “Medidas para la simplificación de trámites”, que habrá de ser objeto de seguimiento especial en informes venideros, frente al incremento, en un 37,5% en las “Medidas de agilización en la tramitación”. Además, destaca sobre todos los demás, el incremento que se ha producido en el ámbito de las “Mejoras en el Registro”, del 160%, que obedece sin duda, a las medidas implementadas para la puesta en funcionamiento del Registro Electrónico único de este Ministerio y su adaptación a las previsiones de las Leyes 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público.

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)	%Δ (B/A)
10. Procedimientos	10.1. Medidas de simplificación de trámites.	18	14	-22,2
	10.2. Medidas de agilización en la tramitación.	16	22	37,5
	10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.	24	25	4,2
	10.4. Medidas de reducción de procedimientos.	5	3	-40,0
	10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.	2	1	-50,0
	10.6. Mejoras en el registro.	5	13	160,0
	10.7. Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento.	7	10	42,9
	10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos.	3	5	66,7
	10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.	3	3	0,0
	10.10. Definición mapas procesos para establecimiento sistema gestión procesos.	2	3	50,0
	10.11. Otros.	4	7	75,0
Total Factor 10.		89	106	19,1

En el cuadro siguiente puede apreciarse el peso de cada una de las medidas de mejora en el conjunto de las desarrolladas y su evolución entre los años 2015 y 2016, debiendo destacarse el incremento que se ha producido en todos los apartados.

Factores	2015	%	2016	%
1. Dirección	37	3,69	50	4,07
2. Organización	148	14,74	137	11,17
3. Planificación	53	5,28	70	5,70
4. Recursos Humanos	92	9,16	155	12,63
5. Recursos materiales e inmateriales	132	13,15	150	12,22
6. Recursos tecnológicos	247	24,60	298	24,29
7. Comunicaciones y relaciones	97	9,66	134	10,92
8. Relaciones con el ciudadano	62	6,18	71	5,79
9. Comunicación y relaciones internas	47	4,68	56	4,56
10. Procedimientos	89	8,86	106	8,64
Total	1.004	100	1.227	100

En la agrupación de factores del siguiente cuadro, se puede apreciar la importancia de las de actividades de mejora desarrolladas sobre factores relacionados con los elementos productivos, que suponen un 49,1% de todas las llevadas a cabo en el año 2016, seguidas de las realizadas sobre factores relacionales, con el 21,3%. En lo que se refiere a la evolución interanual, se constata igualmente una mejora en la participación de

los factores relacionados con la dirección y relacionales, en detrimento de los factores relacionales y procedimentales que han disminuido en puntos porcentuales.

Agrupación de factores	2015		2016	
	Actividades	%	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	238	23,7	257	20,9
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	471	46,9	603	49,1
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	206	20,5	261	21,3
4. Procedimientos (F10)	89	8,9	106	8,6
Total	1.004	100	1.227	100

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

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS				
TIPO DE RESULTADO	2015	%	2016	%
11.1. Resultados en la organización y el ciudadano.	1.043	84,32	1.142	88,39
11.1.1. Mejoras en los sistemas de evaluación de resultados	41	3,31	37	2,86
11.1.2. Reducción de plazos	75	6,06	83	6,42
11.1.3. Mejoras en la satisfacción de los clientes	248	20,05	249	19,27
11.1.4. Mejoras en la satisfacción de los trabajadores	202	16,33	248	19,20
11.1.5. Mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento del personal	6	0,49	6	0,46
11.1.6. Mejoras generales de la calidad	234	18,92	249	19,27
11.1.7. Mejoras en la seguridad	55	4,45	89	6,89
11.1.8. Mejoras en la coordinación interna.	105	8,49	92	7,12
11.1.9. Ahorros de costes.	39	3,15	49	3,79
11.1.10. Otros.	38	3,07	40	3,10
11.2. Mejoras en los resultados sociales y económicos.	194	15,68	150	11,61
11.2.1. Mejoras en los resultados económicos	19	1,54	7	0,54
11.2.2. Mejoras en la igualdad de oportunidades	15	1,21	9	0,70
11.2.3. Mejoras en la igualdad de género	0	0,00	3	0,23
11.2.4. Mejoras medio ambientales	11	0,89	9	0,70
11.2.5. Mejoras en la colaboración interadministrativa	109	8,81	113	8,75
11.2.6. Mejoras generales en los resultados sociales	38	3,07	9	0,70
11.2.7. Otros	2	0,16	0	0,00
11.3. Otras Mejoras	4	0,32	3	0,23
TOTAL	1.237	100	1.292	100

Los resultados en la organización y en el ciudadano aumentan su importancia relativa, 88.39% sobre el total, siguiendo la tendencia positiva de años anteriores y disminuyen los resultados de carácter social y económico, hasta llegar al 11,61% en 2016 frente al 15,68 en 2015.

2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA

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

2.1. Dirección

Dirección General del Catastro (DGC)

- El “Plan de Regularización Catastral 2014-2017” tiene como objetivo mejorar la lucha contra el fraude fiscal mediante la incorporación al Catastro de las construcciones, ampliaciones, reformas y rehabilitaciones no declaradas por los titulares de los bienes inmuebles. La estrategia planteada trata de contar con la participación activa de todos los miembros que componen la organización catastral, directivos y funcionarios, cuyo trabajo está enmarcado en técnicas de gestión que priorizan los objetivos operativos, permiten una adecuada gestión de los recursos disponibles y garantizan una mejora en la calidad de los procesos y productos. (epígrafe 1.1.).

- El Consejo de Dirección celebró tres reuniones con los Gerentes Regionales y Territoriales del Catastro para planificar y evaluar el desarrollo del Plan anual de objetivos, así como las líneas estratégica (1.1).

- La asignación de la productividad se efectúa en función del cumplimiento de objetivos, asignándose una cantidad total a cada Gerencia Regional que la distribuye a las respectivas gerencias territoriales, valorando el grado de cumplimiento de sus objetivos y el grado de apoyo efectivo entre ellas (1.2).

- Se mantiene la línea estratégica de colaboración efectiva entre Gerencias, vinculada a la necesidad de mejor y mayor aprovechamiento de los recursos disponibles. Así, para la consideración de número de efectivos, se ha tenido en cuenta dentro del ámbito regional la existencia de personal que perteneciendo a una Gerencia realiza trabajos de otra Gerencia (1.3).

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- Se continúa con la colaboración intensa entre presidentes, vocales y ponentes de los distintos tribunales para implementar la nuevas bases de datos de doctrina y criterios del Tribunal Económico-Administrativo Central (DYCTEAC), herramienta tecnológica y de conocimiento de acceso a la información pública, a través de la web del Ministerio. Los Presidentes, Vocales y Ponentes de los distintos Tribunales mantienen e incrementan el contenido de la base de datos BADOCTEA de criterios de los Tribunales

Regionales y Locales, complemento a DYCTEAC, que viene a mantener e incluso incrementar la unidad de criterio en los Tribunales para garantizar con ello la seguridad jurídica de todos los actores implicados tanto en la aplicación de los tributos como en la propia revisión de actos en vía económico-administrativa (epígrafe 1.3.)

Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)

- Para mejorar el conocimiento del negocio, y del trabajo realizado entre subdirecciones, se implantaron una serie de reuniones de carácter semanal de perfil directivo, y una de carácter mensual de obligada asistencia para rangos iguales o superiores a jefe de servicio.(epígrafe 1.1)

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

- Preparación y estudio del Programa de actuación anual en el que se señalan los objetivos para 2016 (epígrafe 1.1).

- Curso sobre Creatividad e innovación, impartido por el INAP, al que asistió personal de la D.G. (1.2).

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

- Trabajo desarrollado para conseguir la digitalización de los expedientes de Clases Pasivas, en el que han colaborado conjuntamente la Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas y la Secretaría General con Informática Presupuestaria (1.3).

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- Ha de destacarse la concesión durante 2016 de una “beca INAP-Fullbright de formación y perfeccionamiento profesional en los Estados Unidos de América”. (epígrafe 1.1.)

- Impulso de los proyectos “Banco de Innovación en las Administraciones Públicas”, “Banco de Conocimientos del INAP” y “Red Social Profesional del INAP”. (epígrafe 1.2.)

- Formación en postgrado ofrecida en diversas materias: "Master Universitario en Liderazgo y Dirección Pública (en dos modalidades, presencial y semipresencial), "Master en Urbanismo y Estudios Territoriales", "Master Universitario en Formación de los Funcionarios de Administración Local con Habilitación de Carácter Nacional". También se

está trabajando en un nuevo master oficial que se ofertará en 2017: "Master Universitario en Administración Civil del Estado" (1.2).

- Oferta de "formación específica para directivos públicos" ofrecida por el INAP, entre la que se puede destacar el "III Curso de directivos de las Administraciones Públicas" (1.3).

- Oferta de diversos "itinerarios formativos" - conjunto de acciones formativas que pretenden profesionalizar las diversas labores que desarrollan los empleados públicos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, propiciar la cohesión social y una democracia de alta calidad-, dirigidos a personal de la Administración Local española (epígrafe 1.3.)

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

- Plan de Empresa para el periodo 2016–2019. Dicho Plan contempla su desarrollo a través de cinco líneas estratégicas: cambio cultural, mejora de competitividad, adaptación a las nuevas tecnologías, afianzar el interés público e impulsar nuevos mercados. En 2016 se ha puesto en práctica el proyecto para la definición e implantación de un Sistema de Habilidades que permita avanzar en la Línea Estratégica del "Cambio Cultural", que tiene como objetivo impulsar la mejora y el desarrollo de los comportamientos profesionales de forma alineada con los valores corporativos (1.1).

- Se ha producido una mayor participación del personal con capacidad de decisión de todos los departamentos en los Comités de Dirección (1.1).

- Se adjudicaron 6 premios como reconocimiento a las propuestas de mejora presentadas por los trabajadores a través del sistema de sugerencias (1.2).

- Está en proceso la implantación de los procedimientos de creatividad y vigilancia tecnológica dentro del Sistema de Gestión de I+D+I (1.2).

- Reuniones periódicas entre el Departamento Comercial y los grabadores del Departamento de Moneda para el impulso de los motivos y diseños a recoger en colecciones de monedas conmemorativas (1.2).

- Definición de objetivos compartidos entre diferentes departamentos que requieren de la colaboración entre todos ellos para su consecución, entre los que cabe destacar: Sistema de desarrollo de habilidades, Informes de aptitud, Gestión documental y Estructura organizativa (1.3).

Parque Móvil del Estado (PME)

- *Celebración de reuniones periódicas del Comité de Dirección creado por Resolución 15/2014 de la Dirección General del Parque Móvil del Estado para favorecer la implicación de los directivos del Organismo y la coordinación del equipo directivo (1.1).*

- *En cumplimiento de la Resolución 26/2014 de la Dirección General del Parque Móvil del Estado, por la que se aprobaba el Plan de Objetivos del mismo para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos, el control de la gestión y de los resultados y la economía y la eficiencia en la utilización de los recursos públicos, el Parque Móvil del Estado se incorpora al Plan de Objetivos de la Subsecretaría con un grado importante de éxito pues una vez certificado por la Inspección General de los Servicios se ha logrado un porcentaje de cumplimiento de un 99,89% en 2016 (1.3).*

Secretaría General Técnica (SGT)

- *Organización de diversos cursos con el fin, entre otros, de promover la innovación entre el personal de la S.G. de Coordinación de la Información Económico Financiera (SGCIEF): Bussines Intelligence y Data Warehouse, PowerPivot y Análisis estratégico mediante Big data (1.2)*

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- *Se fomenta el que aquellos funcionarios que hayan mostrado una especialización en un área técnica específica puedan liderar su aplicación al trabajo diario de la unidad, siempre bajo la supervisión de la subdirectora general. (epígrafe 1.2.)*

- *Como norma general, no se encomiendan áreas de trabajo concretas a una sola persona, sino que son asignadas a un grupo, con un responsable que coordina los trabajos en el ámbito del mismo (epígrafe 1.3.)*

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- *Las actividades de mejora realizadas en 2016 orientadas a la mejora en la implicación de los directivos en los procesos, el estímulo de la creatividad e innovación de los empleados y el fomento de la colaboración y el trabajo en equipo se circunscriben fundamentalmente a la programación y realización de actividades formativas que contribuyan al desarrollo de este conjunto competencial en los empleados públicos de la organización. (epígrafes 1.1. y 1.2.).*

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

- *Se han mantenido durante todo 2016 las reuniones semanales del Comité de Dirección, que dirige la Directora General y a la que acuden los Subdirectores Generales y la Unidad de Apoyo, al objeto de asegurar la coordinación y correcto funcionamiento del Centro Directivo (epígrafe 1.3.).*
- *En el diseño y planificación de nuevos contratos centralizados y Acuerdos Marco se han realizado reuniones entre la Directora General, con asistencia del Subdirector General encargado del análisis y diseño del contrato en cuestión y el Subdirector de la Junta de Contratación Centralizada al ser el encargado de la elaboración de los pliegos de cláusulas administrativas particulares, lográndose de esta manera una coordinación del diseño de los mismos (1.3).*

2.2. Organización

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- *Reuniones periódicas del director general con responsables de las distintas áreas de formación, investigación y gestión. (epígrafe 2.1.)*
- *Coordinación de los grupos de trabajo y de las tres áreas básicas de actividad (Investigación, Formación y Gestión de Recursos), que impulsa y verifica el cumplimiento de plazos y compromisos (2.2).*
- *Reunión periódica de la Comisión para la mejora del comportamiento medioambiental del Instituto de Estudios Fiscales (2.2)*
- *Celebración de reuniones periódicas de Áreas y Servicios con Subdirectores, y de éstos con el Director General (2.2).*

Dirección General del Catastro (DGC)

- *Los grupos de trabajo que, durante el año 2016, han realizado algunas aportaciones de mejoras han sido los siguientes (epígrafe 2.2.):*
 - *“Detección de incidencias y Plan de Regularización Catastral”:*
 - *“La actualización del Portal del Catastro y de la Intranet Corporativa”, integrado por cada una de las Subdirecciones Generales y la Unidad de Apoyo.*
 - *“Sobre el control de la distribución de las notificaciones postales”.*
 - *“Foros Catastrales”.*



- *“Depuración de titulares y cruces con datos de la campaña de Renta”.*
- *“Sede Electrónica del Catastro”.*
- *“Documento y Expediente Electrónico”.*
- *“Notarios y Registradores. Fedatarios Públicos”.* Dentro de este grupo hay que destacar el proyecto *“Coordinación Catastro-Registro”*, en el que se han desarrollado trabajos para la implantación de un nuevo sistema de intercambio de información adaptando las aplicaciones informáticas y los procedimientos catastrales a los cambios legislativos.
- *Además, durante 2016 se crearon nuevos grupos de trabajo, entre los que cabe destacar los organizados para el desarrollo de aplicaciones para los procedimientos inspector y sancionador, el de Jurados de Expropiación Forzosa, y el creado para la modificación y mejora de la certificación catastral descriptiva y gráfica.*
- *En 2016, una de las líneas estratégicas que se trabajó especialmente en el comité de dirección y en las reuniones con los gerentes del Catastro fue la de “Mejorar la calidad de los servicios”, con un despliegue en tres vertientes: (epígrafe 2.3.)*
 - *Renovación del compromiso con el ciudadano: actualización de la carta de servicios y mejora de la gestión de quejas y sugerencias.*
 - *Implantación de la política de transparencia: mejora de la información sobre la gestión, y mejora y sistematización de los estudios y estadísticas.*
 - *Mejora de la organización y su gestión: planes de objetivos anuales reajustados a mediados de cada año.*
- *Forma parte del seguimiento concreto de la actividad catastral en las Gerencias y Subgerencias del Catastro la recogida de unos ratios de calidad (recursos, estimación de recursos, litigios, quejas) y otros indicadores de calidad (tiempo medio de espera y de atención presencial, encuestas de satisfacción realizadas, actividades del Plan de Calidad), que alimenta el impulso a la calidad en la mejora continua asociada a la gestión diaria de la organización (2.3).*
- *En la formación que reciben en el IEF los funcionarios de nuevo ingreso en prácticas, dentro del Módulo “Función Pública y Gestión de recursos Humanos” se incluye una sesión sobre el Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (RD 951/2005), y también una visión general e histórica de la gestión de la calidad en el seno de nuestra organización (2.3).*



- Se ha aprobado la Orden HAP/1553/2016, de 29 de septiembre, por la que se establece la relación de municipios a los que resultarán de aplicación los coeficientes de actualización de los valores catastrales que finalmente fueron aprobados por R.D.L. 3/2016, de 2 de diciembre, por el que se adoptan medidas en el ámbito tributario dirigidas a la consolidación de las finanzas públicas y otras medidas urgentes en materia social, convalidado por la Resolución de 15 de diciembre de 2016, del Congreso de los Diputados (2.5)

- Ha sido aprobada la Resolución de 18 de febrero de 2016, de la Dirección General del Catastro, por la que se aprueba el formulario normalizado para la presentación electrónica de procedimientos y trámites de su competencia, que facilita la extensión y utilización de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos para este Centro Directivo (2.5).

- Durante el año 2016 se dictaron 8 circulares y 1 instrucción, con objeto de interpretar y aclarar las disposiciones legales vigentes o dar las necesarias directrices para su mejor cumplimiento por las Gerencias del Catastro (2.5).

Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)

- Durante 2016 se ha continuado trabajando en el desarrollo del Proyecto del Real Decreto de comunicaciones comerciales de las actividades de juego y de juego responsable, con el objetivo de desarrollar las previsiones de la Ley en estos ámbitos. Para garantizar la eficacia y la coherencia de este desarrollo reglamentario, su régimen aplicable ha de incluir a todos los operadores comprendidos en el ámbito de la Ley 13/2011, sin perjuicio de las especificidades que quepa aplicar a los distintos juegos (2.5).

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

- Recogida de datos con respecto al personal directivo del servicio público estatal y volcado de la misma en el Registro de Personal Directivo (epígrafe 2.1).

- Durante 2016 se produjo, con respecto al año anterior, una ligera reducción en el número de puestos de personal directivo y también de su gasto total, habiéndose avanzado considerablemente en la adecuación de sus retribuciones a los límites máximos establecidos (epígrafe 2.1).

- La gestión de los puestos de trabajo del personal laboral en el exterior durante 2016, que afecta a un colectivo de 5.406 dotaciones, se ha centrado en la creación y modificación de los puestos de trabajo para atender a las necesidades de funcionamiento de los distintos centros (2.4).

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

- En materia de clases pasivas se ha participado en la redacción del Real Decreto 746/2016, de 30 de diciembre, sobre revalorización y complementos de pensiones de Clases Pasivas y sobre revalorización de las pensiones del sistema de la Seguridad Social y de otras prestaciones sociales públicas para el ejercicio 2017 (2.5).

- En materia de clases pasivas, destacar las siguientes actuaciones normativas (epígrafe 2.5.):

- Orden de 18 de julio de 2016 del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la clasificación de la Agencia Estatal de Investigación, de conformidad con el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades.
- Orden HAP/1412/2016, de 29 de agosto, por la que se autoriza la constitución del Consorcio de la Zona Franca de Santander y se aprueban sus estatutos.
- Propuesta para nueva redacción de varios artículos del RD 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio que suscitan dudas interpretativas.
- Nueva redacción de las disposiciones de la Ley de Presupuestos Generales del Estado relativas a colectivos de régimen especial.

- Realización de informes de seguimiento mensual de la evolución del número de efectivos de régimen jurídico especial así como de la masa salarial acumulada por grupos de clasificación o categorías, naturaleza de la relación laboral y, en su caso, centro de destino, utilizando la Base de Datos DARETRI (2.6).

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- Reuniones trimestrales del Comité de coordinación de la seguridad de la información, previsto en la Resolución de 21 de diciembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la que se regula la política de seguridad de los sistemas de información de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos y de la Intervención General de la Administración del Estado (2.2).

- Reuniones trimestrales del Comité de coordinación del Portal de la Administración presupuestaria, previsto en la Resolución de 8 de noviembre de 2005 de

la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por el que se regula el modelo de organización y gestión del Portal de la Administración presupuestaria (2.2).

- *Reuniones del Grupo de trabajo de coordinación tecnológica de los servicios de Informática presupuestaria, para coordinación de la evolución tecnológica y adopción de estándares y criterios normalizados de desarrollo y producción (2.2).*

- *Celebración de reuniones periódicas de coordinación con las Intervenciones Delegadas, Regionales y Territoriales.*

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- *Labores de investigación y divulgación realizadas por el INAP, que en 2016 se tradujeron en las conclusiones del “grupo de investigación sobre eficiencia para la gestión cooperativa del territorio”, constituido en 2015, y en la creación del “grupo de investigación sobre certificación y homologación de las acciones formativas de los empleados públicos”, constituido en marzo de 2016 y que a finales del año emitió su informe de conclusiones sobre el modelo operativo de formación basado en competencias (2.2).*

- *El INAP continuó con el desarrollo de “Sistema Interno de Garantía de Calidad”, aprobado por Resolución de su director de 27 de octubre de 2014 con el fin de garantizar la calidad de la formación que el organismo proporciona con carácter general y, en particular, de los másteres universitarios que ofrece. En 2016, el INAP recibió la visita de un panel de expertos de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) para la comprobación del grado de calidad de la formación impartida en el Máster Universitario en Liderazgo y Dirección Pública y, en su caso, la acreditación de este posgrado oficial (2.3).*

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

- *Si de medios o bienes intangibles se trata, hay que citar el “proyecto «Compartir»”, ya iniciado en 2012. En el año 2016, las actuaciones más destacadas relacionadas con el Proyecto “Compartir” fueron la coordinación entre promotores de formación en la Administración General del Estado y la puesta a disposición de la plataforma de cursos on line basada en Moodle (2.4).*

- Asimismo, el conocimiento también fue redistribuido mediante la “plataforma de MOOC (Massive Open Online Course) «Forma2»”, lanzada en marzo de 2015. En 2016, su oferta de cursos se amplió con tres más: “Liderazgo Público”, “Innovación en el sector público” (ofertado por el Instituto Andaluz de Administración Pública [IAAP]) y “La reforma del procedimiento administrativo común y del régimen jurídico del sector público” (2.4).

Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

- De acuerdo con el RD 951/2005, la Inspección General de MUFACE elabora anualmente y remite a la Secretaría de Estado para las Administraciones Públicas el “Informe conjunto de seguimiento de los Programas de Calidad 2016” En él se recoge y analiza las actuaciones llevadas a cabo en materia de calidad. Las conclusiones del Informe Conjunto de Seguimiento de los Programas de Calidad en MUFACE 2016 que sirven de base para orientar las políticas de calidad de la Organización (2.3)

- Desarrollo de una política global de calidad en la asistencia sanitaria, incluyendo en los conciertos que celebró en 2016 cuatro criterios y objetivos específicos de calidad vinculados a un incentivo económico (2.3)

- Modelo de calidad en el desarrollo de aplicaciones informáticas, habiéndose completado en 2016 la centralización de los desarrollos de aplicaciones en plataformas homogéneas, con el fin de racionalizar tanto el uso de las infraestructuras informáticas, como los recursos destinados a su mantenimiento, incrementando la eficiencia y el rendimiento obtenido con las mismas (2.3).

- Disposición de carácter general: El Real Decreto 746/2016, de 30 de diciembre, sobre revalorización y complementos de pensiones de Clases Pasivas, sobre revalorización de las pensiones del sistema de la Seguridad Social y otras prestaciones sociales públicas para el ejercicio 2017 (2.5).

- Se publican diversas normas en el BOE durante 2016 que se refieren o pueden afectar, por razón de la materia, a MUFACE. (epígrafe 2.5.)

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

- Cambio en el organigrama general de la FNMT-CRM, unificando Direcciones de Primer Nivel y dos Direcciones de Departamento (2.1)

- Inicio del proceso para la creación de estructuras organizativas (grupos de trabajo y comités) que permitan la implantación del Sistema de Gestión de I+D+I. (2.1).

- Se han realizado estudios de carga de trabajo en los departamentos CERES y de Compras con el fin de (epígrafe 2.1.):

- *Determinar criterios para dimensionar adecuadamente las necesidades de plantilla en función de la carga de trabajo.*
- *Evitar situaciones de riesgos psicosociales tanto por exceso como por ausencia de carga de trabajo.*
- *Buscar mejoras organizativas en la forma de realizar el trabajo.*
- *Se han efectuado acciones formativas para el trabajo en equipo y "talleres de cohesión", así como sobre dirección de equipos humanos (2.2).*
 - *Celebración de reuniones mensuales entre los Departamentos de Ventas, Planificación y Producción, para la coordinar y presentar innovaciones de los productos (2.2).*
 - *Puesta en marcha del proyecto 5 S's en talleres (2.2)*
 - *Se ha procedido a la actualización del sistema de gestión de calidad para adaptarlo a los requisitos de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015 (2.3)*
 - *A lo largo de año se efectuaron reuniones mensuales del Servicio de Calidad con los Departamentos de Producción, Planificación, Comercial y Laboratorio (2.3).*
 - *Realización de encuestas de satisfacción a los clientes de las líneas de productos gráficos, monedas de colección y documentos de identificación/tarjetas(2.3).*
 - *Durante el año2016 se unificó el parque de impresoras-fotocopiadoras-faxes de todos los Departamentos (2.4).*
 - *La Dirección de Recursos Humanos gestiona la movilidad de personal entre diferentes departamentos en función de la carga de trabajo a corto plazo, siguiendo los criterios de capacitación, voluntariedad y antigüedad. Durante 2016 fueron cedidos temporalmente 16 trabajadores entre distintos Departamentos (2.4).*
 - *Se ha iniciado el proceso para la adaptación a la Resolución de la Dirección General del Patrimonio del Estado, del 19 de diciembre de 2016, por la que se publicó el Acuerdo del Consejo de Ministros del 16 de diciembre anterior, por el que se instruye a las entidades del sector público estatal para dar publicidad a los contratos no sujetos a regulación armonizada (2.5)*
 - *Proceso para la adaptación a los requisitos exigidos en los procesos de contratación pública, especialmente derivados de la Directiva 2104/24/UE, de 26 de febrero (2.5).*

Parque Móvil del Estado (PME)

- *Creación de grupos de trabajo ad hoc en cada una de sus Subdirecciones Generales para cada uno de los temas específicos a los que es necesario hacer frente (2.2).*

- *Se mantienen los controles y revisiones periódicas previstos en el sistema de calidad para definir, implantar y actualizar la política y estrategia de calidad y medio ambiente, mediante un ciclo de mejora continua (PDCA), atendiendo a las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios y grupos de interés y marcando los objetivos, indicadores, metas programas y actuaciones cada año para el sistema integrado de calidad y medio ambiente (2.3).*

Comisionado para el Mercado de Tabacos

- *Creación de un puesto de Coordinador en el área de la Vicepresidencia, con el fin de potenciar el Área TIC, impulsar las nuevas tecnologías y dar cumplimiento a la Leyes 39 y 40/2015 - LPACAP y LRJSP-, así como al Plan de Transformación Digital de la Administración (2.1).*

Secretaria General Técnica (SGT)

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

- *Forma parte de los siguientes grupos de trabajo, como representante del Ministerio: (epígrafe 2.2.)*
 - *Como vocal en la Comisión permanente de la Comisión Ministerial de Administración digital, órgano colegiado responsable del impulso de la administración electrónica en el Ministerio. En 2016 tuvo 11 reuniones presenciales y 3 virtuales.*
 - *Grupo de trabajo de coordinación editorial de los entornos web: la UGCR ostenta la presidencia del grupo, de carácter ministerial, con la función de coordinar la política de comunicación web en el Ministerio.*
 - *Grupo (interministerial) de trabajo de simplificación de procedimientos administrativos y sistema de información administrativa. La UGCR es representante del Ministerio junto con la Inspección General-*
 - *Grupo de trabajo (interministerial) del Punto de Acceso General: El grupo se encarga de la Gobernanza de este sitio web horizontal de la AGE y del DIR3.*

- *Grupo de Trabajo (interministerial) para la elaboración de un nuevo Real Decreto de desarrollo de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.*
- *Grupo (interministerial) de Guía de Comunicación Digital:*

La S.G. de Coordinación de la Información Económico Financiera (SGCIEF) participa y/o coordina diferentes grupos de trabajo:

- *Con la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), Secretaría General de Financiación Autonómica y Local (SGFAL) e Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) para dar cumplimiento al convenio firmado entre el MINAFP y la TGSS para el intercambio de información relativa a datos de empleo público.*
- *Con Banco de España y con la SGFAL para recopilar y explotar datos de la Central de Riesgos del Banco de España.*
- *Comisión Interministerial de Estadística, formando parte de su Comisión Permanente.*
- *Comité Interterritorial de Estadística, que impulsa la adopción de acuerdos para homogeneizar los instrumentos estadísticos y delibera sobre las propuestas y recomendaciones que se presenten con ocasión de la formulación del anteproyecto del Plan Estadístico Nacional.*

La S.G. de Información, Documentación y Publicaciones participa y/o coordina los siguientes grupos de trabajo:

- *En la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos (CSCDA), adscrita al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte:*
- *Grupos de trabajo creados para la realización de los trabajos y tareas necesarias para incorporar las Bibliotecas de la Dirección General de Tributos y de la Dirección General del Catastro al sistema de gestión de bibliotecas Millennium de la Biblioteca Central de Ministerio.*
- *Grupo de Trabajo del CDTIC de Documento, Expediente y Archivo Electrónicos, dentro del Comité de Dirección de las Tecnologías de Información y Comunicaciones. Entre sus funciones se encuentran: elaboración de propuestas en el ámbito de la AGE acerca de cuestiones relativas a Archivo Electrónico Único, líneas estratégicas del documento electrónico, protocolos de conservación, validez y disponibilidad.*



- *Grupo de trabajo Grupo de Trabajo del Comité Sectorial de Expediente, Documento y Archivo Electrónicos, dentro del Comité Sectorial de Administración Electrónica (órgano técnico dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública para la cooperación de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica).*
- *Como consecuencia de la carga coyuntural de trabajo que han supuesto los expedientes de responsabilidad patrimonial tramitados en la S.G. Recursos, Reclamaciones y Relaciones con la Administración de Justicia como consecuencia de la anulación por el TSJUE del Impuesto sobre las Ventas Minoristas de Determinados Hidrocarburos – céntimo sanitario-, otras Subdirecciones han tenido que ceder parte de su personal para colaborar en la tramitación de los citados expedientes (2.4).*
- *En 2016 el Centro de Publicaciones ha incrementado el número de distribuidores de libro electrónico y de impresión bajo demanda, lo que determina una mejor difusión de las publicaciones, precios más asequibles y la progresiva sustitución de las ediciones en papel por las electrónicas (2.5)*
- *La UGCR ha participado activamente y a emitido informe en dieciocho expedientes normativos relacionados con las funciones que desarrolla la unidad, administración electrónica y transparencia (2.5)*

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- *Durante el año 2016, se llevó a cabo la reordenación y estructuración del directorio de información de la S.G. de Empresas y Participaciones Estatales, incorporando la información más relevante de las empresas del grupo con el fin de mejorar la gestión interna de la unidad (2.1).*
- *La norma general de la S.G. de Coordinación de la Contratación Electrónica desarrolla normalmente su actividad mediante la constitución de diferentes grupos de trabajo para llevar a cabo las funciones que tiene encomendadas (2.2).*
- *Con el fin de conseguir una mejor adecuación de los recursos humanos necesarios para el desempeño de sus actividades, además de proveer los puestos mediante el sistema de concurso, ya sea general o específico, también se ha utilizado en la Subdirección General de Coordinación de*



Edificaciones Administrativas, el cambio de adscripción de puesto de trabajo (2.4).

- *Con el fin de optimizar y adecuar al funcionamiento de la DGPE y permitir el desarrollo y mejora profesional del personal adscrito a la misma, se ha promovido la convocatoria de diversos concursos específicos y generales de plazas, así como la modificación de la RPT para la creación de un nuevo puesto de Coordinador de Área en la Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas. (epígrafe 2.4.)*

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- *Consolidación del centro de Incidencias de la Oficialía Mayor: Como consecuencia de la centralización en la Presidencia del Gobierno de los servicios que prestaban los Gabinetes telegráficos en los diferentes departamentos Ministeriales, el personal que ha permanecido en el departamento, por no haber pasado a prestar servicio en Presidencia de Gobierno, se ha integrado en el nuevo Centro de Incidencias de la Oficialía Mayor cuyas funciones son (epígrafe 2.1.):*

- *Prestación de servicios de apoyo a las diferentes unidades del departamento.*
- *Servicio permanente de lunes a viernes: en dicho horario se encarga de asumir la resolución de cualquier incidencia que pueda producirse en el ámbito del MINHAP, especialmente las relacionadas con mantenimiento, seguridad de edificios, emergencias o similares.*

- *En materia de organización, durante el ejercicio 2016 se ha incidido esencialmente en la redistribución de medios como consecuencia de la política de personal del departamento orientada a la optimización de la gestión de los recursos humanos mediante una mejora de la asignación de efectivos alineada con los objetivos estratégicos y necesidades de la organización. Como principales actuaciones en este ámbito deben destacarse (epígrafe 2.4.):*

- *Tramitación de 31 expedientes de movilidad por cambio de adscripción de puestos de trabajo, con 72 puestos afectados.*
- *Tramitación de 200 expedientes de redistribución de puestos vacantes, con 1.173 puestos afectados.*
- *Tramitación de 50 expedientes de modificación de la RPT ante la CECIR, con 297 puestos afectados.*
- *Reordenación de personal entre las sedes de la Oficialía Mayor del Complejo Cuzco y de la calle de Alcalá, consecuencia de la pérdida de efectivos*



motivada por el número de jubilaciones así como por la no cobertura de la jefatura de unidad de la Oficialía Mayor en Cuzco así como por las necesidades de personal en el área de reprografía.

- *Reordenación del personal y tareas de las salas de reprografía y distribución de la C/ Costanilla de los Desamparados y C/ Alcalá: debido al alto número de jubilaciones y a la no cobertura de las vacantes, durante 2016 se ha continuado con la reordenación del personal que presta servicio en ambas salas, así como con el ajuste de las tareas y trabajos asignados a la Sección, de forma que los trabajos que se desarrollan puedan realizarse de manera eficiente.*

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

- *A lo largo del 2016 se han celebrado diferentes comisiones de seguimiento con relación tanto a los distintos contratos centralizados tramitados como a los diferentes acuerdos marcos suscritos (epígrafe 2.2.).*
 - *Contratos centralizados: de Agencia de Viajes, Servicios Postales (Fase II), servicios de limpieza (Fases I y II), de Seguridad (Fases I y II), y de evaluación de la eficacia de las campañas de publicidad institucional.*
 - *Acuerdos Marco: de servicios de compra de espacios de medios de comunicación y demás soportes publicitarios, para el suministro de motocicletas y para el suministro de energía eléctrica.*

2.3. Planificación

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- *En el ámbito de la formación la planificación se establece a partir de los distintos objetivos en las que se clasifican las acciones formativas (Plan para el nuevo ingreso, Plan de formación Permanente, Plan de formación Voluntaria y Planes para la formación Institucional e internacional). Dichos planes se coordinan a través de los Comités Permanentes de Formación en los que la Escuela de la Hacienda Pública se relaciona con las Instituciones destinatarias de sus Servicios (3.3).*
 - *En el ámbito de Estudios e Investigación, el Director de Estudios realiza reuniones con los Vocales para elaborar la planificación de seminarios, jornadas, conferencias y cursos sobre Derecho Financiero y Tributario y Economía Pública (3.3).*

- Se ha efectuado en 2016 una planificación de los artículos de investigación, de las publicaciones de las revistas del IEF, de las publicaciones de libros y de los proyectos de investigación que se van a conceder y publicar (3.3).

- La realización de una Planificación de la actividad preventiva es un instrumento esencial para la gestión y aplicación efectiva del Plan de Prevención de Riesgos Laborales (3.3).

Dirección General del Catastro (DGC)

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

- El plan contiene 2 objetivos estratégicos (actualización catastral; nuevo modelo de valoración) y un objetivo instrumental de actividad general (trabajos catastrales). Además, los requisitos de calidad figuran como objetivo en sí, ponderando la consecución del resto de objetivos. (epígrafe 3.2.):

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1. Actualización Catastral (37 %).

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2. Modelo de Valoración Catastral (23 %).

OBJETIVO INSTRUMENTAL. Trabajos Catastrales (40 %).

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- Se han seguido introduciendo mejoras en el proceso informático de extracción de datos y consolidado el sistema de seguimiento de los indicadores desde la Presidencia del TEAC a través del boletín estadístico mensual de la gestión (BEM). Dicho informe detalla con amplitud tanto los conceptos, tipos y sentido de las resoluciones como el estado de los expedientes pendientes de resolución. (epígrafe 3.1.)

Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)

- Durante el año 2016 se ha mejorado y consolidado la implantación de la Oficina Técnica de Proyectos, cuyo objetivo fundamental es la supervisión del cumplimiento de la metodología implantada en años anteriores (3.2).

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

- *En materia de Clases Pasivas, para potenciar los objetivos cuantitativos de gestión, se fijaron unos objetivos numéricos referentes al número de expedientes tramitados, resueltos y pendientes, con especial atención a la tramitación de los expedientes de pensiones generales –de jubilación y familiares- por el procedimiento único –en un solo acto- del reconocimiento y la liquidación de la pensión (epígrafe 3.1).*
- *Para el personal laboral del Consejo de Administración del Patrimonio Nacional y de la Agencia Estatal del Boletín Oficial del Estado, la autorización de masa salarial se ha tramitado previa cumplimentación por los centros gestores de las fichas y documentos normalizados, al no tener aprobadas relaciones de puestos de trabajo (3.1).*
- *Elaboración y aprobación del Programa de Actuaciones anuales, en el que se detallan los objetivos, tanto estratégicos como de gestión. En su desarrollo se definen para cada uno de los objetivos las diferentes actuaciones que se han de llevar a cabo para su consecución y se establecen las fechas en que deben quedar realizado, efectuándose un seguimiento de su evolución. Además, en 2016 se comenzó a utilizar una nueva aplicación informática para la gestión del plan, la cual contiene más información y nuevas funcionalidades. Así recoge indicadores que determinan el peso de cada objetivo a conseguir, con lo que se logra una mayor precisión en el control de su cumplimiento (3.3).*

Dirección General de Presupuestos (DGP)

- *Elaboración del informe denominado “Reloj del Gasto Público”, el cual refleja, a una determinada fecha, la situación de las Secciones 31 “Gastos de Diversos Ministerios” y 35 “Fondo de Contingencia” y donde se recogen las previsiones de gasto, las dotaciones asignadas y el margen disponible de aplicación (3.2).*
- *Realización, mensualmente, de informes detallados sobre las modificaciones presupuestarias mediante la elaboración de cuadros de mando a nivel de Centro Gestor y tipo de modificación (3.2).*

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- *Elaboración del Plan Director actualizado de sistemas de información y comunicaciones de la Administración presupuestaria para el periodo 2015-2017. Este Plan director establece la política de sistemas de información, de infraestructura tecnológica y de comunicaciones de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos y de la Intervención General de la Administración del Estado para dicho periodo. Parte de*

la situación actual, objetivos y prioridades establecidos para el año base del Plan (2015) para orientar y programar las prioridades y actuaciones de los dos años siguientes del periodo (3.2)

- Elaboración y seguimiento del Plan anual de actuaciones de los Servicios de Informática Presupuestaria, derivado a partir del plan director anterior (3.3).

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- En 2016 se aprobó y publicó el “Balance final del Plan Estratégico General 2.012-2.015 (toda la información sobre el citado Plan Estratégico General del INAP y su seguimiento puede consultarse en su web www.inap.es/plan-estrategico-del-inap (3.1, 3.2 y 3.3).

Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

- Realización de Informes periódicos de control de gestión como documento interno, análisis, evaluación y seguimiento de estos indicadores. (3.1.)

- Se han incorporado, durante el año 2016, una serie de avances que han permitido mejorar el nivel de eficacia y eficiencia en sus prestaciones, salvaguardando la máxima calidad en la asistencia sanitaria, autentico pilar y razón de ser de la Mutualidad. (3.2.)

- Los objetivos generales y específicos de calidad, están definidos en la “Carta de Servicios de 2007” (renovada para el periodo 2014-2017). Estos objetivos son seguidos, y evaluados, mediante los indicadores propuestos, y posteriormente analizados para valorar su grado de cumplimiento. (3.2.)

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

- Se procedió a la evaluación y, en su caso, revisión de los resultados de los Indicadores generales establecidos para cada uno de los Departamentos y Servicios: cumplimiento presupuestario, cumplimiento Plan de Inversiones, absentismo laboral, accidentes de trabajo (previsión de riesgos laborales) y Plan de Formación (3.1)

- Para todos los departamentos y áreas de la FNMT_RCM, hay establecidos indicadores, cuyo seguimiento mayoritariamente es mensual. Además, en 2016, se establecieron, para todos ellos, indicadores específicos dirigidos a la productividad y/o gestión, según su naturaleza (productiva, de servicio o estructura), que cuentan con un valor límite aceptable (VLA) que actúa como avisador (3.1).



- *Conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001, cada Departamento o Servicio propone anualmente al Comité de Dirección una serie de objetivos para el siguiente ejercicio, que una vez aprobados en la Revisión por la Dirección, se incorporan al seguimiento de Indicadores anuales, estableciendo los valores de partida y del objetivo, responsable de su consecución y acciones a tomar para su cumplimiento (3.2).*
- *Elaboración, al final del ejercicio, del "Informe de Revisión por la Dirección, en el que se valora el grado de cumplimiento de los objetivos del año anterior, analizándose las desviaciones y sus causas (3.2).*
- *En 2016, se elaboró un programa de fabricación anual para los Departamentos de Producción (3.3).*
- *En el mes de septiembre se elaboró el presupuesto para el 2017o, planificando las actividades a realizar. Esa planificación tiene continuación a final de cada ejercicio cuando se elabora el informe de revisión por la dirección, en el que se valora la consecución de objetivos del año, o se analizan las causas que lo hayan impedido, determinando los que se consideren para el siguiente año, con indicación de valores de partida, objetivo, responsable y acciones a tener en cuenta para su consecución. (epígrafe 3.3.)*

Parque Móvil del Estado (PME)

- *Proceso, a instancias de la Inspección General, para sustituir los indicadores de planificación que se venían utilizando anteriormente (3.1)..*
- *Se efectuó la revisión y actualización del cuadro de objetivos, eliminando aquellos que han dejado de ser útiles e incorporando otros nuevos que ayudan a un seguimiento más actualizado y fiel de la gestión (3.2).*
- *Incorporación del PME al Plan de Objetivos de la Subsecretaría, en cumplimiento de lo dispuesto en su Resolución 26/2014, por la que se aprobó su plan de objetivos. Se ha logrado en 2016 un 99,89% de cumplimiento en los objetivos fijados (3.2).*

Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)

- *Se efectuó el seguimiento de los indicadores (29 en total) establecidos por áreas, que son revisados por el Comité de Dirección (3.1).*
- *Se elaboró en 2016, un plan de objetivos, informado por la Inspección General de Servicios, en el que se recogen cinco objetivos que son objeto de informes de evaluación (Mantenimiento y actualización del Manual de procedimientos de Gestión del*

Comisionado para el Mercado de Tabacos; Mejora de la Seguridad en la Información; Control de nuevos distribuidores del mercado-Medidas de seguridad y productos almacenados y comercializados; Digitalización del Registro; y Autorizaciones de Punto de Venta con Recargo y Modificaciones (3.2).

- *Se evaluaron trimestralmente los objetivos, de conformidad con la Instrucción de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas de 14 de julio de 2016 (3.2).*

Secretaría General Técnica (SGT)

- *La SGCIEF estableció, en 2016, los siguientes indicadores de gestión (3.1):*

- *Número de informes recogidos en MENCEI como indicativo del volumen de información económico financiera sobre la que se realiza un seguimiento. A 31/12/2016 este número es de 250.*
- *Número de publicaciones de esos informes recogidas en MENCEI: A 31/12/2016 590.*
- *Número de materias ofrecidas en el Banco de Datos de la Central de Información, como indicativo del grado de servicio al ciudadano. A 31/12/2016 son 8 materias*
- *Número de variables ofrecidas en el Banco de Datos de la Central de Información, como indicativo del grado de servicio al ciudadano. A 31/12/2016 son 223 variables.*

- *Dentro del Plan de objetivos de la Subsecretaría 2016, la SGCIEF es responsable del objetivo de “Mejora de los contenidos y de la funcionalidad de la Central de Información Económico Financiera de las Administraciones Públicas” (3.2)*

- *La SGIDYP es responsable de los objetivos: .Incremento de los recursos electrónicos disponibles en la biblioteca digital, .Incremento de publicaciones ePUB y plan de adaptación de las oficinas de asistencia en materia de registros (3.2).*

- *La SGCIEF ha comenzado el seguimiento de todas las publicaciones de información económico financiera, aun cuando no se ofrezcan en la Central de Información. Se persigue así conseguir un calendario de publicaciones estable y predecible (3.3).*

- *En la UGCR se reorganiza la información de las categorías de información del Portal de Transparencia “Informes y estadísticas relevantes” y el de “Planes de objetivos” motivo por el cual se rediseñan las fichas para la recopilación de la información a*

publicar; además de pasar a publicar directamente las UITs, los organigramas y las RPTs a través Magnolia, gestor de contenidos del Portal de Transparencia (3.3).

- La SGCIEF ha comenzado las tareas para elaboración de un calendario de publicaciones estable y predecible, habiéndose efectuado durante 2016 a tal fin el seguimiento de todas las publicaciones de información económico financiera, aunque no se ofrezcan en la Central de información (3.3).

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- A lo largo de 2016 se ha realizado un seguimiento mensual de diferentes indicadores, relativos a la actividad de cada una de las subdirecciones generales y Secretaría General que componen la Dirección General del Patrimonio del Estado. Este seguimiento se enmarcó en el Plan de Objetivos de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas, y tuvo como finalidad la mejora en la gestión de las tareas encomendadas a cada una de ellas, tanto a nivel interno (actividades propias de su funcionamiento y de la gestión del patrimonio del Estado) como en relación con otros organismos públicos y entidades privadas. (epígrafe 3.1.)

- En el caso de la Subdirección General de Empresas y Participaciones Estatales, la finalidad de los mencionados indicadores, establecidos para 2016, es reflejar y valorar las labores de seguimiento y control de las empresas públicas que se realizan desde dicha Subdirección (3.1).

- En la Secretaría de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa, los indicadores cubren aspectos como número de reuniones de órganos de la Junta Consultiva, número de reuniones de carácter internacional, número de informes de la Junta Consultiva o número de informes de la Secretaría de la Junta Consultiva. La información y los indicadores relativos a gestión de expedientes de prohibición de contratar fueron controlados y vigilados con especial atención (3.1).

- Por lo que respecta a la Subdirección General de Coordinación de la Contratación Electrónica, aparte de otros indicadores, remite al Director General del Patrimonio del Estado los datos de los siguientes indicadores referidos a la Plataforma de Contratación del Sector Público: Alta de nuevos Órganos de Contratación, Alta de Usuarios, Licitaciones publicadas, Número de comunicaciones electrónicas realizadas y Número de accesos a la Plataforma (3.1)

- En el marco del Plan de Objetivos de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas, se definieron para su implantación los siguientes objetivos referidos a la actividad de cada Subdirección General:



- *Sub. Gral. de Coordinación de Edificaciones Administrativas: Ejecución presupuestaria y reducción de plazos en supervisión de proyectos, tasaciones e informes técnicos.*
- *Secretaría de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa: Informes emitidos.*
- *Secretaría General: Agilización de las gestiones de apoyo a las Subdirecciones.*
- *Sub. Gral. de Empresas y Participaciones Estatales: Supervisión financiera de las empresas de la DGPE a fin de asegurar la solvencia y equilibrio financiero que permita el cumplimiento de su respectivo objetivo social.*
- *Sub. Gral. de Patrimonio del Estado: Plan de movilización de inmuebles.*
- *Sub. Gral. de Clasificación de Contratistas y Registro de Contratos: Pendencia en la tramitación de expedientes de clasificación iniciados a instancias del interesado.*
- *Sub. Gral. de Coordinación de la Contratación Electrónica: Publicación de licitaciones de la Plataforma de Contratación del Sector Público.*
- *Por lo que respecta a las empresas participadas por la DGPE, la Subdirección General de Empresas y Participaciones Estatales aplica un programa de objetivos vinculado a un sistema de retribuciones variables adaptado a la nueva regulación de los regímenes retributivos de los directivos y máximos responsables de las empresas, de acuerdo con lo establecido por el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, para los contratos mercantiles y de alta dirección (3.2).*
- *Una gran parte de las actividades realizadas por cada una de las Subdirecciones, se desarrollan de manera continua y recurrente, por lo que más que una planificación, tienen una periodicidad concreta o se realizan de forma continua. En lo que respecta a otras actuaciones o proyectos puntuales, se planifican ad-hoc en función de su contribución a los objetivos de la Subdirección correspondiente y a las funciones que a ésta competen de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (3.3).*

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- *En el ámbito informático, la planificación de la gestión de incidencias y peticiones de los usuarios se lleva a cabo por medio de SOL, que es la herramienta que permite gestionar las incidencias y peticiones asignadas a cada una de las áreas de la SGTIC. A*

este respecto, durante 2016 la SGTIC ha gestionado y resuelto 1.138 incidencias y peticiones introducidas en SOL por los usuarios. De ellas, 10.078 incidencias y peticiones han sido resueltas por la Unidad de Atención de Microinformática (3.2).

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

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

2.4. Recursos humanos

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- Tareas para adaptar los planes de formación a las necesidades del centro y a los intereses y motivaciones de su personal: para su elaboración se recopilan las propuestas de los responsables de las distintas unidades y se analizan y sistematizan las demandas que los empleados públicos han puesto de manifiesto a través de las encuestas utilizadas en la evaluación de acciones formativas del año anterior; también se analizan las propuestas realizadas por los distintos miembros de la Administración y por las Centrales Sindicales que forman parte de la Comisión de Formación Continua (4.1).

- Se ha efectuado un seguimiento de los cursos impartidos en el año anterior con el fin de efectuar nuevas ediciones de los más solicitados y revisar aquellos que no han podido impartirse por falta de solicitudes (4.1).

- Los resultados de la evaluación de cada plan anual se incorporan al Plan de Formación del ejercicio siguiente, para conseguir una progresiva adecuación del personal a la formación exigida para los distintos puestos (4.2)

- Se efectúan encuestas a los participantes en los distintos cursos para medir su aceptación y el grado de satisfacción con los mismos (4.4).

- Incremento porcentual en el número de promociones internas producidos en el IEF con respecto al año anterior (4.5)

Dirección General del Catastro (DGC)

- Desde hace más de diez años está en funcionamiento un plan de formación, resultado de un grupo de trabajo derivado de una de las áreas de mejora detectadas en el proceso de autoevaluación realizado entonces. Como consecuencia de este plan, se han realizado 66 cursos durante el año 2016, con la participación de 2.977 personas, lo

que supone un incremento anual tanto en el número de cursos como en el de participantes (epígrafe 4.1).

- Se ofertaron diversos cursos para dar una formación específica a los empleados públicos del Catastro en diferentes áreas como la coordinación entre el Registro de la Propiedad y el Catastro, colaboración con fedatarios públicos, titularidad catastral y sobre litigiosidad (4.2).

- En 2016 fueron modificados los temarios de las oposiciones de algunos de los cuerpos especiales del Catastro para ajustar el perfil de los candidatos a las necesidades de este centro directivo, habiéndose iniciado un total de seis procesos selectivos para personal funcionario de carrera en varios de los cuerpos de la Dirección General del Catastro (4.3).

- Se celebró una reunión de la Dirección General con todos los empleados de servicios centrales, para rendir cuentas y exponer los logros generales de gestión conseguidos por la organización, y de este modo resaltar la contribución de todos en los objetivos alcanzados (4.4).

- La OFAE, Oficina de Atención al Empleado, canalizada todas las quejas, consultas, peticiones y sugerencias de los empleados (4.4).

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- Curso sobre la aplicación "ASTREA" - Aplicación para el seguimiento y tramitación de reclamaciones económico-administrativas), y Curso sobre dispositivo Hub para la interoperabilidad de expedientes adaptado al Esquema Nacional de Interoperabilidad (intercambio de expedientes con la D.G. del Catastro), impartidos al personal de los distintos TEA (4.2)

Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)

- Participación de empleados públicos de esta DG en las actividades formativas organizadas, con carácter general, por el Ministerio y por el INAP (4.1).

- La DGOJ ha colaborado en la mejora de las habilidades de su personal en aras de una mejora del servicio prestado por la misma en el ejercicio de sus competencias, entre otros mecanismos a través de la impartición de cursos de formación presenciales que abordan unos entornos altamente tecnificados en los que se ejercen las competencias propias de la DGOJ (4.2).



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

- A lo largo del año, parte del personal asistió a varios cursos de formación, de carácter general, entre los que cabe destacar: sobre nuevas leyes administrativas, impartido por el Instituto de Estudios Fiscales; sobre "Clima laboral y salud psicosocial", "Reuniones eficaces", impartido por empresa consultora; sobre personal estatutario (actualización normativa de aplicación); y "Ley 38/2015 NOTIFIC@", destinado al personal de Registro y Atención al Público (4.1).

- Por otro lado, se impartieron acciones formativas más específicas, adecuadas al contenido de los distintos puestos (4.2): Curso sobre "Administración SQL Server 2012", para personal informático de la Dirección General y la IGAE; Curso sobre "Gestión Pensiones Clases Pasivas"; "Actualización de conocimientos de los Servicios de Información" para actualizar conocimientos de los Servicios de Información, oral y escrita; entre otros (4.2).

- A iniciativa de este Centro directivo y dentro de la aplicación del control horario, se ha creado un módulo para la valoración, en términos económicos, del absentismo del personal funcionario y laboral de la Dirección General (4.8).

Dirección General de Fondos Comunitarios (DGFC)

- A lo largo del año se impartieron cursos en diferentes materias: Ayudas de Estado, Metodologías de Evaluación, Utilización de indicadores en los programas FEDER y Uso de la Aplicación Fondos 2020, entre otros (4.2).

- Se ha establecido un procedimiento de colaboración en materia de evaluación con el Instituto de Estudios Fiscales, que da soporte a esta D.G. en técnicas y metodologías de evaluación (4.7).

Dirección General de Presupuestos (DGP)

- A lo largo del año se ofertó a los empleados de la DGP una amplia gama de actividades formativas para mejorar su formación, tanto de carácter general como específica, adecuada a las funciones a desempeñar en los distintos puestos (4.1 y 4.2).

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- Elaboración y desarrollo del Plan anual de formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la IGAE. El Plan lo integran dos grandes apartados: materias de carácter específico, dirigidas a la formación en las funciones propias de la Intervención General y materias de carácter general, cuyo objetivo es impulsar la formación en los

aspectos más generales y personales. En el ejercicio de 2016, se produjo, con respecto al año anterior, un incremento en el número de participantes, tanto en los cursos de formación específica (2.210, frente a 2.098) como en los cursos en materias generales (449, frente a 293) (4.1 y 4.2).

- También se ha continuado con la difusión e impulso a la participación en las acciones formativas, tanto presenciales, como a través de internet, ofrecidas por las plataformas de formación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, del Instituto de Estudios Fiscales y del INAP (4.1).

- Dentro del Plan anual de formación el núcleo principal del apartado de formación en materias específicas está dirigido a la formación y perfeccionamiento del personal, en relación al puesto de trabajo desempeñado, con un número de participantes estimado en 1.924 (4.2).

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- Las mejoras en la formación de carácter general y en la específica al puesto de trabajo se han producido, durante 2016, además de como consecuencia de las constantes “actividades formativas” (formación general, formación en nuevas tecnologías para personal con o sin perfil técnico, y formación en idiomas y lenguas cooficiales) que oferta el INAP en el cumplimiento de sus competencias, mediante el “plan de formación en transparencia, acceso a la información y buen gobierno”, integrado por 17 acciones formativas —en su mayoría on line, para facilitar su realización a los alumnos—, que formaron a 680 empleados públicos, y diversas “actividades formativas específicas organizadas para otras instituciones” (4.1 y 4.2).

- Hay que citar la “formación transversal en materia de idiomas, de ofimática y de preparación para la promoción interna”, a cargo del INAP por mandato de la “Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas” (CORA). (epígrafe 4.1.)

- El INAP ha continuado trabajando para incorporar los mejores métodos de “diseño y evaluación de la formación” y buscar su homologación y certificación. Para ello, ha colaborado con el equipo EFI (Eficacia de la Formación) de la Universidad Autónoma de Barcelona, en el marco del proyecto MEEL (Modelo de Evaluación del e-Learning en la Administración Pública), beneficiario de la convocatoria de investigación del INAP, con la finalidad de diseñar un modelo que permita evaluar la transferencia de la formación impartida en modalidad on line (4.8).



Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

- Durante 2016 se han organizado una serie de acciones formativas en las modalidades presencial, on-line y video conferencia plasmadas en el denominado “Plan de Formación 2016”, en el que se recogen diversas actividades para mejorar la formación general de sus empleados públicos (Ofimática, trabajo administrativo on line, prevención de riesgos laborales, etc.) – 4.1-.

- Se organizaron acciones formativas específicas para los distintos puestos de trabajo contempladas en el citado Plan de Formación de 2016, diseñadas tras un exhaustivo estudio previo de la idoneidad de las materias a impartir (4.2).

- El control interno de los servicios de la Mutualidad corresponde a la Inspección General de Servicios, que desarrolla funciones de inspección y supervisión del funcionamiento de la organización, de apoyo a la gestión, evaluación de cargas de trabajo, medición del absentismo y análisis de los procedimientos de actuación de las unidades prestadoras de los servicios (4.7).

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

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

- El plan de formación anual se elaboró sobre la base del gap entre las cualificaciones del puesto y las cualificaciones que posee la persona que los desempeña, tras un análisis y estudio detallado de las primeras y de las necesidades de formación a priorizar (epígrafe 4.2.).

- En virtud de las previsiones contenidas en el Acuerdo de Formación Interna, el personal cualificado de la FNMT-CRM imparte cursos de formación sobre materias específicas a otros empleados (4.2).

- Contratación de formaciones in-company para adaptar los contenidos y desarrollo de la acción formativa a las necesidades específicas de cada puesto (4.2).

- Fomento de la formación, ya sea antes del proceso de selección o del examen práctico, en aquellos puestos a cubrir mediante promoción interna, cuando se considera que puede resultar difícil su cobertura. Esta formación se efectúa o con medios externos

o aplicando el Acuerdo de Formación Interna que permite que unos empleados puedan formar a otros (4.3).

- En virtud del acuerdo de 28 de enero de 2015 sobre bonificaciones en procesos libres de selección, se valora en estos procesos la experiencia laboral, tanto en la FNMT-RCM como en la Administración Pública; la situación del candidato como demandante de empleo y las titulaciones de formación profesional que ostente en ramas relacionadas con la actividad de la FNMT-RCM (4.3)

- Ante la limitación de autorización de plazas para cobertura de vacantes libres, se ha utilizado la opción establecida por la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2016 cubriendo vacantes para personal fijo mediante procesos externos dirigidos exclusivamente a personal funcionario o laboral fijo con destino en departamentos u organismos del sector público estatal (4.3).

- Encuestas de satisfacción en las que participa el personal (4.4).

- Celebración, a final del año, de un acto de entrega de premios para aquellos empleados participantes ganadores en las Sesiones de Concienciación de PRL (apartado 4.4).

- Realización del Master de Impresión Gráfica, Ilustración y Acuñación Artística para asegurar la continuidad del arte del grabado calcográfico y el grabado de moneda (4.5).

- En el año 2016 se estableció un Plan de Formación a dos años para toda la plantilla en materia de Responsabilidad Social Corporativa, en cuyo programa se incluyó un módulo específico de igualdad (4.8).

Parque Móvil del Estado (PME)

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

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

Secretaría General Técnica (SGT)

- Se impartieron cursos de tecnologías y de procedimientos con el fin de mejorar la formación del personal de la SGCIEF (4.1).

- En la BCH (Biblioteca Central), parte del personal de esta unidad ha recibido cursos sobre las nuevas leyes de régimen jurídico del sector público (LRJSP) y del



procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (LPACAP), sobre protección de datos de carácter personal y sobre comunicación y gestión de contenidos web (4.1).

- El personal del Servicio de Información Administrativa ha recibido cursos sobre programas informáticos, normativa, atención e información al público diverso, idiomas, protección de datos y gestión del correo electrónico (4.1).

- El ACHAAPP - Archivo Central del Ministerio- , ha continuado con las actividades formativas previstas en ejecución del plan de formación iniciado en 2015, de forma coordinada con la SGRRHH. En 2016 se incrementó la demanda de formación y se ha detectado la necesidad de ampliar el número de ediciones de los distintos cursos previstos (4.1)

- En 2016, con motivo de la integración del Comisionado para el Mercado de Tabacos, se realizó una jornada informativa con relación a la gestión de la información del Comisionado en los entornos del Portal de este Ministerio (4.2).

- La UGCR: ha colaborado a través de la intranet para dar publicidad a los programas de formación continua dirigidos a los empleados públicos del departamento, por parte de la SGRRHH, de carácter general a través del INAP o del IEF, o de organismos internaciones (UE y FMI). Además, en 2016, planificó, gestionó e impartió algunos cursos -dentro del programa de formación para colectivos específicos-: cursos destinados a editores (más de 400 entre portal web, sede electrónica central (SEC) e intranet) y a responsables de sitios web (4.2).

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- En el transcurso del año 2016, 28 funcionarios de esta D.G. fueron seleccionados para participar en los distintos cursos que fueron ofertados por el Área de Formación de RR.HH de este Ministerio (4.1).

- Participación del 30% del personal de la S.G.P.E. en acciones formativas de carácter general realizadas por el INAP, dirigida a incrementar la eficacia de la gestión patrimonial dentro del sector público estatal (4.1).

- Para atender a necesidades específicas de formación de los técnicos de la Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas, se organizó el curso presencial "Revit Avanzado", con una duración de 30 horas lectivas (epígrafe 4.2).

- Aplicación por la S.G. de Empresas y Participaciones estatales de programa de un programa de objetivos vinculado a un sistema de retribuciones variable (4.4).

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

- *Se promueve la participación del personal en todo tipo de acciones formativas que se considere puedan aportar conocimientos y valor añadido a la DGPE. En este sentido, cabe destacar la participación del Subdirector Adjunto de la Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas en la 9ª edición del Máster de Dirección Pública, promovido por el MINHAP, con carga lectiva de 400 horas (epígrafe 4.8).*

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- *Deben destacarse tres actuaciones que inciden especialmente en el mantenimiento del nivel de calidad, la relación entre las acciones formativas y el desempeño del puesto de trabajo y, por ende, el impacto de la formación en la mejora de la organización: (epígrafe 4.1.)*

- *La consolidación de la metodología formativa de “video colaboración” que, junto con las ventajas de la formación presencial, permite la formación desde el puesto de trabajo, con los ahorros tanto económicos, como de tiempo de trabajo que ello supone.*
- *La formación por video, modalidad formativa implantada por primera vez en 2016, con una gran acogida.*
- *La detección de necesidades formativas (mediante consultas con los distintos centros directivos y la realización de encuestas al personal de la organización) y cuyos resultados se han incorporado al plan de formación, lo que ha permitido mejorar la vinculación de las actuaciones formativas ofertadas con las necesidades tanto organizativas como de desarrollo personal y profesional de los empleados públicos.*

- *Formación al personal de las D.E.H. para la puesta en producción de RAYONet, necesaria para la interconexión de los diferentes Registros (4.2).*

- *Programa de becas para el fomento de la promoción interna, por un importe total de 116.100 euros (4.5).*

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

- *Durante 2016, 16 funcionarios de la Dirección General recibieron cursos de formación organizados por el INAP, el CEDEX y el Instituto de Estudios Fiscales,*

contribuyendo a la mejora de las capacidades de este centro directivo. Además, debe reseñarse la asistencia de un empleado público a la London School of Economics, en el seminario "Efficient Regulation and Market", y otros dos a un curso de Pruebas de software, organizado por Mtp Digital Business Assurance (4.1).

- Primeros contactos de parte del personal de la Dirección General con los procesos de licitación electrónica a través de la participación en una jornada de demostración de las nuevas herramientas de la Plataforma de Licitación del Sector Público, organizada por la Dirección General de Patrimonio (4.2).

- El Plan Estratégico 2015-2016 establece de forma clara la hoja de ruta de la Dirección General, los objetivos a alcanzar y los plazos, objetivos que, en algunos casos, se han cumplido antes de lo previsto, gracias a los sistemas de motivación existentes para el personal (4.4).

- Participación de los funcionarios en los diferentes objetivos a alcanzar. En las Subdirecciones Generales se han creado dinámicas de participación en el diseño y gestión de los diferentes contratos y Acuerdos Marco, creado un ambiente adecuado y un buen entorno de trabajo (4.4).

Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)

- Se ha impartido un curso de formación presencial a los miembros del Comité de Seguridad y on-line a todo el personal, cuyo objeto ha sido la mejora de la seguridad de la información (4.1)

- Curso impartido para el incluir el inventario de la CMT en el módulo de inventario SOROLLA2, para lo cual se formalizó convenio con la IGAE (4.2).

- En el año 2016 se han mejorado las instrucciones sobre productividad y gratificaciones del personal (4.3 y 4.7).

- Se ha realizado, de forma voluntaria, una encuesta psicosocial al personal del C.M.T. con el fin de conocer mejor el clima laboral. Las conclusiones de esta encuesta, se traducirán en un plan de mejora de las condiciones laborales de los trabajadores, que se acometerá a lo largo de 2017 (4.3 y 4.6).

2.5. Recursos materiales e inmateriales

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- Reubicación del local de primeros auxilios para mejorar el acceso de los trabajadores y las ayudas exteriores en caso de emergencia (5.1).



- *Reparaciones llevadas a cabo en determinados elementos de las instalaciones de protección contra incendios, circuito cerrado de televisión, instalación de climatización, instalación eléctrica, de megafonía, grupos electrógenos, ascensores, puertas automáticas de pasillos (5.2).*
- *Se ha actualizado la evaluación de riesgos laborales de 70 trabajadores, proponiéndose diversas medidas preventivas, cuya implantación supone la mejora de las condiciones de trabajo identificadas como factores de riesgo en materia de seguridad y salud (5.2).*
- *Se ha dado una atención preferente a las necesidades de ordenadores, fotocopiadoras, escáneres, fax o destructoras de papel en las áreas de atención al público (5.3).*
- *Adquisición de proyectores audiovisuales para determinadas aulas en sustitución de aquellos que habían quedado inservibles (5.4).*
- *Se han efectuado 89 actualizaciones en el inventario general el IEF a lo largo de 2016 (5.5).*
- *Revisión del procedimiento de solicitud de trabajos a reprografía para conseguir un mayor control y seguimiento de los trabajos, necesarios para controlar el gasto de consumibles de impresoras y fotocopiadoras. También ha contribuido a disminuir dicho consumo la creciente utilización de las nuevas tecnologías en el desarrollo del trabajo (5.7).*
- *Implantación de reuniones periódicas del área de Gestión (Secretaría General) con las áreas de Formación y de Investigación para revisar la planificación y continuar la ejecución del presupuesto (5.8).*
- *Mantenimiento preventivo general de todas las instalaciones y correctivo puntual de: calderas, plantas de frío, climatizadores, fancoils, grupos electrógenos, SAIs, red de hidrantes, ascensores y equipos del sistema de protección contra incendios (5.9).*
- *Con respecto a mejoras en la seguridad del edificio cabe destacar las siguientes acciones llevadas a cabo durante 2016 (5.10):*
 - *En el edificio A se reparó la centralita de incendios del cuarto de centro de transformación para su correcta repetición en la centralita general ubicada en seguridad.*
 - *Adquisición y colocación de nuevas señales de salvamento, socorro y lucha contra incendios, en cumplimiento de la normativa vigente - edificios A y B-.*



- *Tala de varios chopos y poda de otros árboles dentro de la parcela por orden del Ayuntamiento de Madrid, debido al estado en el que se encontraban - edificio A-.*
- *Fijación de vierteaguas verticales de las ventanas a la fachada del patio. Estas piezas de granito se habían deteriorado y existía riesgo de desprendimiento -edificio B-.*
- *Trabajos de albañilería y cerrajería para el correcto funcionamiento de las puertas de emergencias, puertas cortafuego, pavimentos de rampa de garaje y reparación de peldaños de escalera de acceso a cafetería - edificios A y B-.*
- *Reparación de las instalaciones de megafonía para evacuación, emergencias y avisos varios - edificios A y B-.*
- *Colocación de barandilla de seguridad de protección en fosos de patio, así como tramos de cubierta plana en fachada Norte, que se encontraba sin protección - edificio A-.*
- *Reparación de averías detectadas en ascensores como consecuencia de las labores de mantenimiento y otras actuaciones necesarias para su adecuación a la normativa vigente - edificios A y B.*

Dirección General del Catastro (DGC)

- *En 2016 se han abordado en algunas gerencias territoriales acciones concretas de mejora de los locales, de las instalaciones de atención al público, y de sustitución del mobiliario, resultando un acondicionamiento general de los edificios y sus instalaciones, y por tanto también de la mejora en la prestación de los servicios al ciudadano. (epígrafes 5.1., 5.2., 5.3. y 5.4.)*
- *Se han continuado las labores de gestión del inventario, a través del Módulo de Gestión de Inventario dentro de la aplicación Informática Sorolla 2. (epígrafe 5.5.)*
- *Las medidas de mejora de los archivos catastrales vienen enmarcadas por el plan de archivos catastrales. Durante el 2016 las principales labores en este ámbito fueron: (epígrafe 5.6.)*
 - *Mantenimiento del archivo (tratamiento de la documentación, ordenación, depuración, expurgo y posterior envío de documentación a los archivos históricos).*



- *Especial incidencia en la digitalización de la documentación, en relación con los municipios que entran en el proceso de regularización catastral.*
- *En general, trabajos de digitalización de documentación variada para su incorporación a expediente digital y archivo, para disponer de una versión digitalizada de la documentación entrante y de la existente para la mejor gestión de expedientes y bases de datos.*
- *Durante el año 2016, tanto en los servicios centrales como en los periféricos, ha continuado la reducción en el consumo de consumibles, donde hay que destacar especialmente la labor de concienciación personal realizada desde cada Subdirección, así como una mayor eficacia en la planificación y control del gasto (5.7).*
- *En los últimos años se han dictado por parte de la Dirección General del Catastro diversas medidas específicas para control del gasto, entre las que destacan: (epígrafe 5.8.)*
 - *La supresión de los contratos de mantenimiento de fotocopiadoras de planos y fotocopiadoras normales, limitándose a la lectura de copias.*
 - *El mantenimiento sólo de los contratos que son absolutamente necesarios para el buen funcionamiento de los equipos informáticos.*
 - *La supresión de los contratos de mantenimiento de gestores de tiempo de espera en las oficinas de atención al público.*
 - *El control del consumo del servicio de telefonía fija y móvil.*
 - *La eliminación de las suscripciones a libros y prensa en papel.*
 - *La eliminación de las suscripciones a bases de datos.*
 - *La obligatoriedad de enviar la correspondencia oficial por correo electrónico, salvo que sea necesario su remisión en papel.*
 - *El uso restrictivo de los servicios de mensajería que, con carácter general se sustituirán por correo certificado urgente con aviso de llegada.*
 - *La centralización de los créditos para la reparación de equipos de la información, para compra de prensa y otras publicaciones, y también para compra de vestuario.*
 - *Centralización del crédito para gastos de reparación de edificios, maquinaria y mobiliario.*
 - *Centralización del crédito para gastos de Correos.*

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

- Limpieza de conductos y chimeneas de las tres calderas de gas-oil, y limpieza y desengrase de la campana de la cocina de la cafetería, así como de los conductos y del extractor..
- Mejora de las torres de refrigeración para minimizar las posibilidades de proliferación de legionella.
- Sustitución progresiva de luminarias por LED

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- Con motivo de los traslados sufridos en diferentes sedes de Tribunales resultó necesaria la adquisición de mobiliario por importe de 68.659,28 euros para adaptación a los nuevos espacios y usos y reposición y actualización de mobiliario obsoleto (TTEAR de Andalucía, Asturias, Canarias, Castilla-La Mancha, Cataluña y Galicia; TL de Melilla y TEAC) – Epígrafe 5.4-).

- Como consecuencia de la colaboración con la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones está previsto el expurgo de series documentales de diversos Tribunales que tienen documentación en el Centro de Almacenamiento de Documentación Administrativa, habiéndose iniciado en 2016 los planes correspondientes a la Dependencia Provincial de Teruel y el TEAR de Castilla la Mancha (5.6).

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

- Se ha adquirido mobiliario para varios despachos para sustituir el existente por tratarse de muebles deteriorados por el uso (5.4).

- Continuando con la política de restricción del gasto, en 2016 se redujo el consumo de material de oficina en un 11 % (5.7).

- Para la gestión de los recursos económicos destinados en la Sección 07 se utiliza, la aplicación informática de control presupuestario CONGA, que efectúa el seguimiento mensual de la ejecución del gasto. Además se gestiona el presupuesto del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos, y el seguimiento de su contabilidad." (epígrafe 5.8).

- *Rediseño de la aplicación SENA, utilizada para la comunicación de las distintas averías, con el fin de adaptarla al nuevo sistema operativo implantado en la Dirección General (5.12).*

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- *En el año 2016, cabe destacar las siguientes acciones en el apartado mejora general de las instalaciones: (epígrafe 5.2.)*
 - *Traslado de la batería de los SAI de la zona de comunidad a la zona de la IGAE.*
 - *Instalación de bandeja de recogida de condensados en climatizadoras.*
 - *Colocación de marcos en tapas de suelo metálicas en varias plantas.*
 - *Revisión y sustitución de luces de emergencia.*
 - *Adecuación de las instalaciones para el correcto funcionamiento del grupo electrógeno del Centro de Proceso de Datos situado en el complejo EUROCIS, en María de Molina.*
 - *Revisión general del alumbrado del edificio y sustitución de equipos con fallos.*
 - *Ordenación de cableado y canalización eléctrica en varios puestos de trabajo.*
- *Adquisición del mobiliario necesario para la incorporación de diferente personal, niveles 26 a 28, en los servicios de informática presupuestaria (5.4).*
 - *Se ha llevado a cabo una revisión general del inventario (epígrafe 5.5).*
 - *E Destacar las siguientes acciones en la mejora del mantenimiento de edificios (epígrafe 5.9):*
 - *Revisión del sistema de climatización.*
 - *Revisión a fondo de las baterías de los condensadores.*
 - *Limpieza de cuadros eléctricos para evitar arcos eléctricos.*
 - *Se ha realizado el correctivo y actualización del sistema de incendios.*

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

- *A lo largo del año se efectuaron reformas en algunos de los locales que presentaba problemas de adaptación, concretamente en los servicios provinciales de*

Lugo, Asturias y Jaén). Además, en algunos de los edificios se han adaptado los aseos a la normativa para discapacitados y se ha mejorado la accesibilidad en los mismos (5.1).

- También se realizaron, en algunos de los edificios ocupados por la Mutualidad, diversas mejoras, entre las que cabe destacar la instalación de aire acondicionado, instalación de mamparas, trabajos de carpintería y cambio de instalaciones eléctricas o reformas de las existentes (5.2).

- En las dependencias destinadas a la atención al público de algunos edificios se eliminaron los mostradores, con el fin de facilitar la atención a las personas discapacitadas y, además, se crearon zonas de espera equipándolas adecuadamente, con mesas y sillas, para poder cumplimentar en ellas los distintos formularios (5.3 y 5.4).

- Como consecuencia de la adhesión del Registro a GEISER, se prevé una reducción drástica de la utilización de los servicios postales y en el consumo de papel de oficina (5.7).

- Realización de las tareas de mantenimiento necesarias según la normativa legal en ascensores, sistemas de protección contra incendios, instalaciones eléctricas, etc. (5.9).

- A lo largo del año se efectuaron evaluaciones de seguridad en varios de los edificios, tanto de servicios centrales como provinciales (5.10).

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

- Cambios en la distribución interior de las oficinas y talleres, y adaptación de ambos a la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales – PRL- (epígrafe 5.1.).

- Adecuación de diferentes locales a las certificaciones de seguridad física y lógica de MasterCard, e Intergraf (ISO-14298), para impresores de alta seguridad (5.2 y 5.10).

- Se ha llevado a cabo la actualización tecnológica de los equipos del Almacén Automático, lo que ha supuesto una mejora ergonómica de los mismos y una mayor adecuación de los mismos a las disposiciones sobre PRL (5.2 y 5.10).

- Realización de trabajos de actualización de las pantallas disponibles en la entrada y tiendas del Museo, con el objetivo de mejorar y modernizar su imagen, aumentar la información comercial e institucional que se ofrece, e incentivar la venta de monedas de colección (5.3).

- Implementación de herramientas informáticas que optimizan el acceso al archivo de documentos de pedidos – opentext- (5.6).

- *Se han iniciado las tareas de digitalización de los documentos físicos, indispensables para la implantación posterior de herramientas informáticas para la gestión de todas las tareas del archivo (5.6).*
- *En 2016 Certificación en ISO 50001 de eficiencia energética en 2016 se obtuvo la certificación en ISO 50001 de eficiencia energética. También se llevó a cabo la centralización de todas las impresoras de la entidad con el fin de gestionar más eficazmente los trabajos de impresión y ahorrar consumibles y papel (5.7).*
- *Reuniones semestrales con la Dirección Económica y Financiera con el fin, entre otros, de efectuar un control y seguimiento de la ejecución presupuestaria (5.8).*
- *Adecuación continuada de la Seguridad del edificio y procesos de fabricación por parte del Departamento de Seguridad, de acuerdo a las certificaciones BCE, Mastercard, Intergraf, etc.; así como las nuevas tecnologías para la seguridad física, lucha contra incendios y gestión Medio-Ambiental (5.10).*
- *Se adoptaron medidas para la restricción de acceso a los talleres de alta seguridad (5.10).*

Parque Móvil del Estado (PME)

- *El edificio del PME es muy antiguo y no permite más que actuaciones correctivas. No obstante, se está haciendo una importante labor de racionalización del gasto con contratos de mantenimiento preventivos y de dotación de soluciones más modernas que permitan un cierto ahorro de costes. Además, en 2016 se ha iniciado el expediente para la contratación del de mantenimiento integral del edificio (epígrafes 5.3., 5.10. y 5.11.)*
- *Se ha iniciado el expediente para la contratación de una empresa especializada en la revisión del inventario y su integración en la aplicación SOROLLA2, con el fin último de implantar una gestión completamente informatizada del mismo (5.5).*
- *La contratación centralizada de los servicios de seguridad ha redundado en una mejor prestación de estos servicios y en un ahorro de los costes (5.10).*
- *Señalización de accesos peatonales y automovilísticos en el edificio (5.12).*

Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)

- *Elaboración de proyectos para la remodelación de la planta 6ª del edificio en el que tiene su sede el organismo, con el fin de ubicar en ella al personal del área TIC, y*

para la construcción, en cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, de una sala de primeros auxilios en la planta baja (5.1).

- Se ha formalizado un Convenio con la IGAE para incluir el inventario del CMT en el módulo de inventario de SOROLLA 2, habiéndose impartido un curso en el que han participado empleados públicos del organismo a tan fin (5.5).

- En el 2016 se acometió el proyecto de reparar las deficiencias detectadas en el archivo rodante del sótano -1, deficiencias que suponían un riesgo para la seguridad de las personas y que habían determinado la restricción del acceso al mismo (5.6).

- Se ha implantado la aplicación CANOA, se trata de un sistema de Contabilidad Analítica que, partiendo de un modelo contable estándar, personalizable para cada Ente, permite valorar el coste de las actividades desarrolladas por las distintas unidades y proporciona un conjunto de informaciones dirigidas a analizar el empleo de los recursos públicos y a facilitar la adopción de decisiones sobre la producción de bienes y servicios y la fijación de tasas y precios públicos (5.8).

Secretaría General Técnica (SGT)

- Durante el año 2016, se han llevado a cabo las siguientes acciones que han redundado en la mejora en distintos espacios destinados a la atención al público (5.3):

- La BCH ha puesto a disposición de los usuarios de la Biblioteca, en la Sala de lectura, una nueva copiadora con sistema monedero.*
- El Servicio de Información Administrativa se ha efectuado un seguimiento para la adaptación de los espacios destinados a la atención de los distintos centros del Ministerio a la normativa sobre accesibilidad.*
- Por parte de la Oficialía Mayor se planifican las tareas de adaptación, en colaboración con el Servicio de Información Administrativa.*

- Durante el año 2016, se han llevado a cabo las siguientes acciones que han redundado en la mejora del archivo de documentos (5.6):

- El Archivo Central de Hacienda ha continuado contribuyendo a la mejora de los archivos de gestión mediante el asesoramiento a las diferentes unidades en materia de organización documental, así como colaborando en la toma de decisiones respecto a procesos de conservación de originales y reproducción digital de copias con carácter informativo. Asimismo, se ha incrementado la demanda de asesoramiento en materia de transformación digital de las diferentes unidades y, en consecuencia, de archivo de expedientes electrónicos, que se ha atendido caso por caso.*



- Además, el Archivo Central ha contribuido a la eficiencia en cuanto a la gestión de espacios de almacenamiento de archivos por medio de la ejecución de resoluciones de eliminación de documentos, con la correspondiente reducción de costes en concepto de custodia. Así, por ejemplo, ha realizado el expurgo de unos 22 metros lineales de documentación perteneciente a procesos selectivos.
- Se ha trabajado en la migración de información remitida al Archivo en Access a la aplicación Albalá, en la que están centralizados los datos del Archivo.

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- Se ha implantado un sistema de recogida selectiva de residuos, fundamentalmente del tóner de las impresoras (5.7).
- Dentro del sistema de Dirección por Objetivos (DPO) que se está implantando en el ámbito de la AGE, en la Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas se ha incluido un objetivo referido al cumplimiento presupuestario (datos OK de ejecución presupuestaria). Además, la Dirección General, a través de la Secretaría General, realiza un seguimiento mensual de la ejecución del Presupuesto de Gastos a través de tres documentos (5.8):
 - Ejecución del presupuesto.
 - Ejecución de la inversión real: por proyecto, naturaleza y localización.
 - Ejecución de expedientes económicos, por conceptos presupuestarios.

Todos esos documentos de seguimiento presupuestario se realizaron comparando las cifras de 2016 con las del año anterior.

- Se llevaron a cabo, tras la tramitación del expediente de contratación correspondiente, obras de reparación y consolidación en cornisas en el edificio situado en el número 35 de la calle Serrano, según indicaciones de la última ITE del edificio (5.9).
- Durante el año 2016 se formalizaron contratos de seguridad de los edificios patrimoniales del Pº de la Castellana, 19, de los de las calles Doctor Esquerdo, 136 y 138, y Duque de Medinaceli, 4-10, todos ellos en esta capital (5.10).

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- En el ámbito de las Delegaciones de Economía y Hacienda (DEH) hay que destacar el traslado de dos Delegaciones, la renovación de la instalación eléctrica y de

lucernarios en cuatro edificios, la renovación del sistema de climatización en dos edificios y la corrección de varias deficiencias en varios de ellos en cumplimiento de las normas de Prevención de Riesgos Laborales (5.1 y 5.2).

- Con respecto a los edificios destinados a los servicios centrales del Ministerio se ha continuado con el plan de trabajo aprobado en 2015 para la sustitución de equipos de aire acondicionado, habiéndose ejecutado en 2016 su sustitución en el Gabinete del Ministro, Secretaría de Estado de Hacienda e Inspección General (5.2).

- Se ha llevado a cabo la ejecución de las obras de mejora y reparación del patio del reloj, en la sede central del Ministerio, Real Casa de la Aduana (5.2).

- Sustitución de dos ascensores en dependencias de este Ministerio en la calle Alberto Alcocer (5.2).

- Se ha procedido a la renovación de mobiliario en la sede de Alcalá, por importe de 6.466 €.

- Se han llevado a cabo las siguientes mejoras en el complejo EUROCIS (5.10):

- Construcción de escalera de emergencia.

- Instalación de sistema de megafonía para los sistemas de evacuación y emergencias.

- Adecuación de bocas de incendios (BIES).

- Elaboración de un Plan de Autoprotección para el complejo.

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

- En 2016 se han efectuado informes de seguimiento presupuestario de los diferentes contratos centralizados, basados en la recogida de datos en los sistemas informáticos que la IGAE pone a disposición de este centro directivo, en particular SIC3, CincoNet y Sorolla2. Ello ha permitido el seguimiento semanal de la ejecución presupuestaria del servicio presupuestario 05 «Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación» y de la sección 31 «Gastos de Diversos Ministerios», facilitándose la información oportuna a las unidades gestoras de cada contrato en la DGRCC (epígrafe 5.8).



2.6. Recursos tecnológicos

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- *En 2016 se ha realizado una renovación del 20% del hardware del Organismo, dentro de un marco quinquenal de renovación de la totalidad del hardware: Adquisición de ordenadores, impresoras, portátiles y monitores de alta resolución (6.1).*
- *En 2016 se han producido importantes mejoras en las aplicaciones de gestión utilizadas por el Instituto, entre las que cabe destacar (6.1 y 6.2):*
 - *Desarrollo de una nueva aplicación de Acción Social, que permite la sustitución de los procedimientos que se tramitaban y gestionaban mediante papel.*
 - *Incorporación a (SAPI), aplicación interna para gestionar la solicitud y autorización de permisos e incidencias, de las nuevas funcionalidades derivadas de la "Resolución de 25 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se modifica la de 28 de diciembre de 2012, por la que se dictan instrucciones sobre jornada y horarios de trabajo del personal al servicio de la Administración General del Estado y sus organismos públicos.*
 - *Incorporación al Programa de Gestión de Formación (PROGESFOR) de la automatización de los procesos de generación de informes relativos a transferencias: Propuesta de Pago, Nóminas, IRPF, Colegio de Huérfanos, Resumen por Conceptos y Resumen de expedientes.*
 - *Se han incorporado a la página www.ine.es nuevos desarrollos que permiten la carga de la información de forma más rápida y eficaz utilizando el potencial aportado por ASP: NET.*
 - *Incorporación de un nuevo módulo a la aplicación SIRENA (Sistema de Interpretación y Registro de Encuestas de Alumnos) que permite que los diferentes profesores y ponentes que participan en procesos formativos puedan consultar la valoración que de ellos hacen los alumnos a través de la página Web de este Organismo.*
 - *En 2016 se le han ido incorporando nuevas funcionalidades y desarrollos, además de los procesos de mantenimiento, a la aplicación desarrollada para la venta electrónica de publicaciones del Instituto de Estudios Fiscales a través de la Web.*

- Se refuerzan los sistemas en la gestión de los procesos de salvaguarda de la información, ampliándose, además, la cobertura a nuevas bases de datos y un nuevo sistema NAS, para las copias de todos los servidores de este Organismo (6.7).

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

- Continúa el proceso de adecuar la seguridad al Esquema Nacional de Seguridad (ENS) a todos los procesos electrónicos de cara al público en general establecidos en la Sede Electrónica del Organismo en la medida de sus recursos y posibilidades (6.10).

Dirección General del Catastro (DGC)

- En 2016 se ha sustituido la cabina que da soporte a las bases de datos y al correo electrónico por otra que mejora el rendimiento, a la vez que se ha ampliado la capacidad de almacenamiento documental. Además, también se renovó el hardware del Firewall en el Centro de Proceso de Datos (6.1).

- Durante el año 2016 se mejoraron, entre otras, las siguientes aplicaciones informáticas implantadas en la DGC: SIGECA, SIGCA, SAUCE, DOC-e, INCA y ALEMENA (6.2 y 6.5).

- Se han implantado dos nuevas aplicaciones informáticas: “Nuxeo”, para la gestión documental, y “Redmine”, para la gestión de proyectos, tareas, historial de usuarios y peticiones (6.2).

- En el Portal del Catastro, que permite el acceso a información de Catastro, se han realizado las siguientes mejoras: (epígrafe 6.3.)

- Actualización de la normativa catastral.
- Se han publicado las guías de gestión de la información gráfica catastral en el tráfico inmobiliario y un apartado sobre preguntas y respuestas sobre la coordinación entre el Catastro y el Registro de la Propiedad.
- Información sobre renta y valoraciones colectivas relativa al 2016.
- Incorporación de nuevas estadísticas catastrales 2016, incluidas en el directorio de datos reutilizables (lo que se establece en Ley 37/2007 y RD 1495/2011, sobre la reutilización de la información en el sector público).
- Se han publicado informes sobre el mercado inmobiliario.

- *Se han llevado a cabo sesiones informativas por videoconferencia explicando y comunicando los cambios en todas las aplicaciones relevantes y dando respuestas a dudas de los usuarios (6.3).*
- *En 2016 se ha continuado realizando un esfuerzo muy importante en mejorar la información y documentación destinada a usuarios internos, para lo que se ha reorganizado la intranet, cambiando su interfaz, revisado y potenciado sus contenidos. (6.3).*
- *En la sede electrónica del Catastro (SEDE) (SEC), que permite el acceso a los servicios de la administración electrónica, se han incorporado durante 2016 nuevos servicios tanto para ciudadanos, empresas y profesionales como para instituciones y colaboradores registrados, destacando los siguientes: (epígrafe 6.4.)*
 - *Aumento de la información, documentación y expedientes electrónicos disponibles.*
 - *Inclusión de ayuda en línea para el uso de las distintas aplicaciones*
 - *Nueva modalidad de identificación, mediante clave PIN.*
 - *Incremento de los servicios de notificación telemática por comparecencia en SEDE.*
- *Se han añadido algunos vídeos explicativos sobre las distintas aplicaciones y recursos en el Portal del Catastro (6.6).*
- *Se han mejorado las guías de servicios libres y para usuarios registrados en la Sede (6.6).*
- *Se han incorporado mejoras -siguiendo la metodología ITIL- orientadas al soporte a usuarios, especialmente en lo referente al establecimiento de niveles de interlocución a través del soporte primario y secundario, y mejoras de la aplicación SINOI en cuanto al seguimiento y cierre de incidencias (6.6).*
- *Puntos de Información Catastral (PIC). Éstos cuentan con funcionarios habilitados en Ayuntamientos y entidades colaboradoras para acercar el Catastro a los ciudadanos, así como de colaboración de la institución para el acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información (6.6).*
- *Durante 2016 se han acometido las siguientes actividades hacia la mejora de la seguridad de la información: (epígrafe 6.7.)*
 - *Mejoras en los sistemas de monitorización.*

- *Profundización en el procedimiento reglado de incorporación, actualizaciones y nuevas versiones.*
- *Renovación del hardware de Firewall en el Centro de Proceso de Datos y sustitución del software*
- *Mejoras en el sistema de control de calidad del software: pruebas de regresión automatizadas.*
- *Seguimiento y control mediante técnicas de muestreo de los accesos realizados por usuarios habilitados en los Puntos de Información catastral (PIC).*
- *Migración de equipos a WINDOWS 2010.*
- *La Unidad de Auditoría Interna, presta apoyo en la detección de irregularidades en el acceso y manejo de la información catastral.*
- *Con el objeto de dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de protección de datos se ha desarrollado la aplicación CUCA (Control de Usuarios del Castro), cuyo fin es controlar el acceso a la información, impedir el acceso no autorizado den los sistemas de información y el acceso de usuarios no autorizados.*

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- *En el marco de la mejora continua, con el objetivo de actualizar los medios tecnológicos disponibles tanto para los puestos de trabajo como en elementos comunes de los TEA, se realizó la adquisición de 150 ordenadores personales con doble pantalla. Además, fueron adquiridos 40 equipos portátiles destinados a Presidentes y Vocales del TEAC (6.1).*

- *Se ha continuado avanzando en la implantación de la Administración electrónica, constituyendo el núcleo fundamental de medidas a lo largo del año 2016, las adoptadas en relación con las siguientes aplicaciones (6.2):*

- *“Notificación electrónica”: Se ha adaptado el sistema de gestión de notificaciones y la aplicación TAREA para que las notificaciones que deban ser practicadas en los diferentes procedimientos económico administrativos puedan efectuarse a través de la plataforma Notific@ de la DTIC y el Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Asimismo, a tal fin, se firmó entre esta última y la Secretaría de Estado de Hacienda un convenio singular, el 17 de mayo de 2016.*

- *En el primer semestre de 2016 se implantó en los TEA de Madrid y Murcia la Aplicación Para el Seguimiento y Tramitación de Reclamaciones Económico-Administrativas (ASTREA). Asimismo, se ha contratado la actualización y mejora de la aplicación para que la misma pueda ser implantada en el resto de los TEA.*
- *En el mes de octubre de 2016 se ha ejecutado, como prueba piloto antes de su extensión a otros TEA, la plataforma denominada “HUB de interoperabilidad de expedientes electrónicos”, desarrollada junto con la Dirección General del Catastro, para el intercambio de expedientes electrónicos, cumpliendo los requisitos establecidos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad. Este proyecto piloto se ha desarrollado entre la Gerencia Regional del Catastro de Valencia y el TEAR de esa misma ciudad.*
- *En aplicación de lo dispuesto en la nueva LPACAP se han adaptado los formularios de la sede electrónica utilizada por los TEA para que pueda ser utilizada por los usuarios el sistema de autenticación denominado CI@ve (6.3).*
- *A lo largo de 2016 se renovaron, sin coste alguno, los sistemas operativos de los ordenadores personales desde Windows.7 a Windows.10, procediéndose al cambio de la CPU en aquellos equipos en los que no resultaba posible la actualización (6.5).*
- *En las aplicaciones TAREA y ASTREA se han realizado algunas modificaciones a instancias de los usuarios y, además, ha sido necesario efectuar su adaptación tras la entrada en vigor de la LPACAP y la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, que modificó parcialmente la Ley General Tributaria (6.5).*
- *En la aplicación ASTREA se habilitaron canales específicos para la atención y apoyo a los usuarios: lista de correo electrónico propia, asistencia remota para la resolución guiada de incidencias y atención telefónica (6.6).*
- *Los TEA participan en el Grupo de Trabajo Técnico de Seguridad de la Información, dentro del MINHAP, donde se ha llevado a cabo una actualización de las normas sobre seguridad. Asimismo, se llevaron a cabo campañas de concienciación e información a través de la publicación de contenidos sobre esta materia en la intranet de los TEA, además, en coordinación con el Centro Criptológico Nacional se han efectuado avisos sobre software dañino (“Malware”) existente, y se han difundido prácticas sobre navegación y utilización segura de las herramientas ofimáticas (6.7).*

Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)

- *Se ha dotado a la organización con una nueva infraestructura tecnológica que permitirá un desarrollo más efectivo de las competencias de la inspección del juego. (epígrafes 6.1 y 6.2)*
- *Se han producido avances en la tramitación electrónica de los distintos procedimientos tramitados, para el cumplimiento de lo dispuesto en la LPACAP en esta materia (epígrafe 6.3.)*
- *Mención especial merece el conjunto de actividades enfocadas a la salvaguarda de la seguridad de la información y el servicio prestado por la DGOJ completando los trabajos realizados en años anteriores. Como corolario a las medidas implementadas en años anteriores, en 2016 se ha iniciado la adaptación de la DGOJ del Esquema Nacional de Seguridad en línea con la política general de seguridad del MINHAP. (epígrafe 6.7.)*

Dirección General de Tributos

- *Adquisición de 3 escáneres para adaptar las tareas procedimentales de la DG a lo dispuesto en la Ley 39/2015 en materia de tramitación electrónica (6.1).*
- *Implementación de mejoras en la aplicación de Registro para su incorporación a NOTE (6.2).*
- *Instalación y puesta en funcionamiento de la aplicación Tax Rulings, diseñada para intercambios de información con la OCDE (6.2).*
- *Puesta en funcionamiento de un nuevo servidor destinado exclusivamente al servicio de consultas en materia tributaria (6.4).*

Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (DGCPyPP).

- *Se completó el programa de sustitución de los monitores del Centro por otros de 24 pulgadas (6.1).*
- *En el segundo trimestre de 2016 casi se completó la migración de todos los puestos al sistema operativo Windows 8. Sólo quedaron pendientes de migración 15 equipos de atención al público - línea 900- (6.2).*
- *Se continuaron los trabajos de colaboración en el análisis, diseño y pruebas de la nueva aplicación "Papiro", para la gestión informatizada de los expedientes CECIR que sustituirá al actual de Carpetillas (6.2).*



- *En el primer trimestre de 2016 se concluyó el proceso de digitalización e incorporación al Sistema de Información ARIEL de los expedientes de reconocimiento de pensiones de jubilación (6.2).*
- *Se ha producido la interconexión del Sistema de Información de Gestión de Clases Pasivas (ARIEL) con la aplicación IRIS - aplicación web de la IGAE-, para la remisión de expedientes a la Intervención Delegada y su devolución por esta última con el resultado de la fiscalización (6.2).*
- *A lo largo del años de han llevado a cabo las tareas necesarias para la próxima tramitación electrónica en todo el subsistema reconocimiento que abarca: pensiones de jubilación, en favor de familiares y en aplicación de reglamentos comunitarios; pensiones especiales; ayudas a víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual; y anticipos del Fondo de Garantía de Pago de Alimentos (6.2).*
- *Se ha puesto en marcha el sistema para las notificaciones y comunicaciones postales a través del Centro de Impresión y Ensobrado de la AEAT (6.2).*
- *Con carácter general, se han llevado a cabo las funciones de adecuación del contenido del Portal de Clases Pasivas a la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2015, actualizándose, además, la información relativa a los importes de los Haberes Reguladores de Clases Pasivas y de las cuantías de las pensiones y complementos a mínimos para 2016 (6.4).*
- *Proyecto piloto en Madrid y en treinta y nueve D.E.H por el que, en virtud de cita previa y en entrevista personal se informa al empleado público interesado sobre la cuantía de su futura pensión - Proyecto cuya candidatura ha sido admitida al Premio Ciudadanía 2016 por la AEVAL- (6.4).*
- *Dentro del Canal Normativa, se actualizaron todas las normas que afectan a pensiones y prestaciones de Clases Pasivas (6.4).*
- *En 2016 se incluyó por primera vez en el formulario de carta que se remite a todos los pensionistas en el mes de enero informándoles sobre la revalorización de su pensión, el dato del tipo de retención aplicado a efectos del IRPF, información que había sido muy demandada por los mismos en años anteriores (6.4).*
- *Se ha llevado a cabo el desarrollo de nuevas funcionalidades en la aplicación de gestión de los Catálogos de puestos de trabajo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que permiten conocer y actualizar mensualmente el nivel de ocupación de los mismos, así como la obtención de informes varios (6.5).*



- *Las estadísticas realizadas mensualmente sobre la materia revelaron que en 2016 se produjo una disminución en el tiempo de resolución de incidencias planteadas por los interesados (6.6).*
- *Los accesos a los datos protegidos contenidos en el Sistema de Información ARIEL , de conformidad con Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, se auditaron a través de las herramientas de auditoría que proporciona la propia base de datos Oracle (6.7).*
- *La gestión documental de consultas, recursos administrativos y relaciones con los tribunales, tanto en materia de clases pasivas como de costes de personal, se realiza a través de la Base de datos CLARIN 1, basada en la aplicación SharePoint 2010, que permite cumplir con rigor los requisitos de protección de datos de nivel alto (6.7).*
- *Se cursaron diariamente instrucciones al personal para que apagasen sus equipos con el fin de que pudiesen ser actualizados, mejorando así su protección y su seguridad (6.7).*

Dirección General de Fondos Comunitarios

- *Cambio de los monitores para instalación de otros con un tamaño de 24 pulgadas. Además, también se adquirieron discos externos WD de 2 Terabytes para el intercambio de información (6.1).*

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- *En el apartado relativo al hardware (epígrafe 5.1), las actuaciones más relevantes han sido:*
 - *Se ha iniciado la sustitución de routers en las diferentes sedes.*
 - *Inicio de la renovación de la red de acceso LAN para la incorporación de novedades tecnológicas que permitan habilitar nuevas funcionalidades como la telefonía IP.*
 - *Distribución y, en su caso, instalación, de 225 PCs, 132 ordenadores portátiles y 46 tablets.*
 - *Instalación de 700 pantallas de 24 pulgadas.*
 - *Distribución e instalación de 199 nuevas impresoras.*
 - *Distribución e instalación de 24 nuevos escáneres SF-330.*
- *Se han realizado diversas mejoras de las aplicaciones de gestión (Epígrafe 6.2):*



- *En el portafirmas electrónico (DocelWeb) se han incorporado mejoras en la administración del portafirmas, en la usabilidad por el usuario, y en la utilización de la figura del revisor, y se ha incorporado la posibilidad de integración con otros portafirmas electrónicos (Mº Justicia y SEFP).*
- *Implementación de mejoras en la aplicación IRIS, como la puesta en producción de nuevas prestaciones requeridas por sus usuarios, su adaptación para compartir ficheros con SGIFE en los envíos directos de modificaciones de crédito procedentes de ATENEA a SIC3, y su integración en algunos de los sistemas de gestión.*
- *En la aplicación CORENET se han implementado nuevas funciones, especialmente en relación con los últimos módulos implantados relativos al procedimiento de designación de asesores a través de la oficina de delegados asesores y al seguimiento de las designaciones por las intervenciones.*
- *Se ha continuado con las actuaciones de reforma de la Base de Datos Nacional de Subvenciones, ampliando el alcance del sistema nacional de publicidad de subvenciones con la publicación de las ayudas de Estado.*
- *En cuanto al Inventario de entes del sector público estatal, autonómico y local (INVENTE) se han introducido diversas mejoras en la explotación de la información y se han efectuado las tareas necesarias para la configuración de INVENTE como registro público administrativo, según lo establecido en los artículos 82 y 83 de la LRJSP.*
- *En el ámbito de las cuentas del sector público se ha llevado a cabo la implantación de solución de mercado dirigida al análisis y explotación de la información de contabilidad nacional (CIGAE) a través de internet, y a la remisión de la información de contabilidad nacional requerida por CIFRA.*
- *Desarrollo de nuevos servicios y prestaciones de actualización de CIBI, Central de Información de Bienes Inventariables del Estado. Además se están realizando trabajos que permitirán una solución de geolocalización de los bienes inmuebles.*
- *En relación con el sistema central de gestión y control de préstamos y avales (PRESYA2), se han incorporado nuevas posibilidades de consulta, depuración, validación y tratamiento de la información de préstamos, y se han desarrollado y puesto en funcionamiento los servicios de interoperabilidad con la Caja General de Depósitos.*



- *Desarrollo evolutivo en el sistema SOROLLA2 para incorporar nuevas prestaciones entre las que cabe destacar: la revisión integral de la gestión de expedientes de subvenciones, incorporando su interoperabilidad con la Base de Datos Nacional de Subvenciones y con el sistema propio de la DG de Racionalización y Centralización de la Contratación, para la tramitación electrónica de expedientes de gasto basados en Acuerdos Marco del Servicio Central de Suministros.*
- *También destacar en SOROLLA la implementación de mejoras para permitir la utilización por organismos del pagos masivos, de acuerdo con la Resolución de 7 de julio de 2016, conjunta de la IGAE y Tesoro, por la que se regula el procedimiento para la realización de ciertos pagos a través de agentes mediadores, y la tramitación de facturas electrónicas asociadas a PMP. Además, ha continuado el proceso de desarrollo colaborativo de SOROLLA2 con el CSIC, que permitirá el desarrollo de una aplicación específica para organismos públicos de investigación, SOROLLA 2+.*
- *En relación con el sistema BÁSICA, desarrollado por la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) para dar soporte informático a las operaciones y al resto de información que contiene el modelo Básico del Sistema de Información Contable para la Administración Local, se adecuó a las reglas de validación de facturas electrónicas en fase de anotación en el Registro contable de facturas, establecidas en la Orden HAP/1650/2015, de 31 de julio, y a la adopción de la codificación normalizada de rechazos. Además se comenzaron las tareas para proporcionar servicio de hospedaje en la IGAE.*
- *Se han ejecutado tareas para la adaptación del sistema SIC3, con el fin de permitir el seguimiento mensual de la cuenta 413 de acreedores por operaciones devengadas, y se han introducido mejoras en el Registro Contable de Facturas.*
- *Respecto al portal Internet de la Administración presupuestaria y las correspondientes sedes electrónicas, se ha llevado a efecto el rediseño y la migración de contenidos, bajo tecnología SharePoint 2013, de los portales, sedes electrónicas y extranet del ámbito de la Administración presupuestaria en Internet (6.3).*
- *Se ha reestructurado la Sede Electrónica de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas para prever una nueva figura de representante voluntario como consecuencia de la adhesión al Registro Electrónico de Apoderamientos (6.4).*

- *Se han abierto sendos espacios de colaboración, dirigidos a la Oficina Nacional de Contabilidad y empresas colaboradoras, así como para foros de usuarios internos y externos (6.4).*
- *Actualización tecnológica, con SharePoint 2013, del repositorio documental de información de control de la actividad económico financiera del sector público; de la base de datos de sentencias para la Asesoría Jurídica; de la base de datos Biblioteca; y de la base de datos de ordenación normativa de la DGCPyPP (6.4).*
- *En cuanto a las mejoras en la seguridad de la información (6.7), reseñar:*
 - *Implantación de nuevas funcionalidades en la herramienta de mercado, customizada para la provisión y gestión de accesos a la red y a las bases de datos de la Administración presupuestaria de los usuarios, tanto externos como internos, incluyendo la adaptación y elaboración de nuevos informes y consultas.*
 - *Adaptación del espacio "Seguridad de la información" en el portal intranet de la Administración presupuestaria para incorporar la nueva normativa necesaria para el cumplimiento del RD 3/2010 y sus instrucciones técnicas.*
 - *Desarrollo de una herramienta que permite hacer un seguimiento del cumplimiento de los requerimientos regulados en el Esquema Nacional de Seguridad.*
 - *En el apartado almacenamiento y copia de seguridad, se ha renovado la plataforma de almacenamiento auxiliar orientada a los backups y se ha procedido a la actualización de la versión de la herramienta corporativa de salvaguardias.*

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- *En 2016 el INAP ha continuado desarrollando su infraestructura tecnológica con la perspectiva de mejorar sus procesos de gestión, pero, sobre todo, como una decidida apuesta por la definitiva implantación de la Administración Electrónica. En este punto es especialmente significativa la paulatina introducción, a lo largo de 2016, del "tramitador electrónico documental" que, además de agilizar la tramitación de los procedimientos, permite su firma electrónica (6.2).*
- *La plataforma de COMA (Curso On line Masivo Abierto) "Forma 2" ha supuesto la ampliación de la formación on line puesto que permite que puedan participar en los cursos incluidos en la misma un amplio número de participantes y, además, fomenta la participación del alumnado (6.4).*



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

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

- Como consecuencia de las medidas implementadas se produjo en 2016 un aumento en los vehículos de comunicación electrónica con los ciudadanos y, en especial, en el uso de la sede electrónica (6.3).

- Implantación en 2016 de una app para dispositivos móviles, lo que ha supuesto un nuevo canal de comunicación con los usuarios (6.3).

- Continúa, como consecuencia de las medidas implementadas en 2016, la tendencia de años anteriores de una mayor utilización de la sede electrónica en los servicios y prestaciones de la mutualidad. (epígrafe 6.3.)

- Durante 2016 se desarrolla el servicio de notificación por correo electrónico del pago de prestaciones. Con ello se consigue ahorro de costes e inmediatez en la información al mutualista al no tener que enviar una carta por correo postal. Las comunicaciones por correo electrónico ya superan a las realizadas por correo postal. (epígrafe 6.4.)

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

- De los posibles modos de identificación para acceder a los servicios digitales ofrecidos por MUFACE, destaca la consolidación de los métodos de acceso con identificación segura (62,9%) frente al tipo de acceso “sin certificado electrónico ni registro previo” (37,10%), ya que al ser esta una identificación débil solo permite acceder a un número muy reducido de servicios.

Dirección General de la Función Pública

- En 2016 se implantó la firma electrónica de todo el personal de la Dirección General a través del portafirmas de la entonces Secretaría de Estado de Función Pública (6.2).

Dirección General de Gobernanza Pública –DGGP-/Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos.

- *Es responsable del Punto de Acceso General (PAG), administración.gob.es, en el que a lo largo de 2016 se han implementado las siguientes ampliaciones y mejoras (6.3):*

- *Puesta en funcionamiento de la carpeta ciudadana, a través de la cual los ciudadanos podrán tener acceso a sus notificaciones electrónicas, al estado de tramitación de sus expedientes y, a sus datos personales registrados en la A.G.E.*
- *Desarrollo y puesta en funcionamiento de una App para el móvil con información sobre ayudas, becas y subvenciones.*
- *Adaptación del Punto General de Acceso para incluir información sobre convocatorias de empleo público por promoción interna.*
- *Unificación de la imagen del PAC en redes sociales: Twitter y Facebook.*

- *Aprobación del modelo de gobernanza de los contenidos del Directorio Común de órganos administrativos y oficinas de registro y atención al ciudadano, para la mejora de la información contenida en el PAG (6.4).*

- *Se ha extendido el teléfono 060 a otros Ministerios y organismos públicos, incorporando así nuevos servicios a los que puede acceder el ciudadano: Clases Pasivas, Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Centro de Información y Red de Creación de Empresas (CIRCE) y Centro de Atención al Emprendedor de la Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, entre otros (6.4).*

- *Se han implementado mejoras para que desde el PAC los ciudadanos puedan acceder a los portales de participación en proyectos normativos. También se ha mejorado el servicio de suscripción a nuevas convocatorias de empleo público (6.4).*

- *Se ha mejorado la aplicación Chat060, y creado una nueva versión de la App de empleo público (6.5).*

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

- *Cambio de todos aquellos equipos ofimáticos cuya vida útil superó los cinco años, en cumplimiento del plan de renovación de estos equipos. Además, se han renovado los equipos informáticos de las máquinas de producción y para los sistemas de virtualización (6.1).*



- Las mejoras de las aplicaciones de gestión se recogen en las siguientes actuaciones: (epígrafe 6.2.)
 - Expediente para la contratación, y suministro de una herramienta informática que permita la gestión digitalizada e informatizada del expediente de los trabajadores. Se ha efectuado el análisis funcional y se ha adjudicado el servicio por Sistemas de Información.
 - Instalación de un Business Process Management (BPM) corporativo, con el fin de mejorar el proceso de negocio.
 - Desarrollo del proceso para la gestión electrónica del expediente de compras..
 - Instalación de un sistema de portafirmas, imprescindible para la completa digitalización e informatización de los expedientes y los procesos
 - Mejora en la gestión electrónica de documentos, unificando gestores y efectuando las migraciones de documentos necesarias para tal fin.
- Se ha dotado de un nuevo gestor de contenidos a la página web de la Sociedad Iberoamericana de Estudios Numismáticos (SIAEN) – www.siaen.org.
 - Se ha llevado a cabo una actualización continua y permanente tanto de la página web corporativa, www.fnmt.es, como de la web del museo, www.museocasadela moneda.es, como de la correspondiente al SIAEN. Además, se ha dotado de un nuevo entorno de desarrollo a todas las páginas y sus contenidos se encuentran disponibles en las lenguas cooficiales y en versión accesible (6.3).
 - Adaptaciones para mejorar el acceso de los ciudadanos de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a las administraciones públicas y con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (epígrafe 6.4).
 - Se ha consolidado el proyecto de suscripciones a la tienda virtual de monedas conmemorativas como nuevo servicio a través de Internet complementario a la venta online de monedas de colección y productos de la tienda (6.4).
 - Mejora en el sistema de seguimiento de incidencias (ticketing), creado para resolver las planteadas por clientes o usuarios, con la implantación de encuestas de satisfacción y la mejora en la definición y seguimiento de indicadores Además, se mantiene el uso de software automatizado en la gestión de incidencias, tanto internas como externas, para el Área de Soporte a Producción y Clientes de DIT (6.6).

- *Las novedades en la seguridad de la información más relevantes son: (epígrafe 6.7.)*
 - *Implantación del código GS1 en etiquetas de embalaje.*
 - *Se mantiene la certificación formal de los sitios de desarrollo y soporte, así como de los talleres de producción de documentos de identificación (tarjetas y pasaportes), según el esquema de certificación de seguridad Common Criteria, como base para la certificación de los productos ya desarrollados (DNle, pasaporte electrónico y tarjeta criptográfica).*
 - *Se mantienen las certificaciones de seguridad física y lógica de MasterCard.*

Se ha consolidado el proyecto de suscripciones a la tienda virtual de monedas conmemorativas como Adquisición por parte del Servicio de Prevención de una etiquetadora que puede dar servicio a todos los departamentos de la FNMT-RCM. Cada departamento tiene instalado el programa en sus equipos, y en los mismos diseñan la necesidad: etiquetas, pegatinas, carteles, etc. Una vez diseñado, se remiten al Servicio de Prevención para su impresión (6.8).

Parque Móvil del Estado (PME)

- *A lo largo del 2016 se ha seguido avanzando en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones. Se ha continuado el proceso, ya iniciado en 2014, para la modernización del parque tecnológico del organismo, adquiriendo estaciones de trabajo, portátiles y pantallas a través de las distintas compras agregadas abiertas por la Dirección General de Racionalización y Contratación Centralizada en el 2016 que faciliten y mejoren sustancialmente la capacidad de gestión del PME. (epígrafe 6.1.)*
 - *Se continúa el importante impulso a la aplicación “OPERA” que funciona como un verdadero Enterprise Resource Planning (ERP) –Planificador de Recursos Empresariales-, que permite una gestión integrada de todos los recursos (6.2).*
 - *En el 2016 se han realizado grandes progresos en la modernización y digitalización de los procedimientos (aplicación IVO – Inventario de Vehículos Oficiales-, implantación de administración electrónica a través de “GEISER”, portafirmas, facturación electrónica, GEOTAB...). (epígrafe 6.2.)*
 - *Se han instalado nuevos servidores para la mejora en la operatividad y funcionalidad de las labores propias del PME (6.4).*
 - *Continúa la mejora del plan de sistemas de la información (OPERA 2), con el perfeccionamiento del entorno de aplicaciones corporativas, minimizando la redundancia*

de datos y eliminando las islas de información. Este nuevo entorno de aplicaciones adecúa al PME a la legislación actual, especialmente a la Ley 39/2015 (LPACAP). Por otra parte, se llevaron a cabo los trabajos necesarios para el desarrollo del nuevo sistema OPERA 3 (epígrafe 6.6).

Comisionado para el mercado de Tabacos

- Se renovaron diez equipos informáticos a distinto personal (6.1).
- En el marco del desarrollo del Acuerdo de Colaboración con el MINHAP suscrito el 31 de enero de 2014, en el que se contempla la prestación de ocho servicios por parte de la SGTIC, se ha colaborado con la UGCR del Ministerio en el traslado de los contenidos del Comisionado al Portal del Ministerio (6.3 y 6.4).
- Se ha mejorado el servicio de incidencias de los usuarios con personal externo (6.6).
- Dentro del plan de objetivos se ha incluido la contratación de asistencia técnica para la adecuación al Esquema Nacional de Seguridad y acciones de formación al personal con este propósito, habiéndose impartido un curso de formación presencial a los miembros del Comité de Seguridad y otro on-line para todo el personal (6.8).

Secretaria General Técnica (SGT)

- Se adquirió para la Biblioteca Central del Ministerio un escáner cenital que permite la digitalización de obras de gran formato y, además, evita el deterioro de las mismas durante el proceso de escaneado (6.1).

La SGCIEF ha trabajado en dos aplicaciones (6.2):

- MENCEI permite a los centros transmitir a la Central de información la planificación de las publicaciones de información económico – financiera relevantes para el ciudadano, que de esa forma puede disponer de un calendario actualizado a seis meses vista. En 2016 se ha comenzado a realizar un seguimiento efectivo de las publicaciones y se han incorporado publicaciones más allá de las que se muestran en la Central de Información
- La aplicación de búsqueda de datos avanzada (nombre interno: CIFRA), que permite el acceso a los datos publicados en ciertas materias (Impuestos, Contabilidad Nacional, Estabilidad Financiera, Período Medio de Pago) de manera mucho más aprovechable para el ciudadano o para el estudioso de la materia: búsqueda y comparación de variables concretas, gráficos, mapas... etc. En el ejercicio 2016 se ha

puesto especial énfasis en la creación de una funcionalidad para el manejo de presupuestos (Estado, CCAA, EELL y SS).

- Por otro lado, la UGCR puso en funcionamiento, en el mes de junio, una nueva versión de ACTUA más intuitiva y utilizable con afán de responder a las necesidades de sus usuarios. Así mismo, simplifica procesos, pone a disposición de sus editores recursos que facilitan el acceso a la información existente, y responde a las necesidades previstas en la Ley 39/2015 y Ley 40/2015 (6.2).

- En el portal web del Ministerio se ha procedido a rediseñar y reestructurar la arquitectura de la página “Oficina Virtual de las Entidades Locales”, solucionando los problemas de diseño que provocaban constantes rupturas en el servicio. También se ha procedido al rediseño de la arquitectura del canal de la CIEF (6.2).

- Tareas para la integrar el portal web del Comisionado de Tabacos en del Ministerio, para ello entró en funcionamiento un sitio específico para el Comisionado dentro del Canal Áreas Temáticas. Igualmente se ha dotado al sitio de una aplicación específica que permite la publicación programada del precio de venta de labores y, además, se trabajó para la implantación futura de la aplicación EGEO, que ofrecerá información georreferenciada sobre las expendedurías (6.2).

- En el ámbito de la Sede Electrónica Central, se ha llevado a cabo la revisión de las aplicaciones genéricas FOGUE (formulario), CETEX (consulta del estado de tramitación) y NOTE (notificaciones electrónicas) a fin de actualizar las mismas a las nuevas leyes administrativas Ley 39/2015 y Ley 40/2015, ambas de fecha 1 de octubre, así como mejorar las utilidades e información proporcionada por dichas aplicaciones a sus usuarios (6.2).

- El Archivo Central del Ministerio ha participado en el seguimiento y mejora de la aplicación de archivo electrónico definitivo ARCHIVE, proyecto de la DTIC, así como en la modificación del Esquema de Metadatos para la Gestión de Documentos electrónicos (eEMGDE v.2), que se ha publicado en 2016 a partir de las propuestas de esta Unidad (6.2).

- El ACAAPP ha puesto en funcionamiento el espacio colaborativo para la coordinación de los Archivos de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno, Direcciones Insulares y oficinas de Extranjería. Actualmente cuenta con más de 60 miembros de las distintas provincias españolas. Esta plataforma es un lugar de colaboración e información (6.2).

- La SGCIEF ha trabajado en el rediseño de la Central de Información, permitiendo una navegación más sencilla para encontrar las publicaciones buscadas en

menos clics y para reducir la cantidad de información presentada a la vez para que únicamente aparezca aquella que interese al usuario. Además, se han incorporado materias y variables nuevas al Banco de Datos de la Central de la Información y se ha añadido la funcionalidad de visualización mediante mapas (6.3).

La UGCR ha realizado las siguientes mejoras en los entornos webs (6.3):

- *Ha entrado en funcionamiento de un sitio web destinado al Comisionado para el Mercado de Tabacos en el que se da acceso a toda su información en línea.*
- *Creación a finales de 2016 de nuevos banners temáticos para adaptar el portal web a los nuevos contenidos que deben reflejar la nueva remodelación del departamento y estudio de nueva home con reordenación de contenidos.*
- *Se ha colaborado con la SGTIC en la mejora continua de la localización de la información publicada en los entornos Web (Portal, Sede Electrónica Central e Intranet), para facilitar la búsqueda de contenidos, revisando los metadatos que describen la materia y competencia orgánica de los documentos y recursos de información editados.*
- *En cuanto a la comunicación interna se han seguido introduciendo mejoras en la Intranet del Departamento para potenciar su uso como herramienta web, fomentando el trabajo en equipo y la comunicación interna a través de los entornos colaborativos y foros creados al efecto, como el denominado «Foro Gerencia Madrid» dentro del Foro de la Dirección General del Catastro, creado para mejorar los cursos de formación de la Gerencia Regional del Catastro de Madrid.*
- *Se realizaron por parte del Observatorio de Accesibilidad las 3ª y 4ª iteraciones con la normativa UNE 139803:2012, para comprobar el cumplimiento de los requerimientos que han de satisfacer los sitios web del Ministerio, que actualmente son los de nivel A y AA y, por consiguiente, de los requisitos de conformidad del W3C (A y AA de la norma WCAG 2.0). Entre otras se analizaron el Portal y la Sede Electrónica Central.*
- *En el apartado biblioteca, la Biblioteca Central del Ministerio puso en marcha el nuevo portal de la biblioteca en la intranet, con un doble objetivo: por una parte, facilitar la navegación y consulta y permitir un acceso más ágil y directo a los contenidos; por otra, unificar el acceso a los servicios de las bibliotecas centrales de Hacienda y de Administraciones Públicas en un mismo portal. En cuanto a la librería virtual, se añadieron nuevos accesos a publicaciones gratuitas y a suscripciones electrónicas (6.3).*



- A lo largo de 2016 el Centro de Publicaciones ha seguido incrementando las normas incluidas en Norm@doc y, además, se dota a las publicaciones electrónicas de accesibilidad para permitir su lectura a personas con discapacidad, en cumplimiento de la normativa de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (6.3).

- Para poner en marcha el modelo de Gobernanza interna del DIR3 en relación con el Punto de Acceso General para el MINHAP se han realizado actuaciones compartidas entre la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la UGCR con los diferentes usuarios destacados por cada unidad administrativa. Se ha elaborado un Modelo de Gobernanza el DIR3 para el MINHAFP, aprobado por todos los Gabinetes del Ministerio (6.4).

- Se llevaron a cabo las tareas necesarias para el mantenimiento y consolidación de los diferentes servicios ofrecidos por el Servicio de Información Administrativa - Registro electrónico, certificados de firma electrónica, buzón de información administrativa, etc.-(6.4).

- El Archivo Central del Ministerio ha puesto en marcha la primera versión de ARCHIVE, la aplicación de Archivo electrónico desarrollada en colaboración con la DTIC y la SGIDP. Esta aplicación se pondrá a disposición del conjunto de administraciones públicas españolas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2015. Durante 2016 se colabora en sus mejoras, entre ellas el incremento sus funcionalidades incorporando un módulo de consulta.

Por lo que respecta al **Centro de Publicaciones** (6.4):

- Aumentó el número de publicaciones de recopilación normativa competencia del departamento, con actualización on-line.
- Aumento de las publicaciones electrónicas gratuitas de interés general - en formato PDF-.
- Aumento en un 59% de las ventas on-line, que disminuye tanto el precio de venta de las publicaciones como el coste de edición
- Impresión a demanda, servicio que permite, mediante la colocación de los PDF de impresión en empresas especializadas, la impresión de los ejemplares estrictamente necesarios en cada momento, ajustando las tiradas a las necesidades reales de la demanda, previo estudio del sector al que va dirigida la publicación. Con ello se consigue: ahorro de costes de edición y reducción de tiradas.
- Desde la Sede Electrónica Central se llevaron a cabo las tareas necesarias para la revisión permanentemente de la información facilitada al ciudadano para la tramitación

electrónica de los procedimientos y servicios en ella alojados. Siempre que resultó posible, se facilitaron dos direcciones de correo electrónico distintas: una para resolución de dudas de carácter técnico y otra para consultas relativas a la tramitación del procedimiento o servicio (6.5).

- La UGCR ha seguido incrementando la oferta de contenidos multilinguaje (lenguas cooficiales en el Reino de España e inglés como idioma comunitario). Durante el ejercicio se han traducido 3.200 palabras en el Portal, 6.082 en Sede Electrónica Central, y 132.742 en ACTUA.

- La UGCR ha resuelto las incidencias y sugerencias planteadas por los usuarios internos del departamento en relación con el Portal, la Sede Electrónica Central, la Intranet y ACTUA). Además, atendió y respondió, en un plazo máximo de 48 horas, consultas, quejas, sugerencias e incidencias planteadas por los ciudadanos en el Portal del Ministerio (6.6).

- Se ha obtenido un certificado de entidad a nombre de la SGCIEF en el que ahora se basan los intercambios de información referente a la Central de Información de Riesgos del Banco de España. De esa forma, los intercambios con Banco de España de información confidencial o sensible se hacen en entorno seguro, que garantiza Autenticación y Confidencialidad (6.7).

- Como resultado del sistema de mejora de la calidad de contenidos efectuado en el Inventario de procedimientos administrativos (ACTUA) siguiendo un orden preestablecido, se han realizado de oficio 12.705 controles sobre 69 puntos de control por actuación que afectan a 37 de los 66 campos generales, alguno de ellos divididos en subcampos, existentes en la aplicación (6.8).

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- Durante el año 2016 ampliaron los discos de la cabina de almacenamiento de datos, se adquirieron siete servidores para renovar la infraestructura de virtualización de las aplicaciones y dos switches, necesarios para su interconexión a la infraestructura global de la D.G (6.1).

- Con la plena entrada en vigor de la facturación electrónica y la creación del Registro Contable de facturas del Sector Público, se ha continuado con la implantación en las unidades tramitadoras de este centro directivo el Sistema de apoyo a la gestión económico-presupuestaria de los centros gestores y entidades públicas administrativas (SOROLLA), que simplifica el proceso de gestión de los expedientes de gasto, su control presupuestario y la comunicación interna con la Intervención. Igualmente se está

generalizando el uso de la firma digital del personal afectado en esta tramitación, con objeto de evitar remisiones de expedientes mixtos (6.2).

- Por lo que respecta a la Subdirección General del Patrimonio del Estado (SGPE), durante 2016 se ha continuado con la implantación de la Tramitación Electrónica en los expedientes de Gestión Patrimonial, por la cual, internamente desde la aplicación CIBI en el ámbito de las Delegaciones de Economía y Hacienda. Ello permite mandar a la firma electrónica del Subdirector documentos que una vez firmados se incluyen automáticamente en el expediente de gestión CIBI y son accesibles por el resto de los gestores del mismo (6.2).

- Actualización y mantenimiento de la base de datos para la gestión documental de la Secretaría de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa (6.2).

- En lo referente a la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), durante el año 2016 se han desarrollado las tareas habituales de mantenimiento de la Plataforma y de soporte a los usuarios de la misma, orientadas a asegurar la correcta prestación de los servicios ofrecidos. Durante dicho periodo se han realizado un total de 299 actuaciones de mantenimiento y apoyo, y se han desplegado 252 modificaciones en el aplicativo de producción (6.2).

- Se han consolidado los nuevos servicios de Licitación Electrónica que la DGPE ofrece a los organismos públicos de todo el Sector Público Español y a las empresas. Paralelamente, se han realizado actuaciones de difusión y formación para dar a conocer estos servicios e impulsar su utilización en foros de diversa naturaleza (6.2 y 6.4)

- Implementación de ajustes y mejoras en la aplicación PROCONTRA, utilizada para gestionar y tramitar las prohibiciones para contratar (6.2).

- Iniciada la modificación del tratamiento de los Expedientes de Abintestato, cuya primera fase está operativa desde 2014. Se inició el desarrollo de una segunda fase en la que se completará el adecuado reflejo de la cuenta final del expediente, así como su adaptación a las modificaciones legales introducidas por la Ley 15/2015, de 2 de julio, de Jurisdicción Voluntaria (6.2).

- Se ofreció a los usuarios de la plataforma de contratación información, tanto por vía telemática como telefónica, sobre su funcionamiento y las nuevas utilidades que se fueron incorporando a lo largo del año (6.6).



Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- *Actualización de la electrónica de acceso en el complejo de la calle Alcalá y en otras sedes de servicios centrales, continuando de forma progresiva los trabajos iniciados en 2014. (epígrafe 6.1.)*
- *Puesta en producción de la nueva solución de telefonía IP, habiéndose desplegado los 150 primeros terminales en el entorno de la Subsecretaría del Ministerio, en su sede de la calle Alcalá (6.1).*
- *Sustitución de los dos antiguos dispositivos anti-spam C360 por los más modernos Ironport C390 (6.1).*
- *Renovación tecnológica parcial, aproximadamente el 15% de sus servidores, del conjunto de la infraestructura de sistemas con la que cuenta la S.G.T.I.C. en sus dos centros de procesos de datos. La renovación supone un importante ahorro de costes. Además, también se renovaron aquellos equipos, aproximadamente el 25% de los mismos, que no eran compatibles con Windows.10 (6.1).*

En lo que se refiere a actividades de mejora que han redundado en las aplicaciones de gestión, deben destacarse las siguientes (6.2):

- *Se efectuaron labores de mantenimiento y se implementaron mejoras en la aplicación informática utilizada para gestionar las vacaciones del personal.*
- *En la intranet del departamento soportada mediante el gestor de contenidos Share-Point, además de las tareas de mantenimiento habituales, se han realizado mejoras en el entorno colaborativo de informes de la DTIC como son, entre otras, la firma electrónica de los informes emitidos y la integración automática con la aplicación de gestión CMAD para la remisión automática de solicitudes.*
- *Se efectuaron desarrollos evolutivos en la aplicación ACTUA, diseñada para el seguimiento de los procedimientos administrativos, con el fin de cerrar la implantación de una versión actualizada de la misma, ACTUA.v2.*
- *En la aplicación diseñada para la tramitación de los expedientes de recursos y reclamaciones, se han efectuado diferentes mejoras para el tratamiento masivo de la información y para la incorporación de datos relativos a los expedientes de responsabilidad patrimonial tramitados como consecuencia de la devolución del llamado “céntimo sanitario” - Impuesto sobre las Ventas Minoristas de Determinados Hidrocarburos (IVMDH)-.*



- *A lo largo del año se realizaron múltiples mejoras en las aplicaciones EECTRA, que permite la gestión de los contratos basados en el acuerdo marco de suministro eléctrico de la Administración General del Estado: se permitió el tratamiento de las modificaciones y de las prórrogas en los contratos basados vigentes, se implementó la posibilidad de que se generasen nuevos informes para un mejor seguimiento de la ejecución y cumplimiento de los contratos, se mejoró el apartado de revisión de precios y se permitió la remisión, por parte de las empresas comercializadoras, de los consumos mensuales generados por cada punto de suministro a través de servicios web.*
- *También se implementaron mejoras en la aplicación MERCURIO, que permite la gestión del contrato centralizado de servicios postales: se integraron los datos del registro contable de facturas de la IGAE (RCF) para la validación adicional de las facturas presentadas por FACe - Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas, plataforma online que permite presentar facturas electrónicas ante cualquier órgano de la Administración General del Estado, a través de un único punto- a través de los servicios web, se ha desarrollado la generación proforma de los albaranes GANES y se ha generado un módulo adicional de informes dinámicos.*
- *Se efectuó el desarrollo de la aplicación AGORA, que permitirá en 207 la gestión de los expedientes de contratación de la Junta de Contratación.*
- *Se realizaron desarrollos evolutivos en la aplicación AUTORIZEX, con el fin de mejorar la gestión y consulta de los expedientes de autorización de excepciones tramitados por la D.G. de Racionalización y Centralización de la Contratación.*
- *Por lo que respecta a las Delegaciones de Economía y Hacienda, se continuó el proceso de instalación del sistema de control horario elaborado por la IGAE con el apoyo de la base de datos de personal ERYCA y, además, tras la certificación de la aplicación del registro RAYONet en la adaptación a SICRES 3.0 - Sistema de Información Común de Registros de Entrada y Salida-, el Registro de las Delegaciones ha quedado interconectado al Sistema de Interconexión de Registros (SIR).*
- *Implementación de mejoras en CIFRA, buscador de información económico financiera para permitir la carga parcial de datos, la publicación de una materia por diferentes órganos, la carga de datos por lotes, la incorporación de la materia de Presupuestos en el buscador, etc (6.3).*

- *Migración de aproximadamente el 80% del parque de los equipos de usuarios a Microsoft Windows.10, para lo cual resultó necesario planificar pruebas de migración (6.4).*
- *Mejoras en la plataforma de respaldo de la información –backup- mediante la implementación de appliances del fabricante Veritas Netbackup (6.4).*
- *Mejoras en el procedimiento de la gestión de las aplicaciones web. Se han iniciado los trabajos para la evolución en los procedimientos de gestión de las aplicaciones web alojadas en la infraestructura informática que gestiona la S.G.T.I.C. Fundamentalmente, se han estandarizado y automatizado los procesos relacionados con las subidas de versión de dichas aplicaciones web, con el fin, entre otros, de minimizar los errores y aumentar la fiabilidad de los mismos (6.4).*
- *En cuanto a FOGE (Presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones que no cuenten con formulario normalizado), se realizaron mejoras encaminadas a adaptar los textos legales y a la mantenibilidad interna de la aplicación (6.4).*
- *En cuanto a REMITE (Registro Ministerial para la Tramitación Electrónica), se implementaron mejoras en sus módulos de estadísticas y en la gestión de apuntes registrales (6.4).*
- *NOTE (Notificaciones electrónicas por comparecencia): Durante 2016 se ha adaptado la aplicación a los cambios solicitados para la notificación por comparecencia en Sede tras la integración de nuevos centros directivos.*
- *A lo largo del año se efectuaron tareas de mantenimiento y mejoras en MEDUSA, que han redundado en una mejor gestión en los datos de antigüedad del personal, de las oficinas registrales y en la emisión de tarjetas (6.4).*
- *En cuanto a la seguridad de la información, se elaboraron las normas de seguridad del MINHAP que, además, fueron publicadas en su intranet (6.7).*

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

- *La herramienta ATLAS para el seguimiento del contrato de agencias de viajes ha evolucionado en el último año incluyendo nuevas funcionalidades que aportan información de mayor calidad y más estructurada sobre los viajes realizados en el marco del contrato centralizado de agencia de viajes (6.2)*
- *Se ha llevado a cabo el desarrollo de funcionalidades nuevas en la aplicación de gestión de la Central de Contratación del Estado, CONECTA-CENTRALIZACIÓN, para adaptarse a las nuevas necesidades, entre las que se destacan las siguientes (6.2):*



- *Incremento de la información publicada diariamente en el Portal de Contratación Centralizada para los contratos basados en acuerdos marco de la Central de Contratación del Estado, y en concreto, la relativa a los datos relevantes de segundas licitaciones, modificaciones, prórrogas y resoluciones de contratos basados.*
- *Mejora de la información a los no licitadores no adjudicatarios de una segunda licitación.*
- *Se ha implementado el proceso de solicitud y gestión de prórroga de un contrato basado en el Acuerdo Marco de Electricidad.*
- *Puesta en producción del proceso que permite gestionar las propuestas de adjudicación de órganos y organismos cuya contratación es coordinada por otro órgano.*
- *En cuanto a las aplicaciones de gestión desarrolladas a medida de las necesidades de algunos instrumentos de centralización, destacan los trabajos realizados en la ampliación de las funcionalidades de la aplicación ELECTRA, que da soporte a la contratación de energía eléctrica, con el fin de que puedan tramitarse a través de la misma prórrogas y las modificaciones contractuales previstas en los pliegos que rigen el Acuerdo Marco de Suministro de Energía Eléctrica; para que puedan consultarse los precios unitarios aplicables a los distintos puntos de suministro de un contrato basado. Además, se revisaron todos los documentos generados por esta aplicación para la licitación de los contratos basados, unificando sus formatos y denominaciones con el fin de, entre otros, homologar la terminología utilizada con la de la aplicación CONECTA (6.2).*
- *Además de la continua actualización del Portal de Contratación Centralizada y de la información publicada en el mismo, se ha ampliado esta última en relación con los contratos basados en un acuerdo marco incluyéndose detalles relativos a las segundas licitaciones; se ha ampliado el número de puntos de sindicación de contenidos para facilitar a los usuarios el seguimiento de los cambios en las páginas que más le interesen (6.3).*
- *Se ha mejorado la accesibilidad al Portal de Contratación Centralizada con el fin de cumplir las instrucciones derivadas del Observatorio de Accesibilidad Web, conforme a la metodología UNE 139803:2012. En última instancia, se pretende que los beneficios derivados de la Administración Electrónica se extiendan al conjunto de los ciudadanos, con independencia de su capacidad económica o su nivel de alfabetización digital.*

2.7. Comunicaciones y relaciones externas

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- *Reforzamiento de la colaboración en materia formativa de ámbito internacional y nacional, como los convenios para la organización del curso para el desarrollo del Programa de Economía Pública realizado con la Fundación Rafael del Pino en colaboración con la Fundación de Investigación de la Universidad del Estado de Georgia (EE.UU.), el convenio de colaboración en materia de formación con el Instituto de Estudios de las Finanzas Públicas Argentinas (IEFPA), los convenios para la organización de la 9ª ed. del Máster en Dirección Pública para la formación de sus funcionarios con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), el Ministerio de Economía y Competitividad, el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y la Fundación EOI-Escuela de Organización Industrial (epígrafe 7.1.)*

- *Convenios de colaboración con diversos organismos para:*

- *La celebración de encuentros y reuniones relacionadas con materias económicas o fiscales, como los organizados con la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP), la Asociación de Economía de la Educación (AEDE), la Asociación Olimpiada Española de Economía, la Universidad de Vigo, la Asociación de Economía de la Salud (AES), la Asociación Libre de Economía (ALDE) y la Universidad Rey Juan Carlos.*
- *La realización de investigaciones en materias de Economía y Hacienda como el suscrito con la Real Academia de Ciencias Morales y Políticas.*
- *La realización de cursos y seminarios en materias de economía y fiscalidad, como los celebrados con la Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid, ICEX España Exportaciones e Inversiones, la Asociación Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) y la Fundación General de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (Fundación UNED), entre otros.*
- *La investigación y difusión de publicaciones con la Fundación Privada Institut d'Economia de Barcelona (IEB).*
- *Convenios marcos de colaboración en los diferentes ámbitos de actuación relacionados con las actividades propias del IEF con diversos organismos como la Contraloría General de la Unión (Brasil), la Contraloría General de la*



República del Paraguay, el Instituto de Altos Estudios Europeos, la Fundación Universidad Loyola-Andalucía, el Centro de Administraciones Tributarias Subnacionales de Argentina, la Dirección Nacional de Aduanas de Paraguay y el Ministerio Público de la República de Paraguay.

- *Visitas Institucionales para dar a conocer el Instituto de Estudios Fiscales. Durante el año 2016 el Instituto ha recibido numerosas delegaciones de administraciones públicas extranjeras interesadas en conocer las buenas prácticas del Instituto. Se trata de jornadas de trabajo en las que se difunde la estrategia del IEF en materia de Formación y Estudios, el “Know How” adquirido y se hace una visita a las instalaciones. Entre las delegaciones recibidas en 2016, destacar las de representantes de Ministerios de Hacienda de Azerbaiyán, Egipto o Sudáfrica. (epígrafe 7.2.)*

Dirección General del Catastro (DGC)

En el apartado 7.1, cabe destacar:

- *Dentro del marco para la coordinación entre el Catastro Inmobiliario y el Registro de la Propiedad (Ley 13/2015, de 24 de junio), en 2016 se efectuaron mejoras para implantar el nuevo sistema de intercambio de información, adaptando las aplicaciones informáticas y los procedimientos catastrales a la norma legal. Como consecuencia de ello, la descripción registral de la finca puede venir acompañada de su representación gráfica georreferenciada (información basada en el formato Europeo INSPIRE de parcela catastral).*

- *Se han continuado mejorando los Convenios de Colaboración con las Entidades Local, impulsando sus comisiones de seguimiento, habiéndose suscrito 20 de ellos en 2016.*

- *Se ha seguido avanzando en la política de colaboración con otras Administraciones Públicas, invitándolas a participar en el Plan Especial de Regularización.*

- *Elaboración de un protocolo de actuación, suscrito con el Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos, para la obtención de certificados catastrales de titulares fallecidos en los PIC, gestionados por los Colegios de Gestores afectados (Valladolid, Zaragoza y Madrid).*

- *Suscripción de un convenio con la Universidad Miguel Hernández de Elche, para la realización de prácticas académicas externas de los estudiantes de esa Universidad.*

- *Continúa la política de colaboración e intercambio de información relativa a parcelas agrícolas con el Fondo Español de Garantía Agraria.*
- *Participa en el fomento de las siguientes medidas de transparencia: (epígrafe 7.1.)*
 - *Desempeño de la función de Gestor para el mantenimiento de la base de datos de convenios de colaboración creada por el Real Decreto 802/2014, de 19 de septiembre, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 197/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno.*
 - *Digitalización de los convenios vigentes, y seguimiento y valoración del cumplimiento de los convenios firmados con algunos colegios profesionales.*
 - *En lo relativo a la actividad internacional, dos son los ámbitos principales en los que la Dirección General del Catastro ha desarrollado en 2014 sus principales actividades: Europa y Latinoamérica: (epígrafe 7.1 y 7.2.)*
 - *En el ámbito de la Unión Europea, además de la participación puntual en diversos proyectos financiados por la UE, la actividad se centra en el impulso de las actuaciones con las dos organizaciones internacionales europeas a las que pertenece: El Comité Permanente sobre el Catastro en la Unión Europea (PCC) y Euro-Geographics; además de la participación específica en diversos grupos de trabajo dirigidos por algún órgano de la Unión Europea para la aplicación de sus políticas relacionadas con la actividad catastral.*
 - *De otra parte, la actividad internacional de la Dirección General del Catastro también se dirige a los países de América Latina, y se viene desarrollando principalmente en colaboración con tres organizaciones: la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), el Instituto de Estudios Fiscales (IEF) y la Fundación CEDDET (Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico), además de la participación en el Comité Permanente del Catastro en Iberoamérica (CPCI), y en proyectos bilaterales de asesoramiento.*
 - *En el portal del Catastro se publican las revistas del Catastro, especializadas en la gestión del catastro y la tributación inmobiliaria, y que constituyen un foro de discusión y análisis de todos los problemas derivados de la citada gestión, recogiendo también los intereses del mundo de la Administración Local directamente relacionados con el Catastro. (epígrafe 7.2.)*

- En el Portal del Catastro se ha mejorado y actualizado el vídeo de presentación del Catastro "¿nos conoces?" (7.2).

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

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

Dirección General Ordenación del Juego (DGOJ)

- Especial mención requieren en este ámbito los trabajos realizados por el Consejo de Políticas del Juego, órgano de participación y coordinación de las comunidades autónomas y el Estado en materia de juego, previsto en el artículo 34 LRJ, que a lo largo del año 2016 ha continuado con los trabajos de seguimiento del "Acuerdo del Pleno del Consejo de Políticas del Juego" de 17 de diciembre de 2014, en relación con la implementación de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado. Igualmente el Consejo de Políticas del Juego ha planteado nuevas líneas de trabajo incorporadas a su plan de acción como la regulación de los terminales accesorios de juego online y las vías de colaboración entre la AGE y las comunidades autónomas en relación con los Registros de Interdicciones de Acceso al Juego. (7.1.)

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

- En el ámbito internacional, ha asistido a diversas sesiones de carácter bilateral o multilateral, como los Workshops organizados por la Autoridad Reguladora de los Juegos en Línea (ARJEL), en materia de juego responsable o ilegal, la reunión anual de reguladores europeos, el Annual Meeting of GREF 2016, la III Cumbre Iberoamericana del Juego y el Congreso Nacional de Integridad en el Deporte español (7.1).

- A través del portal "JugarBien.es", pone a disposición del público interesado herramientas de evolución, consejos, experiencias, documentación, y direcciones profesionales de ayuda para que siempre tengan la posibilidad de informarse mejor sobre lo importante que es jugar con responsabilidad. Durante este año 2016, junto al propio contenido del portal y a su gestión, se han elaborado distintos contenidos audiovisuales específicos sobre el juego y la autoexclusión y sobre el juego y los menores de edad (videos que se suman a los realizados en ejercicios anteriores como los relativos al juego seguro en el ámbito online y sobre las máquinas de azar), realizándose una campaña de difusión en internet (publicidad en redes sociales, banners relativos al juego responsable,

posicionamiento en buscadores, etc.) de estos dos vídeos y de la marca jugarBIEN.es en general (7.2).

- *Colaboración y apoyo a las diversas asociaciones y demás organizaciones que tienen como finalidad el tratamiento y rehabilitación de jugadores con trastornos en el juego y a la innegable labor que realizan en el ámbito de la lucha contra la ludopatía, en concreto en el ejercicio 2016 se ha asistido a reuniones las mencionadas asociaciones, en concreto, al XVII Congreso Nacional de la Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados (FEJAR) o al X Congreso Acencas - Asociación Centro Catalán de Adicciones Sociales- (7.2).*

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

En cuanto al apartado 7.1, cabe destacar:

- *Firma de convenio con la Tesorería General de la Seguridad Social para establecer condiciones y procedimientos para el intercambio de información relativa a las entidades integrantes del sector público y los datos de Seguridad Social de los empleados públicos, lo que ha permitido ampliar las prestaciones de SIMAT.*

- *Se han mantenido reuniones con el Ministerio de Defensa a través de la Comisión Ejecutiva de la Comisión de Retribuciones Militares y con la Subdirección General de Personal del Ministerio de Defensa puesto que es el órgano competente para el reconocimiento de las pensiones del Régimen de Clases Pasivas del Personal militar, cuya liquidación y pago se realiza por la Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas.*

- *Se continua la colaboración habitual con la Subdirección General de Relaciones Sociales Internacionales del Ministerio de Trabajo e Inmigración, en relación con la aplicación de los Reglamentos Comunitarios en materia de Seguridad Social, resultando relevante la iniciación del proyecto de intercambios electrónicos (EESSI), dirigido a la transmisión telemática entre todos los países de la UE de los formularios de los Reglamentos Comunitarios.*

- *Participación en la Comisión Nacional de Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual, que es el órgano competente para conocer de las reclamaciones interpuestas contra las Resoluciones de la Dirección General, de la Ley 35/1995, así como en la Comisión de Ayudas del VIH.*

- *Se mantiene la colaboración con la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas para fijar la posición de la AGE respecto a la legislación autonómica que afecta a la normativa básica sobre los gastos de personal y oferta de empleo público,*

principalmente a través de la participación en la Comisión de Seguimiento de disposiciones y actos de las Comunidades Autónomas. Con ello se asegura el cumplimiento de los límites que fija la Ley de Presupuestos Generales del Estado al crecimiento salarial de los empleados públicos y de puestos de trabajo, lo que se considera de especial relevancia en la situación económica actual.

- *Se mantiene una continua relación de colaboración con los distintos Tribunales y Juzgados y con las Abogacías del Estado y otros organismos (Comunidades Autónomas, otros Ministerios, etc.) en todo lo referente a informes, recursos, sentencias o requerimientos.*

- *Participación en las sesiones celebradas por la Comisión Nacional de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud.*

- *En cuanto a los apartados 7.2 y 7.3, hacer mención a:*

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

- *Se ha continuado con la actuación realizada en ejercicios precedentes, de informar, a través de correo electrónico, a los Delegados y Secretarios Generales de las Delegaciones de Economía y Hacienda de los proyectos y actividades relevantes de la Dirección General (epígrafe 7.3.)*

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

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

- *Participación en la Comisión Permanente de la Comisión Ministerial de Administración Digital del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, y en el Comité de Dirección TIC de la AGE constituido de acuerdo con el Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, sobre organización e instrumentos operativos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, y coordinación en el ámbito de la Administración presupuestaria de las iniciativas, actuaciones y planes acordados en dichas Comisiones y por la Secretaría General de Administración Digital (SGAD).*



- *Participación en la comisión técnica, en el foro nacional de factura electrónica y en el foro de factura electrónica entre Administraciones públicas y Asociaciones empresariales para impulso y seguimiento de la utilización de la factura electrónica en los términos y condiciones establecidos en la ley 25/2013 de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público y su normativa de desarrollo, así como en el grupo de trabajo constituido para colaborar en la elaboración de una norma europea para el modelo de datos semánticos destinado a los elementos esenciales de una factura electrónica, de acuerdo con la Directiva 2014/55/UE del Parlamento europeo y del Consejo de 16 de abril de 2014 relativa a la facturación electrónica en la contratación pública.*
- *Participación en el Grupo de trabajo de coordinación editorial de entornos web del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y coordinación de la aplicación de los criterios generales establecidos al ámbito del Portal de la Administración presupuestaria. En particular hay que considerar en este periodo la coordinación en el ámbito de la Administración presupuestaria de la aportación de la información prevista en los artículos 6 y 7 de la ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, relativa a la estructura organizativa, curriculum, normativa y planes requerida por el Portal de la transparencia, y de la actualización de las tablas de datos abiertos dentro de la estrategia de reutilización de la información y de gobierno abierto.*

Dirección General de Presupuestos

Destacar dentro del epígrafe (7.1):

- *Colaboración con la S.G. de Aplicaciones de Presupuestos y Fondos Comunitarios (I.G.A.E) en el desarrollo de las aplicaciones informáticas de la D.G.*
- *Participación del personal de la D.G en la impartición de distintos cursos a diferentes colectivos de funcionarios.*
- *Asistencia al Grupo de Trabajo sobre envejecimiento de la población y sostenibilidad y a la reunión del Grupo de Trabajo del Output Gap. Bruselas. (Febrero - Mayo- Septiembre-Octubre-Noviembre).*
- *Participación en las misiones de Asistencia Técnica a Perú y Albania, acordadas por el FMI.*

- *Central Europeo, Ministerio del Interior, y Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación. (epígrafe 7.1.)*
- *Señalar además:*
 - *Asistencia a la XII Escuela de Verano de Economía Pública organizada por el IEF. Atlanta. (Septiembre).*
 - *Asistencia al foro internacional Brussels Economic Forum “Structural Reforms 2.0 and the Revamped EMU: Fostering Jobs and Growth in the EU”. Bruselas (Junio).*
 - *Participación de personal de la D.G. en el Seminario de Alto Gobierno: “Hacienda, finanzas públicas y fuentes de financiación pública”. Organizó la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) en distintas ciudades de Colombia, entre ellas Bogotá y Medellín (Septiembre-Octubre).*
 - *Asistencia al Seminario sobre Técnicas de Presupuestación eficientes y análisis de impactos. Santa Cruz de la Sierra (Bolivia).*
 - *Impartición del Seminario “Hacienda, Finanzas Públicas y Fuentes de Financiación Públicas” (Bogotá).*

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- *La colaboración con otros organismos en materias de interés común encontró un gran impulso con “Ágora”, proyecto del INAP, puesto en marcha a finales de 2015 en colaboración con la Fundación Dialnet. Se trata de un sistema de información de referencia iberoamericana de acceso abierto y gratuito, punto único de referencia para la localización y consulta de más de 600.000 documentos de literatura científica sobre administración pública en español (epígrafe 7.1).*
- *Por otra parte, también hay que destacar el “Libro Blanco sobre acceso e inclusión en el empleo público de las personas con discapacidad”, redactado por el INAP en colaboración con la Fundación ONCE, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y la Asociación para el Empleo y la Formación de Personas con Discapacidad (FSC Inserta). Puede consultarse en el espacio web www.todostenemostalento.es, en el que, además, constituye un canal de comunicación para que los ciudadanos puedan realizar sugerencias sobre el proyecto (7.1).*
- *Desarrollo del “Proyecto Compartir”, cuya finalidad es la racionalización de la programación de los distintos centros de formación y de selección y conseguir una mayor eficiencia en la utilización de los recursos disponibles, entre las distintas Administraciones Públicas. Las actuaciones más destacadas en 2016 han sido la coordinación entre promotores de formación en la Administración General del Estado y la puesta a*

disposición de la plataforma de cursos on line basada en Moodle. En 2016, el INAP ha suscrito un convenio con los siguientes organismos para la utilización de esta plataforma: el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno; el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE); la Dirección General de la Guardia Civil (Ministerio del Interior); la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas de la Generalitat Valenciana; y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) – 7.1.-.

- Si se atiende al ámbito internacional, hay que mencionar que esta actividad se ha visto impulsada con la ya histórica “colaboración con el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)”. España ha sido elegida como sede para la celebración del “XXII Congreso Internacional del CLAD”, en la sesión celebrada por su Consejo Directivo el 8 de noviembre de 2016 (7.1). Este organismo organiza actividades formativas, organiza seminarios y visitas institucionales para empleados públicos extranjeros y presta asistencia técnica a países de Iberoamérica, entre otras actividades. (epígrafe 7.1.)

- El INAP, en su afán de constituirse en un referente internacional en la generación y difusión de conocimiento administrativo, continúa con su publicación diaria on line sobre temas administrativos, la cual se publica en la web y es enviada diariamente como newsletter a autoridades y funcionarios de todas las administraciones públicas. (epígrafe 7.3.)

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

- Durante 2016 se ha estandarizado el acceso a las consultas de la base de datos de asistencia sanitaria de la Seguridad Social (BADAS) con el fin de evitar las posibles duplicidades en los procesos de alta de beneficiarios en la Mutualidad (7.1).

- MUFACE mantiene las actividades de colaboración con las administraciones autonómicas gestoras de la asistencia sanitaria, mediante la suscripción de los correspondientes instrumentos jurídicos de colaboración con los servicios de salud de la mayoría de las comunidades autónomas para la prestación de asistencia sanitaria en el medio rural (7.1).

- Instrumentos de colaboración con algunas comunidades autónomas para la prestación de funciones de asesoramiento e informe técnico-sanitario a los Servicios Provinciales de MUFACE (7.1).

- Programa editorial y publicaciones para 2016 que, entre otros objetivos, persigue ofrecer información sobre sus actividades y sobre los temas relacionados en materias de

su competencia. Además, a través de la revista MUFACE, ha mantenido informados a sus mutualistas y beneficiarios sobre las novedades y servicios de interés (7.2).

- Desarrollo de una política de interoperabilidad de sus sistemas de información basada en la tecnología Web Services, que, entre otras cosas, permite ofrecer servicios a otras administraciones de forma ágil (7.3).

- La aplicación RUCC (Repositorio Unificado de Colectivo y Cotizaciones) pone a disposición de los centros gestores el resultado del cruce entre las bases de datos de Colectivo, Cotizaciones y Registro Central de Personal, lo que supone tener toda la información necesaria para efectuar la depuración de datos identificativos y efectuar las bajas que sean procedentes (7.3).

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

- Durante el año 2016, se sigue manteniendo y desarrollando la colaboración con ASEPEYO, mutua colaboradora de la Seguridad Social, con la que se tiene cubierto el riesgo de contingencias profesionales y la gestión de la prestación de contingencias comunes (7.1.)

- Colaboraciones con Banco Central Europeo, Ministerio del Interior, y Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación. (epígrafe 7.1.)

- Impartición de ponencias en la Escuela Superior de Artes de Oviedo y en la Universidad Rey Juan Carlos (7.1).

- Reuniones con BCE, IMBISA (Imprenta de Billetes, S.A), Banco de Irlanda, Banco de Italia, Bundesdruckerei (Alemania), y Banco de Portugal (7.1).

- Participación en la formación a nuevos Ingenieros del Banco de España (7.1).

- Colaboraciones a nivel de proyectos de I+D+i con organismos públicos (universidades y CSIC) y privados (centros tecnológicos y plataformas tecnológicas). (epígrafe 7.1.)

- Firma de acuerdos estratégicos con empresas privadas (IECISA, INDRA) y convenios con distintos organismos como ayuntamientos, el ICO, la INCM, la fundación Carolina, etc. (epígrafe 7.1.)

- Durante el año 2016, a través de la intranet se mantuvieron enlaces con páginas Web de diferentes organismos ofertando la posibilidad de realizar tanto formación en materia de Igualdad como campañas de sensibilización relacionadas con igualdad, violencia de género y corresponsabilidad (7.2)

- Se han llevado a cabo campañas de comunicación de carácter comercial centradas en la promoción de las distintas líneas de negocio de la FNMT-RCM: colaboración en I+D+I, tarjetas, etiquetas de seguridad de denominación de Origen, monedas de colección, productos de juego, etc. (7.2).

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

Secretaria General Técnica (SGT)

- La SGCIEF ha colaborado con un cierto número de organismos externos al ministerio (Banco de España, INE, TGSS, IGSS...) para la recopilación y publicación de información económico- financiera relevante para el ciudadano tanto en los canales correspondientes de la Central de información como en la aplicación de búsqueda avanzada (7.1).

- Además, la SGCIEF es la unidad de enlace entre las distintas Administraciones Públicas (Departamentos ministeriales, Comunidades Autónomas, Corporaciones Locales) y la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal (AIReF), desde la SGCIEF se coordinan las peticiones de información de la AIReF para el ejercicio de sus funciones (7.1).

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

- La UGCR ha colaborado estrechamente en las campañas de comunicación institucional, tanto del Gobierno de España como del propio Departamento. Para todas ellas se han usado los entornos web comunes disponibles promocionando el uso de la Administración Electrónica. También se han efectuado a través del Portal 11 retransmisiones en directo de ruedas de prensa del Ministro y/o Secretarios de Estado, o eventos coordinados con la Unión Europea (7.1 y 7.2)

- Además, la UGCR ha colaborado con la SGIDyP y con SIA en relación al proyecto de adaptación de la gestión de expedientes electrónicos en lo relativo a la fase de Archivo. Resultado de ello, ha sido la creación de una nueva ficha independiente en la aplicación ACTUA denominada Gestión de Archivos (7.1).

- La BCH ha participado y colaborado en los trabajos para elaborar el Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Español, dependiente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Para ello, ha llevado a cabo la catalogación de más de trescientos títulos de esta biblioteca para su inclusión en dicho catálogo. Se trata, en su mayoría, de monografías extranjeras de los siglos XIX y XX, muchas de las cuales solo están disponibles, por lo que se refiere a España, en la BCH (7.1).

- Continúa la colaboración del Archivo Central del Ministerio (ACH) en un proyecto interdepartamental llevado a cabo en el seno de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, con el fin de optimizar tiempos y recursos en el análisis y valoración de la documentación producida por los órganos de la AGE, que responde al ejercicio de funciones comunes a todos ellos. Se pretende mejorar el Sistema de Información Administrativa (SIA) para adaptarlo a la gestión de expedientes electrónicos a lo largo de su ciclo de vida y hacerlo extensivo o compatible con los sistemas de información de todas las AAPP, a través del "Grupo de Trabajo del Comité Sectorial de Documento Electrónico".

- Además, el ACH coordinó el Subgrupo de Series Comunes de Recursos Humanos dentro del seno del Grupo de Trabajo de Series Comunes dependiente de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos. Se han celebrado dos reuniones, una de ellas virtual (7.1).

-

- La UGCR es responsable de mantener las cuentas en Redes sociales que son titularidad directa del Ministerio, en coordinación con el gabinete de comunicación del Ministro (Community manager) y de la Coordinación de las cuentas abiertas por distintos órganos del Departamento con la Secretaría de Estado de Comunicaciones del Ministerio de la Presidencia, con la finalidad de controlar y evaluar la presencia del Ministerio en los medios y las opiniones emitidas por los ciudadanos sobre las distintas publicaciones realizadas (7.2).

- Se ha mantenido el servicio RSS sobre determinados contenidos del portal y de la intranet a los usuarios registrados, servicio que incluye un servicio de notificación de novedades (7.2).

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

- La BCH. ha asistido a la XIV Asamblea de GEUIN (Grupo Español de Usuarios de Innovative) con objeto de intercambiar experiencias sobre el sistema de gestión de

base de datos Millennium con otras bibliotecas españolas utilizadoras del mismo sistema (7.3).

- El Centro de Publicaciones, como medio de difusión y publicidad, asistió a encuentros nacionales e internacionales y ferias del libro, lo que permite la divulgación de las publicaciones en foros profesionales o abiertos al público, como medio para acercar físicamente las publicaciones a los usuarios (7.3).

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- Durante el pasado ejercicio se siguen efectuando tareas de coordinación, ya iniciadas en el año anterior, con el resto de Ministerios implicados, diez concretamente, necesarias para depurar y saldar la deuda de la AGE con el ayuntamiento de Madrid y precisar las actuaciones legales para levantar el embargo notificado por dicho ayuntamiento con fecha 21 de octubre de 2015, sobre el inmueble patrimonial sito en la calle Serrano nº 3, piso 2º, de Madrid. (epígrafe 7.1.)

- La Subdirección General de Coordinación de la Contratación Electrónica mantuvo una colaboración regular y fluida con la Comisión Ministerial de Administración Digital (CMAD) del MINHAP y la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (SEAP), en concreto con la Secretaría General de Administración Digital (SGAD).

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- Durante el año 2016 se celebraron 10 sesiones ordinarias de la extinta Comisión Permanente de la Comisión Ministerial de Administración Digital (CMAD). y 8 sesiones ordinarias de la nueva Comisión Permanente de la Comisión Ministerial de Administración Digital (CMAD), en la que se trataron 556 expedientes para su informe (epígrafe 7.1.).

- Participación en el Comité de Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CDTIC) (epígrafe 7.1.)

- Coordinación y control de la información del inventario del recursos tecnológicos del departamento y sus organismos autónomos a través del proyecto “Reina” que tiene como objeto la realización del censo informático de la Administración del Estado para permitir cuantificar el sector informático administrativo como punto de partida para el desarrollo de una estrategia de gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la administración pública, integrada en un planteamiento global de modernización administrativa. (epígrafe 7.1.)

- Participación directa en la fase de implantación del nuevo concurso centralizado de comunicaciones para la AGE para el ámbito del MINHAP (7.1).

- *Coordinación del Grupo de Trabajo Técnico de Seguridad de la Información (GTTSI) del Departamento y elaboración y revisión de normativa de seguridad (7.1).*

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

- *En el marco de la actividad de seguimiento del suministro centralizado de energía eléctrica se celebró un ciclo de reuniones (tanto presenciales como por videoconferencia) con IBERDROLA - en su calidad de portavoz de UNESA- para la extensión de la factura electrónica a este suministro esencial. Al mismo asistieron también representantes de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas - hoy Secretaría General de Administración Digital-, de la IGAE y de la SGTIC del departamento (7.1).*

- *En el seno de las tareas preparatorias del nuevo acuerdo marco para el suministro centralizado de ordenadores y software ofimático, se realizaron consultas y reunión preparatoria con los organismos TIC de los diferentes organismos (7.1).*

- *Reunión preparatoria, en septiembre 2016, con los organismos usuarios respectivos para la elaboración de un nuevo acuerdo marco para el suministro de elementos y sistemas de seguridad (7.1).*

- *Reunión con representantes de las principales unidades consumidoras de papel para efectuar el estudio y análisis de su demanda (7.1).*

- *Celebración de diez reuniones del grupo de trabajo creado para la elaboración del documento técnico que servirá de base a la elaboración de los pliegos del futuro acuerdo marco del servicio de compra de espacios de medios de comunicación y demás soportes publicitarios destinados a la publicidad institucional (7.1).*

- *Colaboración con otros organismos y entidades para la preparación del nuevo acuerdo marco de vehículos industriales comerciales:*

- *Para analizar la normativa en vigor sobre homologación de vehículos a motor, con la Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa del entonces Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y, posteriormente, con la Dirección General de Tráfico.*

- *Con representantes de PME para analizar la segmentación e información técnica de los vehículos disponibles en el Inventario de Vehículos Oficiales (IVO).*

- *Con los principales compradores de vehículos (Servicio de Material Móvil de la Guardia Civil, la Dirección General de la Policía, la Agrupación de Tráfico*

de la Guardia Civil y la Sociedad de Correos), con el fin de analizar sus necesidades de compra.

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

- En 2016 ha continuado ejecutándose el Acuerdo Marco 50/2014, en virtud del cual la DGRCC ha contratado los servicios de compra de espacios en medios de comunicación y demás soportes publicitarios destinados a la materialización de las campañas de publicidad institucional. La gestión de los contratos dentro del acuerdo marco ha permitido reducir los plazos de tramitación de los contratos, la aplicación de criterios objetivos comunes que garantizan la transparencia en la distribución de espacios publicitarios y el respeto al pluralismo de los medios de comunicaciones, así como el desglose de la inversión de la publicidad institucional de la AGE en los distintos medios de comunicación y soportes publicitarios (7.2).

- La Directora General de Racionalización y Centralización de la Contratación viajó del 20 al 22 de abril de 2016 con la Subdirectora General de Análisis y Planificación de la Contratación Centralizada a Viena y del 13 al 5 de noviembre a Liubliana, a sendas reuniones de la Red de “Centrales de Compras Europeas-CPB NETWORK”. Estas reuniones permiten conocer el funcionamiento de las Centrales de Compras Europeas y fomentan el intercambio de experiencias, con la participación de observadores de la Comisión Europea. En la última reunión España participó en el Grupo de trabajo sobre Recursos Contractuales, en el que se llegó a la conclusión de que en los países en los que hay un órgano específico para resolver los recursos, límites de tiempo y tarifas o penalizaciones, el funcionamiento de los recursos contractuales es más rápido y eficiente (7.3).

- Asistencia y participación, del 25 al 27 de abril, en Túnez, a las Jornadas de Contratación Pública organizadas por el Banco Europeo de Reconstrucción, con participación de responsables de la Comisión Europea (7.3).

- La Subdirectora General de Análisis y Planificación de la Contratación Centralizada participó en la reunión celebrada en París entre el 5 y el 7 de octubre sobre estrategias de compra centralizada, contratación pública innovadora, instrumentos de evaluación e implantación de indicadores en los sistemas de compra centralizada pública, organizada por la OCDE (7.3).

2.8. Relaciones con el ciudadano

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- *Difusión a través de la página web de los cursos y seminarios previstos en el IEF. (epígrafe 8.5.)*
- *Difusión por correo electrónico de encuentros, foros y mesas redondas en materia de economía y fiscalidad. (epígrafe 8.5.)*
- *Continúa la tendencia en el incremento de la difusión a través de la página web de enunciados y fechas de los exámenes de procesos selectivos de acceso a diversos cuerpos del Ministerio de Economía y Hacienda. (epígrafe 8.8.)*
- *Gestión del procedimiento para que los responsables de organización de cursos y seminarios que se publican en la página web del Instituto faciliten toda la información necesaria a quienes atienden las consultan dirigidas a la central telefónica. (epígrafe 8.9.)*

Dirección General del Catastro (DGC)

- *Se ha producido un incremento considerable en el número de encuestas de satisfacción automáticas efectuadas a través de Línea Directa del Catastro, con un total de 74.353 realizadas (8.2).*
- *En 2016 se efectuaron pequeños ajustes en la informatización de la gestión, registro y tramitación de las quejas y sugerencias, así como de la contestación que se da a las mismas, con el fin de aprovechar mejor la información obtenida (8.3).*
- *Han disminuido los tiempos de espera en la atención efectuada a los interesados en las Oficinas del catastro, que en término medio ha sido de 12,94 minutos (8.4).*
- *Durante el año 2015 las actuaciones más importantes de la “Línea Directa” fueron las siguientes: (epígrafe 8.5.)*
 - *Mayor grado de flexibilidad en el dimensionamiento de las plataformas que prestan este servicio, tanto la fija existente en nuestros servicios centrales, como la paralela que se habilita según demanda en las instalaciones de la empresa adjudicataria. En la actualidad se ha reducido el tiempo de respuesta a 24 horas en el caso de la plataforma habitual de los servicios centrales y 48 horas en el caso de refuerzo de la paralela.*
 - *Establecimiento de pautas para el seguimiento y contestación inicial de los requerimientos de información planteados por el Procedimiento de Valoración Colectiva de carácter parcial llevado a cabo en Madrid.*



- *Mejora en la formación de los teleoperadores y las teleoperadoras, como la implementación semanal de cursos, controles periódicos para la evaluación de sus conocimientos, e implantación de formadores exclusivos en materia catastral.*
- *Con el fin de conseguir la máxima satisfacción del ciudadano como factor de calidad, destaca el esfuerzo continuo de filtrado telefónico de citas previas (8.6).*
- *En 2016 se ha instalado en todas las oficinas del Catastro un nuevo Sistema (electrónico) de Gestión de esperas, que permite gestionar los flujos de clientes en cada momento y con ello garantizar la calidad del servicio a los ciudadanos (8.7).*
- *La aplicación Business Intelligence genera informes que permiten la adopción de medidas para la mejora en la gestión de los tiempos de espera (8.7).*
- *Con la finalidad de mejorar la información facilitada a los ciudadanos se vienen llevando a cabo una serie de actuaciones y mejoras: (epígrafe 8.8.)*
 - *Actualización en el portal del Catastro de la relación de preguntas frecuentes, para guiar a los ciudadanos en sus actuaciones ante el Catastro, (especial incidencia en el Procedimiento de Regularización Catastral, Coordinación Catastro-Registro).*
 - *Puesta en funcionamiento de los nuevos criterios de asignación y elección del domicilio a efectos de notificaciones de actos catastrales.*
 - *Nuevo servicio de "Anuncios SEC", en el que se incluyen los anuncios relativos a procedimientos catastrales que, en aplicación de la normativa vigente, resulta preceptiva su publicación en la Sede Electrónica.*
- *Como consecuencia del incremento de demanda de atención telefónica generada por el procedimiento de regularización catastral se hizo necesario mantener operativa la plataforma paralela de la Línea Directa del Catastro (8.9).*
- *Introducción de encuestas de clima laboral por la empresa que presta el servicio de atención telefónica, con el fin de prevenir posibles descontentos entre los trabajadores que puedan influir en la marcha del servicio, y la mayor frecuencia de las sesiones de formación a los/las teleoperadores/teleoperadoras (8.9).*
- *Se publicó semestralmente en el Portal del Catastro la información relativa al cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios (8.10).*

Dirección General Ordenación del Juego (DGOJ)

- La DGOJ elaboró durante 2016 cuatro informes trimestrales sobre el mercado de juego online regulado en España (disponibles en la página web del Ministerio <http://www.dgojuego.minhap.gob.es/es/estudios-informes#informe>), así como una memoria anual sobre el mercado del juego, un estudio sobre el perfil del jugador y un estudio sobre prevalencia, comportamiento y características de los usuarios de los juegos de azar en España. En la actualidad y como complemento de éste último, se está trabajando en la elaboración de un Estudio y análisis de los factores de riesgo del trastorno de juego en población clínica española que será publicado durante el año 2017 (8.8).

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

- Se remitió a los nuevos pensionistas que llevan cobrando su pensión al menos seis meses, una encuesta de calidad en la prestación del servicio, al objeto de conocer su opinión sobre el servicio recibido durante la percepción de la pensión. El envío de estas encuestas se efectúa dos veces al año, una en cada semestre. En el ejercicio 2016 se obtuvo un grado global de satisfacción de 3,96 sobre una puntuación de 5 - en 2015 fue ligeramente inferior- (8.2).

- En la carta remitida a todos los pensionistas a principios de año con información relativa a la revalorización y otros aspectos de su prestación, se incluyó por primera vez el porcentaje de retención a aplicar a efectos del IRPF, información que venía siendo muy demandada por los beneficiarios de pensiones (8.8).

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

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



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

- En 2016, durante las visitas rutinarias de inspección a los servicios provinciales se realizaron encuestas para conocer las expectativas de nuestros usuarios y poder realizar el análisis de la demanda, así como evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación de dichos servicios. Además, se han llevado a cabo encuestas de satisfacción, realizadas a los usuarios presenciales de los Servicios Provinciales visitados. En estas encuestas anónimas, 159 cuestionarios recogidos, se pregunta a los mutualistas acerca de tres aspectos cuantificables sobre la atención prestada por la unidad inspeccionada como son: la opinión general sobre dicha unidad, la rapidez en la resolución de los problemas y la amabilidad en el trato recibido. El 92 de los usuarios de estas unidades valoró como “muy bien” o “bien” el servicio prestado; el 83% de las personas encuestadas valora como “muy bien” o “bien” la rapidez en resolver los problemas; y, el grado de amabilidad por parte del personal del servicio provincial es valorado “bien” o “muy bien” por el 93% de los encuestados (epígrafes 8.1. y 8.2).

- En las encuestas de satisfacción se incluye un apartado para que los usuarios realicen sugerencias para la mejora de los servicios prestados (8.3).

- En 2016 se han producido 54 felicitaciones, incrementándose ligeramente el número de las recibidas el año anterior (8.4).

- El uso de los servicios telemáticos de comunicación que MUFACE presta a través de su web, así como el correo electrónico, se han consolidado en todo el ámbito nacional como vía de comunicación directa e inmediata, con independencia de la relación directa con el mutualista a través de las consultas telefónicas. En este campo la Oficina de Información continúa realizando una labor fundamental al facilitar a los mutualistas el conocimiento de la página web, así como su apoyo en la realización de gestiones telemáticas en la Sede Electrónica. El número de consultas telefónicas recibidas se incrementó en un 13% con respecto al año anterior (8.5).

- En la página web www.muface.es se incluye un apartado "preguntas frecuentes", en el que se efectúa una actualización permanente a la vista de las consultas recibidas, con el fin de que los mutualistas y beneficiarios puedan encontrar en ellas la información que necesitan (8.5).

- MUFACE cuenta con la “Oficina de Información al mutualista” para responder las consultas que se plantean sobre temas generales o cuando el mutualista desea dirigirse directamente a los servicios centrales. Esta oficina presta también apoyo y coordinación a los servicios periféricos en temas relacionados con la gestión de los mismos, ampliando la atención al público fuera del horario presencial, e informa sobre las

gestiones que se pueden realizar a través de la sede electrónica, atendiendo las consultas sobre los trámites iniciados por este medio. (epígrafe 8.5.)

Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos/Dirección General de Gobernanza Pública (DGGP)

- *Evaluación, por el personal de la Unidad de la calidad, del servicio 060 de atención al ciudadano mediante encuesta telefónica (8.2).*
- *Mejoras en el aplicativo de Cita Previa DNI o Pasaporte del teléfono 060 a fin de dar respuestas a las demandas de los usuarios. Se revisan las locuciones, se simplifica el menú de voz y se incorporan accesos directos a la información sobre esta materia (8.6)*
- *Puesta en funcionamiento de nuevas expresiones de Pregunta Abierta en el teléfono 060 para dar respuesta a las demandas de los ciudadanos. Se revisan las preguntas existentes y se mejora en general el acceso del ciudadano a la información (8.9).*

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

- *Conforme a los requisitos de la norma IQNet SR10 sobre responsabilidad social, anualmente se analizan las expectativas de los grupos de interés como clientes, proveedores y empleados a través de encuestas u otras herramientas. (8.1).*
- *Conforme a los requisitos de la norma ISO 9001, se efectúan encuestas de satisfacción de clientes y se analizan anualmente sus resultados. Además, está disponible una encuesta en la página la web corporativa para evaluación de la calidad de dicha web, su estructura y calidad de los contenidos (8.2).*
- *Conforme a los requisitos de la norma ISO 9001, se analizan las reclamaciones y sugerencias presentadas por clientes en cuanto a expectativas no satisfechas, a fin de tomar las medidas oportunas para que no se vuelvan a producir (8.3).*
- *Coordinación de personal de atención al cliente en Tiendas del Museo y Aeropuerto por parte del Servicio de Monedas Conmemorativas (8.4).*
- *Una vez que fue publicada la Carta de Servicios 2015-2018, ha sido distribuida al personal del organismo por diversos canales: impreso en forma de tríptico y formato electrónico a través de la página web (8.10).*



Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)

- En el año 2016 se ha continuado con idéntico planteamiento de ofrecer una rápida respuesta a las quejas y sugerencias recibidas, formuladas fundamentalmente por expendedores de tabaco y timbre, por autorizados para la venta con recargo y/o por usuarios de este servicio público, habiendo disminuido considerablemente el número de quejas presentadas con respecto a ejercicios anteriores, puesto que sólo fueron presentadas cuatro, tres de ellas sobre deficiencias en el servicio por el expendedor y sólo una de ellas referida a una mala atención por parte del CMT (8.3). Coordinación de personal de atención al cliente en Tiendas del Museo y Aeropuerto por parte del Servicio de Monedas Conmemorativas (8.4).

- El Comisionado se ha dado de alta en la Plataforma FOGÉ - Portal para el ciudadano (personas físicas o jurídicas), a través del cual pueden consultar y presentar a los centros directivos del MINHAP escritos sin un formulario específico- y también en presentación a través del formulario genérico) y CETEX- plataforma que ofrece la posibilidad de solicitar a través de Internet cualquier tipo de información sobre el estado de tramitación de los procedimientos que no se gestionen en su integridad electrónicamente en el MINHAP, de forma que la solicitud enviada a través de ella llegará al CMT que será quien responda al requerimiento de información (8.5).

- El documento elaborado por el Comisionado en el que se integra la información facilitada por las áreas que conforman el Comisionado a las consultas planteadas por los ciudadanos, fue objeto de revisión periódica en los meses de mayo y septiembre y remitido con las aportaciones realizadas en esos meses a dicho servicio de atención telefónica, todo ello con el fin de mejorar la atención telefónica solicitada por los distintos interesados (8.9).

Secretaria General Técnica (SGT)

- Tras la realización de una encuesta, la SGCIEF ha procedido a la explotación de los datos obtenidos con el fin de identificar áreas de mejora en la Central de Información que gestiona, así como para detectar las necesidades de información de los interesados que acceden a la misma (8.2).

- Durante 2016 los ciudadanos han presentado un total de 58 cuestionarios de calidad sobre el uso del portal y la facilidad de navegar por él, a través de "Ayúdanos a mejorar", espacio del portal del MINHAP diseñado que incluye un cuestionario para que las personas que lo utilizan puedan opinar sobre los contenidos y servicios que ofrece – contiene un espacio específico para recabar opinión sobre el funcionamiento de la Central de Información Económico-Financiera-. Las opiniones así recogidas son

posteriormente analizadas para implementar mejoras en el funcionamiento del servicio web (8.2).

- En lo que se refiere a los ciudadanos que reciben una atención presencial, el Servicio de Información Administrativa pone a su disposición una encuesta de calidad con el fin de medir y evaluar su grado de satisfacción (8.2).

- Además, con respecto a la atención no presencial, el Servicio de Información Administrativa actualiza y revisa permanentemente la información facilitada a los ciudadanos tanto en el portal como en la intranet del MINHAP, proporcionando así continuamente datos de interés general y, más específicamente, las prestaciones y servicios a los que puede acceder a través de la Oficina de Información al Público y del Servicio de Información Administrativa (8.5).

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

- La SGCIEF incrementó el número de publicaciones disponibles para el ciudadano en la Centra de Información que gestiona, así como las materias, variables y formas de visualización de todos los datos que ofrece en el banco de datos (8.8).

- Se mantiene en servicio la línea 900 de atención telefónica gratuita y el buzón de voz, que permite a los ciudadanos plantear sus consultas fuera del horario de apertura del SIA. También existe el buzón “Escriba al Ministerio” y el buzón de Información Administrativa, siendo la información más demandada la de naturaleza tributaria (epígrafe 8.9.)

- El Servicio de Información Administrativa elaboró estadísticas mensuales sobre las comunicaciones con los ciudadanos, a fin de captar la percepción y opinión que los ciudadanos tienen tanto de las políticas públicas del Ministerio en general. Además, analiza qué temas son los más demandados o consultados por parte de los ciudadanos (8.11.)

Dirección General de Patrimonio del Estado (DGPE)

- La Subdirección General de Empresas y Participaciones Estatales publica, dentro de la página web del Ministerio, ofrece información actualizada de los datos más relevantes de las empresas del Grupo Patrimonio y, durante 2016, en aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se ha coordinado la contestación a las solicitudes de acceso formuladas por las autoridades en relación con dichas empresas (epígrafe 8.8).

- Los informes de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa son objeto de publicación, tanto en formato electrónico en la página web de la misma, como en formato papel, a través de las separatas de informes que edita el propio Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (8.8).

- Del mismo modo, la “Memoria de Actividades de la Dirección General del Patrimonio del Estado”, que se elabora anualmente, fue publicada en la web del MINHAP, para su difusión (epígrafe 8.8.).

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- La participación en redes sociales como estrategia de comunicación se fomentó en 2016, mejorando la presencia del Ministerio en YouTube, Twitter, Facebook y Flickr. (epígrafe 8.8.)

- En la línea de la mejora de contenidos del portal web, se integraron nuevos contenidos audiovisuales incorporando la retransmisión de videos en directo y en diferido. En 2016, además, se continuó dando soporte a la emisión en tiempo real de las comparecencias señaladas del Ministro (epígrafe 8.8).

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

- En el segundo semestre de 2016 se puso en marcha un servicio de atención telefónica y por correo electrónico que unificó la entrada de consultas y contribuyó a garantizar una respuesta rápida y fiable a las consultas telefónicas y los correos electrónicos relativos al funcionamiento de la Central de Contratación del Estado y, en especial, de la aplicación Conecta Centralización. El funcionamiento de este servicio ha permitido mejorar la información facilitada por la DGRCC y reforzar las respuestas-tipo y las páginas (8.8).

- El Servicio de atención telefónica y por correo electrónico al que se refiere el apartado anterior han implantado dos niveles diferenciados de atención: uno para dar respuesta a las consultas recurrentes mediante respuestas a preguntas tipo recogidas en un prontuario y con las explicaciones publicadas en las páginas "tengo dudas" del portal de contratación centralizada, y otro, que consiste en la derivación de llamadas y correos electrónicos que necesitan de una respuesta especializada (8.9).

2.9. Comunicación y relaciones internas

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- *Generalización del uso del correo electrónico en el trabajo diario del IEF y en sustitución de las notas de régimen interior. (epígrafe 9.1.)*
- *Intensificación en 2016 del uso de la nueva intranet como medio de difusión de información relevante para los trabajadores del Centro (por ejemplo, en el caso del reconocimiento médico dentro de las actuaciones de vigilancia de la salud). (epígrafe 9.1.)*
- *Utilización de entornos de red para la gestión y consulta de documentos en las relaciones entre los servicios de Gestión Financiera y Contratación (epígrafe 9.2).*
- *Campañas informativas de prevención de riesgos laborales (recomendaciones preventivas relativas a la seguridad y salud de los empleados públicos en el desempeño de su trabajo. (epígrafe 9.2.)*

Dirección General del Catastro (DGC)

- *Con la finalidad de fomentar el debate sobre las novedades que afectan a la organización, durante el año 2016 la Secretaría General continuó con el canal de comunicación interna "Foros Catastrales" disponible en la intranet de la Dirección General del Catastro, al que se incorporó en ese año un canal "on line" de píldoras informativas. (epígrafe 9.1.)*
- *Uno de los canales de comunicación interna más potentes dentro de la organización es la herramienta Control de Gestión (Business Intelligence), disponible en la Intranet y a la que tienen acceso el Consejo de Dirección y los Gerentes, así como los empleados autorizados 9.1).*
- *Asimismo, la mejora y ampliación de las distintas aplicaciones efectuadas a lo largo de 2016 ha contribuido a mejorar los cauces de comunicación interna, el acceso y la gestión de la información (9.1 y 9.2).*

Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)

- *A lo largo del año se ha conseguido un óptimo desarrollo de la implantación de la tramitación electrónica en toda la unidad, hecho que ha contribuido a una mejora y simplificación en los cauces de comunicación internos ente Subdirectores Generales, mayor y mejor acceso a la información, reducción de costes y plazos de resolución, y una mejora en la relación con el ciudadano (9.1 y 9.2).*

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

En cuanto a los cauces de comunicación interna, destacar (9.1):

- *En el canal de la Dirección General, se han incorporado los anuncios correspondientes a novedades introducidas por la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2016.*
- *Se efectuó una actualización continua de los contenidos de los accesos «Base de Datos de Ordenación Normativa» y las colecciones de publicaciones electrónicas de: «Prestaciones», «Función Pública», «Derecho Administrativo» y «Códigos Legales».*
- *Participación en el portal internet del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (hoy Función Pública), publicando para su visualización aquellos documentos considerados básicos en la legislación de costes de personal y del sistema de clases pasivas, y cuyo contenido se actualiza continuamente.*
- *El servicio «Sumario BOE», para todo el personal de la Dirección General, mediante el que diariamente por correo electrónico y antes de las 8 horas, se remite el sumario del «Boletín Oficial del Estado», con indicación de las principales reseñas, así como de aquellas otras que puedan ser de interés y se publiquen en los diarios o boletines oficiales de la Unión Europea (series L y C), Comunidades Autónomas, Seguridad Social, y de los siguientes Ministerio: de Hacienda y Función Pública; de Economía, Comercio y Competitividad, y de Defensa.*
- *Se incorporaron al portal de Costes de Personal las estadísticas de Masa salarial y retribuciones, información vinculada a la página Central de Información del Portal Ministerio. También se incluyeron las resoluciones de modificación de los módulos de retribuciones de funcionarios destinados en el extranjero.*
- *También se incorporaron al portal de Clases Pasivas las estadísticas sobre el número de pensiones y pensionistas, desglosadas por colectivos, unidades de pago, y tipo de pensiones - información también vinculada a la página Central de Información del Portal Ministerio-.*
- *Con motivo de la sustitución en 2014 de la aplicación soporte de la Base de Datos Documental de Ordenación Normativa, CPLEGIS, se ha continuado con la adaptación del formato de los documentos volcados al nuevo sistema implementado, SharePoint 2013, que sustituyó en 2016 al antiguo SharePoint2010. (epígrafe 9.2).*
- *Mantenimiento y actualización de las bases de datos y de la información integrada en los Espacios de Colaboración de la Unidad de Colectivos de Régimen Especial (9.2).*

- *Desarrollo de la aplicación para la comunicación de la información semestral relativa a Asistencias que deben remitir los Ministerios, Organismos, empresas y demás entidades que las abonen, de conformidad con el artículo 27.2 del Real Decreto 462/2002 (9.2).*

Dirección General de Función Pública (DGFP).

- *Creación de comunidad profesional en materia de Prevención de Riesgos Laborales, con el objetivo de poner en contacto a aquellos empleados públicos de todas las Administraciones públicas cuyas funciones se encuentren dentro del ámbito de la PRL (9.1).*

Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

- *La incorporación del “tramitador electrónico” documental ha supuesto notables mejoras en los cauces de comunicación interna entre el personal del INAP (actividad 9.1)*

- *Los proyectos “Banco de Innovación en las Administraciones Públicas”, “Banco de Conocimientos del INAP” e “INAP Social - Red Social Profesional de la Administración Pública”, han redundado en la mejora en el acceso a la información y en su gestión por parte de los empleados públicos (9.2).*

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

- *Mantenimiento de una intranet propia de MUFACE que es actualizada frecuentemente. (epígrafe 9.1.)*

- *Se han realizado varias ediciones de las publicaciones de MUFACE, tanto en papel como en formato electrónico y, además, se han incluido secciones específicas dentro de la revista editada por la mutualidad atendiendo a los intereses de los lectores. Además, en el formato digital de la misma se incluyen diferentes opciones para que aquellas personas que accedan a la misma puedan ampliar información sobre sus contenidos mediante la incorporación de enlaces a otras páginas y publicaciones. (epígrafe 9.2).*

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

- *Fomento de la intranet como cauce de comunicación interna en el ámbito del organismo, publicándose en ella toda la información que afecta a las relaciones laborales entre los trabajadores y la dirección de la empresa; asimismo, también tienen su espacio*

de comunicación en la misma el Comité de Empresa y las diferentes secciones sindicales (9.1).

- Se han implantado reuniones periódicas entre directivos y entre mandos intermedios y trabajadores (9.1).

- Los avances en la digitalización e informatización de los documentos y procedimientos ha redundado en una mejora de los cauces de comunicación interna y en el acceso y la gestión de la información (9.1 y 9.2).

- Establecimiento de un directorio común del Departamento Comercial al que tiene acceso todo el personal (9.2).

- Trabajos para la implantación de procedimientos de gestión del conocimiento como parte del sistema de Gestión de I+D+I (9.2).

- El departamento comercial mantiene reuniones mensuales con los departamentos de producción y comercialización (9.3).

Comisionado para el Mercado de Tabacos

- Coordinador encargado de colocar en una carpeta, de acceso común a todo el personal, toda la información relevante y de interés que va elaborando y gestionando el Comisionado, trasladándola, además, vía email al personal correspondiente (9.1 y 9.2).

Parque Móvil del Estado (PME)

- Las mejoras implementadas en la intranet y en OPERA han redundado en una mejora de los cauces de comunicación interna del organismo y en el acceso a la información por parte de su personal (epígrafe 9.1 y 9.2)

Secretaría General Técnica (SGT)

- La Biblioteca Central ha prestado un servicio de difusión selectiva de la información a través del envío de boletines mensuales de información bibliográfica y sumarios, también con carácter mensual, de revistas (9.3).

- El Servicio de Información Administrativa (SIA) ha colaborado con distintas unidades del MINHAP (Oficialía Mayor, FNMT-CRM, D.G. de Racionalización y Centralización de la Contratación, etc.) para informar a los usuarios sobre temas puntuales competencia de los mismos. En otros casos, ha colaborado en campañas de información o divulgación concretas (9.2).



- El Servicio de Información Administrativa, en colaboración con la Oficialía Mayor, ha llevado a cabo la recogida de datos necesarios para la elaboración de estadísticas informativas, ha efectuado un seguimiento en la adaptación de los espacios destinados a la atención al público a las normas sobre accesibilidad y, además, ha dotado a las Oficinas de Información de un ordenador personal para que los ciudadanos puedan efectuar consultas (9.3).

- El SIA ha realizado la recogida de datos necesarios para la cumplimentación y actualización de todas las Oficinas de Información al Ciudadano del Ministerio, a fin de que puedan ser incluidas en el Directorio Común (DIR3) del Punto de Acceso General de la Administración (www.sede.administracion.gob.es) – epígrafe 9.3-.

- La UGCR ha mejorado la gestión de permisos a editores en los sitios web del Departamento (algo más de doscientos editores en total), implantando un control de calidad en los contenidos una vez que han sido publicados (9.4).

- Se han incorporado nuevos usuarios a ACTUA - Actuaciones Administrativas del Ministerio de Hacienda y Función Pública, aplicación que tiene por objeto mantener la relación de actuaciones administrativas competencia del MINHAP para cumplir la normativa existente sobre Administración Electrónica-, alcanzándose en 2016 los 213 editores (9.4).

Dirección General del Patrimonio del Estado (DGPE)

- Se han designado en 2016 responsables de coordinación con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Subdirección General de Recursos Humanos, con el fin de establecer un cauce de comunicación fluido que permita mejorar el cumplimiento de las obligaciones de prevención de riesgos laborales en relación con aquellos trabajadores que prestan sus servicios con carácter temporal en las distintas sedes de la DGPE, procedentes de empresas contratadas, ya sean públicas o privadas (9.1).

- Se ha dado de alta en MENCEI, aplicación del Ministerio que permite gestionar los informes y publicaciones pertenecientes a las diferentes unidades gestoras dadas de alta en la aplicación, y ha publicado la Memoria de Actividades de la Dirección General, así como la Plataforma de Contratación del Sector Público (9.2).

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial

- En 2016 se prorrogaron los convenios suscritos con las Comunidades Autónomas del Principado de Asturias, Galicia y Valencia, y con la Ciudad Autónoma de

Ceuta, para la resolución por parte del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales de los recursos especiales en materia de contratación (9.3).

2.10. Procedimientos

Instituto de Estudios Fiscales (IEF)

- *Utilización de la aplicación SAPI, aplicación informática que agiliza los trámites de gestión de los partes de incidencias de personal: asistencias y ausencias, bajas por enfermedad e incidencias varias (epígrafe 10.2).*
- *Utilización de medios informáticos y telemáticos (GRECO CD- RED.coa) en el procedimiento de obtención, formulación, aprobación y rendición de las cuentas anuales del Organismo (epígrafe 10.2).*
- *Utilización de medios informáticos y telemáticos en la presentación de las diferentes declaraciones fiscales que el IEF está obligado a rendir (epígrafe 10.2).*
- *La Informatización del proceso de ayudas de Acción Social ha redundado en la agilización de su tramitación (10.2).*
- *Implementación de medidas para la aplicación del convenio para la utilización del Registro electrónico del MINHAP (10.5).*
- *Actualización del manual de procedimientos elaborado por la Secretaría General para adaptarlo a las novedades normativas, a disposición de todos los empleados públicos del IEF en la intranet del organismo. En el año 2016 se han actualizado los siguientes procedimientos (epígrafe 10.7):*
 - *Los relativos al Área de Informática por creación y modificación del software, incorporación de información a la página web, petición de material informático y atención al usuario.*
 - *Procedimiento del servicio de reprografía.*
 - *Los procedimientos de los servicios de biblioteca para lectura en sala, préstamos y acceso y utilización de la biblioteca.*
 - *Procedimiento para el registro de los bienes inventariables.*
 - *Registro de solicitud y envío de los servicios postales.*
 - *Procedimiento sobre los trámites a realizar por el personal nuevo del IEF y sobre comunicaciones con los alumnos en cursos selectivos.*
- *Gestión de quejas y sugerencias a través del buzón implementado en la intranet del organismo, según el procedimiento previsto en el plan estratégico. (epígrafe 10.8.)*



Dirección General del Catastro (DGC)

Las principales medidas para la simplificación y agilización de los trámites durante el 2016 han sido: (epígrafes 10.1.y 10.2.):

- Realización de una prueba piloto para la remisión de los expedientes a los órganos Económico-administrativos en la Gerencia Regional de Valencia. Esto ha permitido llevar a cabo un control de las incidencias detectadas y darles solución, para su posterior implementación en todas las Gerencias del Catastro (10.1 y 10.2).

- Incorporación en los documentos de requerimiento, audiencia y aquellos que incorporen este último trámite la posibilidad de presentar la documentación requerida o las alegaciones, en la Sede Electrónica del Catastro (10.1 y 10.2).

- Se continúa con la extensión del sistema de notificación mediante comparecencia electrónica en la Sede Electrónica del Catastro. Así, se mantiene esta forma de notificación en los diversos procedimientos de valoración colectiva. El resultado obtenido en el año 2016 en procedimientos de valoración es que se han notificado electrónicamente un 37,79 % de dichos acuerdos, y, en, en los procedimientos de incorporación individualizados se ha alcanzado un 53,78 % en la citada forma de notificación. Los citados porcentajes alcanzados son el resultado de diversas actuaciones implementadas como la carta informativa remitida a los ciudadanos y otra remitida por las diversas Gerencias Territoriales a los Alcaldes, a las que se acompañó un tríptico informativo explicando las ventajas de este tipo de notificación; elaboración de un manual sobre las comunicaciones y notificaciones catastrales; tramitación de la modificación contractual para la prestación del servicio de impresión y ensobrado, y la gestión de acuses de recibo, entre (10.1 y 10.2).

- Desarrollo de una herramienta específicamente diseñada para el control de las notificaciones postales (10.3)

- Se ha mantenido contacto con diversas entidades públicas para aplicar los criterios y pautas de actuación de esta Dirección General para hacer constar los inmuebles de titularidad pública en la base de datos catastral, de forma que permitan la gestión de los mismos, tanto para regularizar la situación de sus inmuebles, como es el caso del MAGRAMA o el Ministerio de Defensa, como para modificar la titularidad a consecuencia de las últimas reformas legislativas, como es el caso de ADIF. Con respecto a inmuebles de entidades bancarias consecuencia de reestructuraciones, en especial los pertenecientes a la SAREB, existe un control centralizado de las actuaciones, facilitando los cambios de titularidad y dando pautas a las Gerencias para su tramitación (10.2).

- En cuanto a la informatización de procesos, destacar el importante impulso efectuado en esta materia, que se suma al ya efectuado en años anteriores, debiendo destacarse las siguientes actuaciones (epígrafe 10.3):

- Dentro de la experiencia de la Oficina Catastral sin papeles, el sistema instaurado de “expediente catastral digital enfocado a su disponibilidad” permite, tanto para los ciudadanos como para todas las entidades colaboradoras, la digitalización de todo el papel que entra en los registros de las Gerencias; la incorporación al catálogo de información aportada en soporte digital; la firma y catalogación de documentos; y la incorporación de la documentación al expediente catastral como documento electrónico.
- Avanzando en el camino de la tramitación electrónica de procedimientos iniciados por ciudadanos y empresas e intercambios de información con otras Administraciones, es decir, cabe señalar las siguientes actuaciones en los servicios digitales para relacionarse con el Catastro:
 - ✓ Se crea un servicio que permite al ciudadano presentar alegaciones (aportar documentación telemáticamente) utilizando el CSV del documento de petición. Los ciudadanos pueden acceder a los antecedentes (titularidad y datos físico-económicos) de los inmuebles de los que son titulares.
 - ✓ Se han mejorado y han sido integrados en la aplicación SIGECA algunos anuncios y otros documentos utilizados en los procedimientos de valoración colectiva.
 - ✓ Nuevo formato de la certificación descriptiva y gráfica.
 - ✓ A partir del Código Seguro de Verificación (CSV) incorporado a un Informe de Validación Gráfica Alternativa, el usuario puede obtener un informe en formato PDF con archivo XLM adjunto, un informe del parcelario aportado en el informe superpuesto a la cartografía catastral o una ortofotografía.
 - ✓ En cada requerimiento se facilita al interesado un CSV con el cual puede aportar la documentación que le haya sido requerida.
 - ✓ Servicio para validación de parcelario en formato GML frente a cartografía catastral, proporcionándose el Informe de Validación Gráfica Alternativa.
- Realización de mejoras en la remisión de información a los tribunales.
- Novedades para ciudadanos:



- ✓ Desde “Mis notificaciones” los ciudadanos pueden practicar en la sede electrónica del Catastro notificaciones por comparecencia electrónica de todos los documentos remitidos.
- ✓ Autenticación en la SEC usando el mecanismo Cl@ve-Pin24 para ciudadanos.
- ✓ Se han realizado mejoras en el proceso de la firma electrónica de la documentación en el inicio de procedimientos.
- ✓ Se proporciona el nuevo servicio “Anuncios SEC” en el que se incluyen los anuncios relativos a procedimientos catastrales que por normativa requieren su publicación en la SEC.
- ✓ Autenticación mediante certificado para acceso a documentos internos (digitalizaciones, documentación de entrada en los expedientes y documentos corporativos de carácter interno).
- *Novedades para instituciones, colaboradores registrados y ciudadanos:*
 - ✓ En la información del expediente se muestra un nuevo apartado “Inmuebles afectados por el expediente”, y se proporciona un enlace para ver los cambios en un inmueble tras la tramitación del expediente.
 - ✓ Mediante el código seguro de verificación (CSV) de una notificación, se puede visualizar una pantalla que proporciona algunos de los datos más significativos de los inmuebles notificados en ese documento antes y después del expediente, resaltando los cambios.
- *En 2016 se aplica de modo cada vez más efectivo, siempre que técnicamente ha sido posible, la digitalización y devolución de la documentación que los ciudadanos presenten en la entrada de los registros presenciales de las Gerencias Territoriales del Catastro (10.6).*
- *Elaboración del Manual sobre las comunicaciones y notificaciones catastrales. Se analizaron los condicionantes del modelo y como estos inciden, especialmente en la colaboración con las Entidades locales, y en la producción y distribución de las notificaciones, para finalmente describir las diferentes herramientas de control de dichos procesos de producción y distribución. Además, se perfeccionaron y actualizaron otros manuales de procedimientos ya elaborados (10.7).*
- *Perfeccionamiento de la aplicación informática para el tratamiento de la información, la homogeneización y unificación en la tramitación de las contestaciones, propuestas e informes que la Dirección General del Catastro y sus servicios territoriales*

deben elaborar para la contestación directa al ciudadano o para la remisión a otra institución en respuesta a las quejas y sugerencias presentadas. (epígrafe 10.8.)

- En 2016 se ha venido trabajando en una experiencia piloto en la Gerencia Regional de Valencia, dentro de la implantación de la remisión de expedientes a los órganos Económico-administrativos (10.9).

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

- El mapa de procesos viene definido, en cierta medida, en el plan de objetivos 2016. En él se apuntan los procesos críticos de la organización que son sus objetivos operativos, y que se controlan mediante el establecimiento de una meta de cumplimiento, que se mide a través de los correspondientes indicadores, establecidos también en el citado plan (epígrafe 10.10)

Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC)

- Se han puesto en marcha numerosas medidas, ligadas a sistemas o proyectos informáticos concretos de los que representan informatización de procesos manualizados (10.2 y 10.3):

- Medidas implementadas en torno a la notificación electrónica con motivo de la declaración de servicios compartidos de la Comisión Estratégica del TIC en su reunión del 15 de septiembre de 2015: adaptación del sistema de gestión de notificaciones de los TEA y la aplicación TAREA para la comunicación a través de los servicios web con la plataforma Notific@ de la DTIC y con el Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) de la AEAT. Incluyen la firma de un convenio con la AEAT suscrito el 17 de mayo de 2016.
- En el primer semestre de 2016 se implantó en los TEAR de Madrid y Murcia la aplicación ASTREA, diseñada para el seguimiento y la tramitación de las reclamaciones económico-administrativa. Además, se han contratado la mejora y desarrollo de la aplicación antes de extenderla al resto de TEA.
- Plataforma denominada “Hub de interoperabilidad de expedientes electrónicos”, desarrollada junto con la D.G. del Catastro, con el fin de efectuar el intercambio de expedientes electrónicos adaptado al Esquema Nacional de Interoperabilidad. “astrea”. Sustituye procesos manuales de preparación de ponencias y de flujo de trabajo de las mismas, así como en las salas de resolución. Permite tanto la agilización en la remisión del expediente al tribunal, como el retorno de la resolución que se envía a cumplimiento.



Dirección General de Ordenación del Juego

- *Al objeto de reducir el número de trámites incorporados al tramitador electrónico de la DGOJ, se han desarrollado dos mecanismos denominados subtrámites y subflujos que permiten en el primer caso unificar todos los trámites de firma de documentos de la DGOJ y en el segundo unificar los distintos trámites de notificación, con independencia del medio, en uno solo, habilitando de esta forma la posibilidad de implementar los requisitos derivados de la Ley 39/2015 en cuanto a la puesta a disposición de las notificaciones a través de todos los medios disponibles según el caso - papel, sede de la DGOJ, servicio Notific@ de la Secretaría General de Administración Digital, ...- (10.1).*
- *A lo largo del año se ha conseguido un óptimo desarrollo de la implantación de la tramitación electrónica en toda la unidad, hecho que ha contribuido a una reducción de los plazos de resolución (10.2).*
- *Durante el ejercicio 2016 para cada trámite electrónico que se implanta en la DGOJ, se ha redactado una ficha de trámite que contiene: el marco legal del trámite, formularios electrónicos que utiliza, áreas gestoras que utilizan el trámite dentro de la DGOJ, perfiles de los gestores, flujo de tramitación, actos administrativos que se producen durante la tramitación y las comunicaciones automáticas que envía el tramitador a los gestores y usuario) (10.9).*
- *En el año 2016, el Registro de la DG se ha integrado en GEISER, reduciéndose considerablemente y simplificándose los envíos de asientos y documentación con registros de otras Administraciones Públicas (10.6).*
- *La DGOJ ha dispuesto de varios buzones para la atención a incidencias observadas por los usuarios de la sede electrónica y de los servicios web que se ponen a disposición de los operadores de juego. Desde finales del 2015 y durante el ejercicio 2016 se realiza un seguimiento de todas las incidencias por parte del Centro de Atención al Usuario para asegurar su resolución, tipificarlas e incluirlas en un informe trimestral que sirve para analizar en qué aspectos de los procedimientos electrónicos se producen más incidencias y que mejoras pueden introducirse (10.8).*
- *Como consecuencia de la firma del correspondiente convenio con las unidades implicadas, la DGOJ ha desarrollado la integración de su sistema de tramitación con Notific@ y en especial el centro de ensobrado de la AEAT, que en una primera fase se utilizará para enviar la notificación confirmando la inscripción en el RGIAJ a los ciudadanos que lo soliciten y progresivamente, se aplicará al resto de los trámites con notificación a personas físicas (10.9).*

Dirección General de Tributos (DGT)

- Con la adquisición y puesta en funcionamiento de tres escáneres en el Registro de documentos, ha podido efectuarse el escaneo de documentos, tarea esta imprescindible para cumplir con lo preceptuado en la LPACAP en cuando al expediente y la tramitación electrónicos (10.6).

Instituto Nacional de Administración Pública

- La paulatina incorporación del “tramitador electrónico” documental, ha permitido la agilización de la gestión documental y la firma electrónica de los documentos (10.2 y 10.3).

Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

- *En el marco del Plan de Reducción de Cargas Administrativas y de conformidad con la Ley 39/2015 MUFACE ha continuado introduciendo mejoras en el acceso electrónico a sus trámites y procedimientos, entre las que cabe destacar (10.1).*

- *Adaptación de la Sede Electrónica para que el acceso a los servicios que presta sólo pueda hacerse a través de CI@ve, plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica. La tramitación de quejas, sugerencias y felicitaciones ha sido la pionera en este modelo de acceso.*

- *Se ha continuado la actualización y, además, se ha ampliado la aplicación informática del procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones formuladas por los usuarios a través de la Sede Electrónica, incorporando la posibilidad del volcado automático de los datos introducidos por ellos.*

- *Aumento en las notificaciones por correo electrónico, que suponen un 51,68% de las practicadas, superando por primera vez las efectuadas por correo postal (10.2).*

- *Las medidas adoptadas en el marco del Plan de Reducción de Cargas Administrativas suponen una agilización en alguno de los procedimientos, así como las medidas adoptadas para la tramitación electrónica: adhesión a GEISER, la aplicación disponible para la digitalización de documentos y la certificación SICRES 3.0 (10.2).*

- *La nueva aplicación denominada Sigma AAS para la gestión de accidentes en acto de servicio o enfermedad profesional (AAS/EP), posibilita a los Servicios Provinciales registrar la información de los accidentes en acto de servicio o*



enfermedades profesionales de los que tengan noticia, además de sistematizar el procedimiento de reconocimiento de derechos derivados de los mismos (10.3).

- Los distintos registros de MUFACE se han adherido GEISER (sistema para la Gestión Integrada de Servicios de Registro). La aplicación permite la digitalización de la documentación presentada por el ciudadano en las oficinas, y al contar con certificación SICRES 3.0 posibilita el intercambio de registros en formato electrónico con otros organismos conectados a la plataforma SIR (10.6).

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

- Se ha aprobado la Resolución de 23 de diciembre de 2016, de la D.G. de Costes de Personal y Pensiones Públicas, por la que se regulan las actuaciones administrativas automatizadas a través de los sistemas de información de su ámbito de competencias, en virtud de la cual se llevará a cabo una ampliación de la actuación administrativa automatizada que, sin lugar a dudas, redundará en una mayor agilidad de los distintos procedimientos administrativos para los que la D.G. resulta competente (10.2).

- Concluyeron los trabajos de digitalización e incorporación al Sistema de Información de Gestión de Clases Pasivas de los expedientes de reconocimiento de pensión de jubilación (10.2).

- En el ámbito de las reclamaciones económico-administrativas, se han iniciado los trabajos para la conversión de expedientes de gestión en papel en expedientes electrónicos para que puedan ser remitidos por medios telemáticos al TEAC, junto con su reclamación económico-administrativa, para su integración total en ARIEL. Este último es un programa que permite a un PC con conexión a internet, escáner (que soporte el protocolo Isis) e impresora (que puede estar en red), trabajar como una estación de transmisión de documentos tan rápida como un fax, pero con una calidad de imagen mucho mayor, todo ello sin incurrir en los cargos de teléfono de larga distancia (10.3).

- Se ha consolidado la base de datos del Registro de Personal Directivo, que permite obtener resúmenes estadísticos por centros/años y, además, se han implementado nuevas funciones a la misma (10.3).

- Se han desarrollado nuevas funcionalidades en la aplicación que gestiona los catálogos de puestos de trabajo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, para conocer y actualizar mensualmente el nivel de ocupación de los puestos, a la vez que posibilitan la obtención de diferentes informes (10.3).

Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)

- *Instalación de una aplicación informática para organizar las tareas de soporte a incidencias del grupo de Integración de Sistemas. Se trata de una aplicación de seguimiento de incidencias técnicas en relación al uso de servicios web que ofrece la IGAE, que evita la necesidad de que los desarrolladores tengan que comunicarse por vía telefónica para reportar problemas. Está inspirada en la aplicación de la SEAP: <https://ssweb.seap.minhap.es/ayuda/seguimiento> (10.1)*
- *Realización de tareas para que la información relativa a la ejecución y liquidación presupuestaria de la AGE y sus organismos pueda ser remitida telemáticamente a la CIFRA y a la Central de Información de la IGAE (10.2).*
- *Respecto a los sistemas orientados a la rendición telemática de las cuentas anuales, en este período las principales realizaciones han girado en torno a la remisión a través de RED.coa de las cuentas formuladas de las entidades del sector público administrativo al Tribunal de Cuentas, la migración al sistema de consolidación y ajustes del sector público estatal (CYASPE) de prestaciones específicas de INCOA para las entidades del sector público administrativo, así como en los procesos de ajuste y consolidación en dicho sistema de operaciones entre entidades del sector público administrativo y entidades del sector público empresarial y fundacional (10.2).*
- *Avances en la tramitación electrónica en el sistema de información contable, por una parte en relación con la venta de inmovilizado a través de los servicios web entre CIBI y SIC3 (INTECO y Contraído Previo), a efectos tanto de la generación del modelo 069 como de la anotación de cobro (10.3).*
- *Implantación de la tramitación electrónica en los expedientes de cancelación de depósitos que generan mandamientos de pago, especialmente en las Delegaciones de Economía y Hacienda (10.3).*
- *En cuanto al sistema corporativo de registro departamental (RAYOnet), se ha obtenido la certificación de la DTIC como sistema integrado en el sistema de interconexión de registros (RAYOnet-SIR) y se ha implantado esta versión en la IGAE, la D.G. Costes de Personal y Pensiones Públicas y las Delegaciones de Economía y Hacienda. Asimismo se ha desarrollado la adaptación del sistema al modelo de registro adoptado por la IGAE para las Intervenciones delegadas en Ministerios y Organismos como unidades registrales dependientes de la IGAE, cuya implantación se efectuará en 2017 previa la formación necesaria, y se han implantado las interfaces basadas en servicios web entre ARIEL y el Registro electrónico de clases pasivas, por un lado, y*

RAYOnet, por otro, para facilitar la tramitación electrónica de los expedientes de clases pasivas (10.6).

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

- *En lo que se refiere a los empleados, la gestión de funcionalidades a través de la intranet simplifica el trámite y elimina el soporte papel, además de permitir su realización incluso desde cualquier lugar, interno o externo (10.1).*
- *Comunicación telemática con los proveedores (10.1 y 10.2).*
- *Las medidas implementadas en la mejora de la gestión documental, unificando gestores y migrando los documentos; la informatización del expediente de compras; y la implantación del portafirmas electrónico han redundado, entre otras cosas, en una agilización en la tramitación de varios de los procedimientos (10.2).*
- *Se han desarrollado los trabajos para la implementación de los sistemas de contratación electrónica dentro del ámbito de contratación pública, impulsados a partir de la Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrero (10.3).*
- *En la línea de racionalización que promueve CORA, con efectos uno de octubre de 2016 se implantó la petición de permisos retribuidos por asuntos particulares exclusivamente de manera automatizada a través de la intranet, eliminándose la posibilidad de hacerlo en soporte papel (10.3).*
- *Se ha implantado la Gestión de albaranes provisionales mediante el sistema corporativo SAP. Además, al generarse los albaranes correspondientes a material destinado a territorios aduaneros diferentes de la Península y Baleares, se produce el envío automático de la factura correspondiente (10.3).*
- *Eliminación de diez procedimientos que habían quedado obsoletos e implantación de software para la reducción de los que continúan existiendo y la introducción de una gestión estructural (10.4).*
- *Se realiza el mantenimiento del manual de funciones de la entidad donde se detallan las funciones y responsabilidades (10.5).*
- *Informatización, a lo largo del año, de parte de los Registros cuyas tareas se venían realizando de forma manual (10.6).*
- *Creación y modificación de procedimientos específicos en los sistemas de gestión existentes en la entidad: Producción, Prevención, Gestión Ambiental, Calidad, Seguridad de la Información, Gestión I+D+i, Responsabilidad Social, Gestión Energética; así como instrucciones de trabajo (10.7).*

- *Implantación de nuevo procedimiento para tratamiento y gestión de las devoluciones de cliente (10.7).*
- *Existencia de manuales de procedimiento, permanentemente actualizados y revisados que recogen todo el proceso de contratación, y de mejoras administrativas, control y ahorro de recursos (10.7).*
- *Las quejas y sugerencias, una vez valoradas por la comisión o departamento competente en la materia, se utilizan para implementar acciones de mejora (10.8).*
- *En proyectos conjuntos con otros departamentos y en los procedimientos de contratación se realizan flujogramas gráficos a modo de mapas de procesos. Además, se actualizan los flujogramas y diagramas de corresponsabilidades en las instalaciones de nuevos procesos y maquinaria (10.10).*

Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT)

- *En el ámbito del plan de simplificación administrativa y reducción de cargas 2016, se trasladaron a la Inspección General de los Servicios fichas de todos aquellos procedimientos susceptibles de ser simplificados (10.1).*
- *Se ha incluido en el plan de objetivos informado por la Inspección, la reducción de plazos en la resolución de solicitudes de Autorización y Modificación de Punto de venta con Recargo; así como las tareas necesarias para para la digitalización del registro (10.2 y 10.6).*
- *Existe un sistema de control de calidad basado en las directrices de la norma UNE EN iso 9001:2008, que consta de un Manual de Calidad y de procedimientos de gestión y calidad para la mejora continua del citado sistema de gestión. De los 20 procedimientos comprometidos en el año 2016, fueron revisados en el grupo de planificación 18 procedimientos de gestión y 12 de Prevención de Riesgos Laborales. Además, se han aprobado y difundido 16 procedimientos de gestión (10.7).*
- *A través del denominado como “Procedimiento 02.8.5 Procedimiento de Gestión de Quejas”, integrado en el Manual de la Calidad en la Gestión de este Comisionado, se tramitan las quejas e iniciativas de los ciudadanos con el fin de mejorar la calidad de los servicios que se prestan (10.8).*

Secretaria General Técnica (SGT)

- *A través de la aplicación ACTUA, la UGCR ha llevado a cabo tareas derivadas de los trabajos relativos a los planes de simplificación documental y la utilización de la plataforma de intermediación de datos (PID): coordinación y control de las unidades para*

asegurar el cumplimiento del plan de simplificación y el acceso a la plataforma. (epígrafe 10.1). Además, ha incorporado a la aplicación ACTUA una herramienta de extracción de informes a fecha fija para devuelve el estado de la información a una fecha anterior determinada (10.3)

- El Servicio de Información Administrativa efectuó una encuesta electrónica interactiva para la recogida de datos y la elaboración de los cálculos necesarios para poder elaborar las Estadísticas de Información. Además, mantiene una herramienta informática de uso interno para la recogida de datos (materia, vía de comunicación elegida, materia, unidad competente, et.) sobre las consultas recibidas, gracias a la cual pueden elaborarse los informes necesarios que integran las Estadísticas de información (10.3).

- La UGCR efectuó la actualización del «Manual ACTUA» (epígrafe 10.7).

- El Archivo Central del MINHAP ha finalizado la encuesta de aplicaciones de gestión documental existentes en el Ministerio, cuyos resultados han sido publicados en el documento “La Política de Gestión de Documentos Electrónicos del MINHAP”. La Política de gestión de documentos del MINHAP fue galardonada con el premio al mejor proyecto archivístico en el VII Congreso de Archivos de Castilla y León (25-27 de mayo de 2016). Para la concesión del premio el jurado valoró el hecho de ser la primera política de gestión de documentos electrónicos de la Administración General del Estado, la más completa y la que se usa como referente (10.11).

Dirección General del Patrimonio del Estado (DGPE)

- La mejora en las aplicaciones que ya se encontraban en explotación y la incorporación de otras nuevas a lo largo del año, son factores que han redundado en una agilización y un mayor control de los procedimientos a los que se aplican: la implantación de SOROLLA en la gestión económico presupuestaria y la generalización de la firma digital en los procedimientos a ella ligados, el desarrollo de la tramitación electrónica es las Delegaciones de Economía y Hacienda en los expedientes de gestión patrimonial de la aplicación CIBI, las tareas de mantenimiento y apoyo efectuadas en la plataforma de contratación pública, la consolidación de los servicios de licitación electrónica ofrecidos a todo el sector público español y las mejoras en la aplicación PROCONTRA – utilizada para gestionar y tramitar las prohibiciones de contratar-, entre otras (10.2).

- Se iniciaron los trabajos necesarios para la incorporación al Registro electrónico del Ministerio a través de la herramienta GEISER, como paso previo a la implantación del Registro electrónico único, al que obliga la LPCAP, que entró en vigor el año pasado (10.6).

Subdirección General de Servicios y Coordinación Territorial (SGSCT)

- *Adaptación de la aplicación de Ayudas de Acción Social para la campaña de Acción Social de 2016, realizando todas las modificaciones necesarias para el cálculo y gestión de las nuevas ayudas. Además se iniciaron los trabajos para integrar la aplicación con la Plataforma de Intermediación de Datos para que puedan obtenerse los sus datos intermediados de forma automática (10.2).*

- *Se han adoptado las medidas necesarias para que el centro de incidencias de la Oficialía Mayor actúe como Unidad de Apoyo al Registro General del Departamento (10.6).*

Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación

- *Medidas para la extensión de la factura electrónica en el ámbito del contrato centralizado de suministro de energía eléctrica, entre las que cabe destacar las reuniones mantenidas con UNESA - Asociación Española de la Industria Eléctrica—(10.1).*

- *Las mejoras implementadas en el software que se venía utilizando y la puesta en funcionamiento de nuevos programas ha contribuido a una mayor celeridad en los procedimientos afectados y a un mayor control sobre los mismos. Cabe destacar: la implementación de nuevas utilidades en ATLAS, programa utilizado para el seguimiento del contrato de agencias de viajes; el desarrollo de nuevas funcionalidades en CONECTA-CENTRALIZACIÓN, aplicación de gestión de la Central de Contratación del Estado; y, por último, mejoras en la aplicación ELECTRA, que sirve de soporte a la contratación de energía eléctrica (10.2).*

- *En 2016 se han sentado las bases para el desarrollo y puesta en funcionamiento de una nueva aplicación específica (NEXUS) para la tramitación de las adhesiones a la Central de Contratación del Estado de todas aquellas CCAA, Entidades Locales, organismos y entes dependientes de las mismas, así como de todas aquellas entidades pertenecientes al sector público estatal no incluidas en el ámbito subjetivo obligatorio de la misma y que así lo soliciten (10.3).*



II. (BIS) LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD EN 2016

1. VALORACION CUANTITATIVA DE RESULTADOS

De acuerdo con los datos disponibles, el número total de actividades de mejora llevadas a cabo durante el año 2016 en el Ministerio de Economía y Competitividad – actualmente de Economía, Industria y Competitividad- se elevó a 305 que se corresponden con medidas adoptadas durante el propio ejercicio o con la ejecución de actuaciones, bien iniciadas en ejercicios anteriores, o, realizadas como consecuencia del desarrollo de procesos de carácter permanente asociados al impulso de los esquemas de calidad en el Departamento.

	(A) AÑO 2015	(B) AÑO 2016	% Δ B/A
Total actuaciones	292	305	4,5

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

	(A) AÑO 2015	(B) AÑO 2016	% Δ B/A
Total centros	5	5	0,0
Ratio nº actuaciones/nº centros	58,4	61	4,5

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

- El Factor 1 -“Dirección”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)
1. Dirección	1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos	6	7
	1.2. Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.	3	2
	1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.	7	9
	1.4. Otros.	0	0
Total Factor 1.		16	18



- El Factor 2 -“Organización”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)
2. Organización	2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.	3	4
	2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.	21	26
	2.3. Impulso de la política de calidad.	5	4
	2.4. Redistribución de medios.	2	1
	2.5. Mejora de la normativa reguladora.	3	4
	2.6. Otros.	1	1
Total Factor 2.		35	40

- El Factor 3 -“Planificación”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)
3. Planificación	3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.	2	3
	3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.	5	5
	3.3. Planificación de actividades y tareas.	3	8
	3.4. Otros.	2	3
Total Factor 3.		12	19

- El Factor 4 -“Recursos Humanos”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)
4. Recursos Humanos	4.1. Mejora de la formación en general.	8	13
	4.2. Adecuación de la formación al puesto.	1	5
	4.3. Mejora en la selección.	1	2
	4.4. Fomento de la motivación.	1	1
	4.5. Desarrollo de carreras profesionales.	3	2
	4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.	0	0
	4.7. Evaluación del rendimiento.	2	2
	4.8. Otros.	1	2
Total Factor 4		17	27



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

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)
5. Recursos Materiales e Inmateriales	5.1. Mejora de los locales.	2	4
	5.2. Mejora de las instalaciones en general.	2	4
	5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.	0	0
	5.4. Mejora del mobiliario.	4	4
	5.5. Actualización del inventario.	2	1
	5.6. Mejora de los archivos.	3	5
	5.7. Mejora del consumo de consumibles.	5	3
	5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.	2	1
	5.9. Mejora del mantenimiento de edificios	2	1
	5.10. Mejora de la seguridad del edificio	2	2
	5.11. Mejora de los accesos.	0	0
	5.12. Otros.	7	1
Total Factor 5.		31	26

- El Factor 6 -“Recursos tecnológicos”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)
6. Recursos Tecnológicos	6.1. Mejora del hardware.	17	13
	6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión.	8	21
	6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios.	15	20
	6.4. Mejora en los servicios prestados.	24	10
	6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones.	4	7
	6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios.	1	0
	6.7. Mejoras en la seguridad de la información.	8	5
	6.8. Otras mejoras.	1	4
Total Factor 6.		78	80

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

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)
7. Comunicación y Relaciones Externas	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.	18	19
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.	5	5
	7.3. Otros.	4	3
Total Factor 7.		27	27

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

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)
8. Relaciones Ciudadano	8.1. Encuestas de medición de expectativas.	1	1
	8.2. Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	1	2
	8.3. Medidas para la disminución de quejas y sugerencias.	1	1
	8.4. Mejoras en la atención al público presencial.	0	0
	8.5. Mejoras en la atención al público no presencial.	2	1
	8.6. Mejora en los sistemas de cita previa.	0	0
	8.7. Medidas para la disminución de los tiempos de espera.	1	1
	8.8. Mejoras en la información facilitada.	6	7
	8.9. Mejoras de la atención telefónica.	0	0
	8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.	3	0
	8.11. Otras mejoras	3	7
Total Factor 8.		18	20

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

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)
9. Comunicación y Relaciones Internas	9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.	8	8
	9.2. Acceso a información, gestión información relevante a interesados.	4	3
	9.3. Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos	3	1
	9.4. Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos	1	1
	9.5. Otros.	1	0
Total Factor 9.		17	13

- El Factor 10 -“Procedimientos”-

FACTOR	ACTIVIDAD	TOTAL 2015 (A)	TOTAL 2016 (B)
10. Procedimientos	10.1. Medidas de simplificación de trámites.	4	6
	10.2. Medidas de agilización en la tramitación.	2	3
	10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.	3	3
	10.4. Medidas de reducción de procedimientos.	4	1
	10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.	1	0
	10.6. Mejoras en el registro.	3	2
	10.7. Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento.	5	3
	10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos.	3	0
	10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.	7	6
	10.10. Definición mapas procesos para establecimiento sistema gestión procesos.	0	2
	10.11. Otros.	9	9
Total Factor 10.		41	35

En el cuadro siguiente puede apreciarse el peso de cada una de las medidas de mejora en el conjunto de las desarrolladas por los centros que han facilitado información para este análisis.

Factores	2015	%	2016	%
1. Dirección	16	5,48	18	5,90
2. Organización	35	11,99	40	13,11
3. Planificación	12	4,11	19	6,23
4. Recursos Humanos	17	5,82	27	8,85
5. Recursos materiales e inmateriales	31	10,62	26	8,52
6. Recursos tecnológicos	78	26,71	80	26,23
7. Comunicaciones y relaciones	27	9,25	27	8,85
8. Relaciones con el ciudadano	18	6,16	20	6,56
9. Comunicación y relaciones internas	17	5,82	13	4,26
10. Procedimientos	41	14,04	35	11,48
Total	292	100	305	100

En la agrupación de factores se puede apreciar la importancia de las de actividades de mejora desarrolladas, según los distintos factores relacionados con la producción, con la dirección, con factores relacionales y con los procedimientos. En el siguiente cuadro se observa: que el mayor incremento, del 3,6% con respecto al año anterior, se produce en las actividades de mejora, 77 en total, relacionadas con la dirección; que las mejoras en los elementos productivos siguen siendo el núcleo más importante, con un 43,6% de todas las actividades llevadas a cabo durante el año 2016, habiendo sido, además, su evolución ligeramente positiva; por último, se observa una ligerísima disminución en las actividades de mejoras producidas en el ámbito de los factores relacionales y los procedimientos, cuya evolución porcentual también es ligeramente negativa con respecto a 2015.

Agrupación de factores	2015		2016	
	Actividades	%	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	63	21,6	77	25,2
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	126	43,2	133	43,6
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	62	21,2	60	19,7
4. Procedimientos (F10)	41	14,0	35	11,5
Total	292	100	305	100

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

MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD				
TIPO DE RESULTADO	2015	%	2016	%
11.1. Resultados en la organización y el ciudadano.	242	93,08	256	92,09
11.1.1. Mejoras en los sistemas de evaluación de resultados	2	0,77	3	1,08
11.1.2. Reducción de plazos	16	6,15	16	5,76
11.1.3. Mejoras en la satisfacción de los clientes	68	26,15	62	22,30
11.1.4. Mejoras en la satisfacción de los trabajadores	29	11,15	47	16,91
11.1.5. Mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento del personal	2	0,77	2	0,72
11.1.6. Mejoras generales de la calidad	70	26,92	72	25,90
11.1.7. Mejoras en la seguridad	12	4,62	8	2,88
11.1.8. Mejoras en la coordinación interna.	33	12,69	38	13,67
11.1.9. Ahorros de costes.	8	3,08	6	2,16
11.1.10. Otros.	2	0,77	2	0,72
11.2. Mejoras en los resultados sociales y económicos.	18	6,92	22	7,91
11.2.1. Mejoras en los resultados económicos	0	0,00	0	0,00
11.2.2. Mejoras en la igualdad de oportunidades	0	0,00	1	0,36
11.2.3. Mejoras en la igualdad de género	0	0,00	1	0,36
11.2.4. Mejoras medio ambientales	0	0,00	0	0,00
11.2.5. Mejoras en la colaboración interadministrativa	18	6,92	20	7,19
11.2.6. Mejoras generales en los resultados sociales	0	0,00	0	0,00
11.2.7. Otros	0	0,00	0	0,00
11.3. Otras Mejoras	0	0,00	0	0,00
TOTAL	260	100	278	100

Sigue la tendencia, ya observada el año anterior, del aumento paulatino en la importancia relativa de los resultados sociales y económicos (7,91, frente al 6,92% del año anterior) sobre el total, en detrimento de los resultados en la organización y el ciudadano que disminuyen (del 93,08% en el año 2015, al 92,09% en el año 2016).

2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA

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

2.1. Dirección

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- *A las Reuniones de Coordinación semanales a nivel interno de cada subdirección, con la finalidad fundamental es la fijación de los objetivos y prioridades operativas, así como la detección y consenso ante posibles problemas de gestión del trabajo, presupuestaria o de recursos humanos, se añaden, en 2016, las sesiones, también con carácter semanal, de su Comité de Dirección (1.1.).*

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- *Se ha continuado con el incremento en la frecuencia de las reuniones del Comité de Dirección, que tuvieron carácter semanal. (epígrafe 1.1.)*

- *Se aumentaron de 9 a 13 los grupos de trabajo en los que participan las Subdirecciones Generales de Análisis Macroeconómico y Coordinación Internacional (SGAMCI), y de Análisis Coyuntural y Previsiones Económicas (SGACPE), con designación de un responsable por cada uno que coordina el grupo y su relación con unidades externas y aumento de reuniones de coordinación en las distintas subdirecciones. (epígrafe 1.3).*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *Potenciación del puesto Coordinador de Proyectos de la DGSFP, adjunto a la Dirección General, para mejorar la coordinación de aquellos proyectos que afectan a varias subdirecciones generales. (1.1.)*

- *Especial participación de la Asociación de Inspectores de Seguros del Estado (APISE) en la formulación de las necesidades de formación a cubrir por los diferentes cursos ofertados (1.2.).*

- *Celebración de reuniones semestrales en las que, tras presentar cada una de las Subdirecciones Generales las tareas realizadas, se ha conseguido una visión global de la Dirección General en su conjunto (1.3.).*

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- *Durante el 2016, el Consejo Superior de Estadística (CSE) emitió 7 dictámenes sobre los proyectos metodológicos de operaciones estadísticas (1.1).*

- *El Consejo de Dirección del INE continuó mejorando los canales de comunicación internos, para ello ha continuado reforzando los cauces de comunicación horizontal, vertical y de diálogo en aras de identificar posibilidades de mejora de la institución, potenciando las estructuras existentes y creando nuevos grupos de trabajo con participación de los directores generales en aquellos asuntos que sean de mayor relevancia y estratégicos para el INE. (epígrafe 1.3.)*

Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

- *En el establecimiento de objetivos, se han considerado los objetivos generales de la organización recogidos en el Plan de actividades de 2016, así como objetivos específicos de gestión alineados con los resultados de sus unidades. (epígrafe 1.1.)*

- *Dentro del sistema de evaluación del desempeño del personal se sigue considerando como una de las competencias a evaluar la relativa al trabajo en equipo. (epígrafe 1.3.)*

2.2. Organización

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera

- *Las diferentes subdirecciones generales han colaborado y coordinado diferentes grupos de trabajo y órganos colegiados, entre los que destacan los Comités Bilaterales de gestión de los programas de conversión de deuda con 18 países, diferentes grupos de trabajo en el seno de la Comisión Europea, sobre normativa de la Unión Europea (2.2.).*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

- *El número de expedientes tramitados por la Subdirección General de Solvencia creada en agosto de 2014 para la solicitud y tramitación de expedientes de autorización*

relacionados con el nuevo régimen de Solvencia II, se ha cuadruplicado con respecto al año anterior. (epígrafe 2.1.)

- Designación de persona para Asuntos especiales, encargada de las siguientes tareas: coordinación del traslado temporal a otra sede, reforma del edificio, organización interna de la puesta en marcha de los procedimientos telemáticos y coordinación en materia presupuestaria y contractual (epígrafe 2.1.)

- Creación del Comité Técnico de Consultas y Criterios, para la correcta aplicación derivada de la nueva normativa Solvencia II - Directiva que cambia las normas europeas del Seguro, que en España, entró en vigor el 1 de enero de 2016, con el objetivo principal de mejorar el control y medición de los riesgos (de mercado, operacionales, de crédito y de liquidez) a los que están expuestas las aseguradoras- (epígrafe 2.2).

- Se continuaron implementado medidas para la mejora en los servicios de consultas y reclamaciones, ya sea mediante atención telefónica o presencial, mediante el sistema de cita previa; así como en los encargados de dar respuesta a las solicitudes de información efectuadas, ya sea por escrito o a través de la sede electrónica (epígrafe 2.3.)

- Ante una situación de incremento de trabajo por las nuevas obligaciones derivadas de Solvencia II y nuevas actividades como la supervisión de conductas y prácticas en el mercado de incógnito, sin el correspondiente incremento de personal, durante el 2016 se ha efectuado una redistribución de los efectivos para adecuarlos a la intensidad de trabajo en cada área (epígrafe 2.4).

- A lo largo del 2016 se han producido en el ámbito del seguro importantes cambios normativos que surgen de la necesidad de adaptar nuestra regulación al nuevo marco europeo de Solvencia II, lo que ha dado lugar a la publicación de varias normas de diferente rango, entre las que cabe destacar las Órdenes ECC 664, 724 y 1591/2016. (epígrafe 2.5.)

- En el 2016 se ha celebrado una reunión presencial y cuatro reuniones virtuales de la Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones para la tramitación de todos los proyectos normativos. De este modo se dan a conocer los borradores de los textos y se atienden las observaciones de las asociaciones, organizaciones y grupos de interés afectados por los mismos. (epígrafe 2.6.)

Instituto Nacional de Estadística

- En 2016 se crearon diferentes grupos de trabajo, entre los que cabe destacar (epígrafes 2.1 y 2.2):



- 1) *Sobre Confidencialidad Estadística.*
 - 2) *Para el comienzo de los trabajos de preparación del próximo censo agrario, integrado por distintas Unidades del INE.*
 - 3) *El Comité Interterritorial de Estadística (CITE) acordó constituir un grupo de trabajo para el análisis de los métodos de contabilidad regional SEC 2010: Contabilidad Regional de España y Sistemas de Cuentas Económicas de los Institutos de Estadística de las comunidades autónomas.*
 - 4) *Sobre los indicadores de la agenda 2030 de Naciones Unidas.*
 - 5) *Sobre Estadísticas Coyunturales del Mercado Laboral.*
 - 6) *Comité de Secreto Estadístico, que celebró su primera reunión el 17 de marzo de 2016.*
- *Comisión de Coordinación de Estadísticas de Transporte y Construcción.)*
 - *En relación con el fomento de una participación activa y el seguimiento directivo de los foros de trabajo internacionales, en 2016 se procedió a la actualización anual del inventario de foros internacionales en los que participan representantes del INE (epígrafe 2.2.)*
 - *La Unidad de Calidad y Buenas Prácticas del INE coorganizó, junto con EUROSTAT, la “Octava Conferencia Europea de Calidad Estadística Oficial”, celebrada en Madrid del 31 de mayo al 3 de junio de 2016, en la que participaron 490 asistentes y casi 200 ponentes procedentes de la estadística oficial y del mundo académico e investigador de más de 50 países; estando, además, representadas diferentes organizaciones e instituciones estadísticas mundiales como el Banco Central Europeo, la OCDE, Naciones Unidas y el Banco Mundial. La conferencia fue muy bien valorada por usuarios e instituciones internacionales, tal y como reflejaron las encuestas de satisfacción realizadas durante el evento, así como los reconocimientos obtenidos por el INE por parte diferentes instituciones de la UE (2.4).*
 - *EUROESTAT promueve un nuevo Reglamento sobre Estadísticas Sociales, en cuya elaboración participa el INE a través de grupos de trabajo, task forces y mediante la formulación de observaciones a los diferentes borradores elaborados por la Comisión (2.5).*
 - *En relación con la planificación estadística nacional, fueron aprobados el RD 410/2016, de 31 de octubre, por el que se aprobó el Plan Estadístico Nacional 2017/2020, y el Real Decreto 747/2016, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Programa anual 2017 del Plan Estadístico Nacional 2017-2020 (2.5).*

Comisión Nacional del Mercado de Valores

- A lo largo del año se han realizado varias convocatorias internas de movilidad de personal con el fin de dar cobertura a las vacantes producidas en áreas especialmente críticas, habiéndose producido un cambio de Departamento algunas empleados. (epígrafe 2.4.)

2.3. Planificación

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- Monitorización al detalle de los cuatro objetivos e indicadores de seguimiento establecidos en los PGE para 2016: 1. Número de aportaciones a instituciones, 2. Número de elaboración y consultas de proyectos a fondos de asistencia técnica, 3. Número de asistencias e informaciones a empresas sobre proyectos, y 4. Número de asistencias a conferencias y asambleas multilaterales). En 2016 se superaron todas las previsiones fijadas inicialmente en cada uno de los cuatro apartados (Epígrafe 3.1).

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- La Subdirección General de Instituciones Financieras Multilaterales monitoriza detalladamente los cuatro objetivos e indicadores de seguimiento establecidos en los GE de 2016 - 1. Número de aportaciones a instituciones. 2. Número de elaboración y consultas de proyectos de fondos de asistencia técnica. 3. Número de asistencias e informaciones a empresas sobre proyectos. 4. Número de asistencias a conferencias y asambleas multilaterales- (3.1 y 3.2)

- Esa misma S.G. efectuó una planificación anual de las contribuciones a Instituciones Financieras Multilaterales (3.3.).

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- Semestralmente se elaboran planes de inspección en los que se planifican las inspecciones a desarrollar durante ese periodo (3.3).

- También se elaboran, con diferente periodicidad, informes de seguimiento de actas de entidades de seguros inspeccionadas, de seguimiento de los planes de inspección de entidades aseguradoras y de planes, fondos de pensiones y entidades gestoras, de los expedientes de autorizaciones en trámite, de los expedientes del servicio de reclamaciones, de mediación y de canales de distribución, de la evolución de los indicadores económicos y financieros de las entidades, de los distintos ramos de seguros

y del sector, de la previsión social complementaria. Estos informes periódicos se elaboran por los distintos departamentos del Centro implicados (3.2.).

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- *El Pleno de la Comisión Interministerial de Estadística aprobó la Memoria explicativa de la actividad del INE y de los servicios estadísticos de los departamentos ministeriales, del Consejo General del Poder Judicial y del Banco de España (epígrafe 3.2).*
- *En 2016 fue aprobado el Plan Estadístico Nacional para el período 2017-2020, así como el Programa Anual para 2017.*
- *El Consejo de Dirección acordó revisar todos los proyectos metodológicos de las operaciones estadísticas del INE, con carácter previo a su publicación en la web y a la presentación del proyecto para su dictamen a la Comisión Permanente del C.S.E. (3.2).*
- *Implantación de un nuevo sistema de recogida de información a través de la web en relación con los servicios turísticos para el cálculo del IPC, asignando cuotas de trabajo entre todo el personal del área correspondiente (3.3).*
- *Presentación para su aprobación por el Consejo de Dirección del INE del Proyecto de cambio de bases del IPC 2016, sometido a dictamen del Consejo Superior de Estadística (3.3).*

2.4. Recursos Humanos

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

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

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- *El personal de la SGACPE asistió en 2016 a 11 cursos específicos, el de la SGIFMI realizó un total de 7 cursos y el personal de la SGAMCI, en total, a 9 cursos. (epígrafe 4.1.)*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *Se han organizado diferentes cursos de formación dirigidos al personal que presta servicios en el centro, en colaboración con el IEF y con la Subdirección de*



Formación del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. Dichos cursos tratan de responder a la necesidad de permanente actualización de conocimientos en diferentes áreas: Herramientas informáticas, aspectos técnicos de la supervisión, actualización normativa, idiomas, etc. (epígrafes 4.1. y 4.2.)

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

- Se ha procurado promocionar a funcionarios destinados en el centro cubriendo los puestos de trabajo de mayor nivel que han ido quedando vacantes durante 2016, especialmente de inspectores de seguros del Estado que han cesado en su puesto de trabajo por pasar a la excedencia voluntaria por asuntos particulares, que han sido destinados a otros órganos administrativos, nacionales o internacionales o se han jubilado. (epígrafe 4.5.)

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

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- El personal perteneciente a la Unidad de calidad impartió el curso: "La calidad en la estadística oficial: métodos, instrumentos y casos prácticos a partir de la experiencia del INE". Este curso de formación en gestión de la calidad, se incluyó dentro del programa de la Escuela de Estadística de las Administraciones Públicas (4.1).

- Se han implementado nuevas funcionalidades de gestión de recursos humanos, comunes para toda la AGE, derivadas de la aplicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas lo que ha originado formación específica en dichas aplicaciones del personal adscrito a los respectivos servicios (4.1)

- Se ha elaborado un plan de formación del personal del INE en métodos y herramientas para trabajar con fuentes de datos de Big Data. La Escuela de Estadística de las Administraciones Públicas organizó la primera sesión de dicho plan en 2016 (4.2)

- El Departamento de Metodología ha impartido formación a personal del INE en relación con la documentación de los procesos de producción de operaciones estadísticas (4.2)

- El Consejo de Dirección continuó con la revisión paulatina de los temarios de oposición para ingresar en el Cuerpo Superior de Estadísticos del Estado y en el Cuerpo de Diplomados en Estadística del Estado (4.3).



- Se ha continuado realizando un esfuerzo para mejorar las relaciones laborales del organismo, por una parte mediante la relación fluida y constructiva con las Organizaciones Sindicales y por otra mediante la flexibilidad de las funciones asignadas a los puestos de trabajo adscritos al Organismo, ocupados por funcionarios o laborales, para incorporar nuevos modelos de gestión que hacen más eficiente la obtención de resultados (4.8)

Comisión Nacional del Mercado de valores (CNMV)

- Se han mantenido las horas de formación en el curso 2015-2016. En los programas se ha prestado especial atención a la formación en nuevas competencias a asumir por la CNMV y formación en nuevas tecnologías, habiendo participado en los diferentes cursos el 75% de los empleados (epígrafe 4.1.).

- Se ha efectuado una evaluación del rendimiento del personal con respecto a los objetivos fijados para 2016 (epígrafe 4.7).

2.5. Recursos materiales e inmateriales

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- Se continúan implementando medidas para el control de los trabajos de impresión, y el consumo de material de oficina y telefónico (5.7 y 5.12).

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- Mejora en el archivo electrónico de documentos, estableciendo un sistema de múltiples carpetas y subcarpetas temáticas (5.6).

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- Modernización de la fibra óptica del edificio (5.2).

- Trabajos en la encuadernadora de Reprografía en ejecución del programa de Prevención de Riesgos Laborales (5.2).

- Cambio de mobiliario y luminaria siguiendo instrucciones del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (5.4).

- Adquisición de humidificadores y reposapiés para la mejora de las condiciones laborales de los empleados públicos (epígrafe 5.4).

- Adopción de medidas para garantizar la seguridad del parking y del edificio, revisando permanentemente las diferentes tarjetas de acceso. Además, como todos los años, se ha efectuado en el mes de diciembre un simulacro de evacuación, con resultados satisfactorios (5.10).

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- En el año 2016 se ha continuado con la ejecución de las obras de la futura sede de la Delegación del INE de Lugo, se trata de una reforma total en un edificio propiedad del INE; en el mes de septiembre, comenzaron las obras de la nueva Delegación del INE en Guadalajara, tratándose de una reforma total en un edificio propiedad de MUFACE; y la Delegación del INE de Tenerife se trasladó a un nuevo local a principios de 2016 (5.1).

- Se invirtieron 30.299,45 euros en renovar el mobiliario de diversas Delegaciones y 23.377,21 euros en la renovación del mobiliario de las dependencias de Servicios Centrales (5.4).

- Realización de estudios y trabajos previos con representantes del Centro de Almacenamiento de Documentación Administrativa - Sociedad Mercantil Estatal de Gestión Inmobiliaria de Patrimonio, M.P.S.A. (SEGIPSA)- para valorar la posibilidad de que esa sociedad pública realice determinados servicios (clasificación, conservación, destrucción de documentos y su traslado a archivos centrales) relacionados con el archivo (5.4)..

- Continúa la ejecución del proyecto de sustitución de impresoras personales por equipos multifunción compartidos, a la vez que se sigue implantando el software correspondiente, con el fin de reducir costes en el mantenimiento de los equipos, así como en el coste y en el número de copias realizadas (epígrafe 5.7).

2.6. Recursos Tecnológicos

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- Se continúa renovando la infraestructura informática: Microinformática (Pcs y monitores) y disco de almacenamiento y respaldo. (epígrafe 6.1.).

- Se continúa el desarrollo de sistemas de información con arquitectura cuatro capas (epígrafe 6.2).

- Planificaciones de tareas con personas con Microsoft Team Foundation Server. (epígrafe 6.3).

- *Mejora en el diseño de la web y sede electrónica: adaptación a entornos móviles y para facilitar el uso y accesibilidad por parte del ciudadano (6.3)*

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- *Se ha incluido en la página web del Ministerio un apartado en el que se recogen las oportunidades de empleo en Instituciones Financieras Internacionales (epígrafe 6.3.).*
- *Mejora en la Base de Datos de Series Temporales (BDSICE), utilizada tanto por usuarios internos como externos y referida a la economía nacional e internacional. Dicha base ha pasado de contener 38.000 series temporales a 45.374. Estas series son generadas por la propia Dirección General, actualizándose con periodicidad diaria, semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral, y anual. El acceso a la misma se realiza a través del servicio web del Ministerio como una respuesta en tiempo real a las numerosas consultas formuladas por instituciones públicas y privadas. (epígrafe 6.4.)*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *Adquisición de dos escáneres de alto rendimiento para la digitalización del Registro de Entrada (6.1).*
- *Adquisición de sistemas de almacenamiento FAS8020A, principal, y fas2240A, secundario, junto con componentes accesorios (6.1).*

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

- *Desarrollo en SEG2 de las tareas de integración DEC y seguimiento de inspección para las áreas de Planes y Fondos, y Mediadores.*
- *Nueva funcionalidad para intercambio de documentación mediante FTPS con CNMV y Banco de España integrado con SEG2.*
- *Desarrollo de una aplicación de tramitación electrónica para la implementación de los procedimientos administrativos del Área de Cautelares*
- *Desarrollo y configuración de un sistema de información para la gestión integral del acceso a las aplicaciones y repositorios de la DGSFP.*
- *Desarrollo de sistemas de información para la captura y gestión de documentación de supervisión y estadístico-contable de entidades aseguradoras, mutuas de previsión social y grupos consolidados en el marco de supervisión Solvencia II (trimestral y anual).*



- *Desarrollos necesarios, bajo entorno Microsoft, para implementar una herramienta de soporte de la Inspección de Seguros en la explotación de la información suministrada por las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y sus grupos.*

- *Modificación y ampliación de la aplicación informática de la DGSFP para la validación y transformación de los ficheros que contienen información requerida por la aplicación de cálculo de las previsiones de vida en el marco de Solvencia II.*

- *Ampliación de la herramienta "no vida" existente actualmente para la plena adaptación a la normativa de Solvencia II.*

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

- *Servicio de cita previa por internet para los ciudadanos que deseen ser atendidos personalmente por el Servicio de Consultas y Reclamaciones, por el Área de Reclamaciones de Planes y Fondos de Pensiones o por la Unidad de Ordenación y Mediación de Seguros.*

- *Migración del entorno tecnológico que sustenta la intranet de la DGSFP desde Sharepoint Portal Server 2001 a un nuevo entorno basado en Sharepoint 2013.*

- *Configuración y puesta en producción de un site de Sharepoint orientado a la gestión de proyectos de TI.*

Las mejoras en los servicios prestados: (epígrafe 6.4)

- *Instalación, configuración y actualización de los productos y software básico que componen la distintas tipologías de puestos de trabajo y de la configuración de equipos y aplicaciones recomendadas por el Área de Informática, así como de la instalación de aplicaciones y gestión de disponibilidad de licencias y al establecimiento de políticas de seguridad de uso de los puestos de trabajo para garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos y de los servicios*

- *Traslado del CPD-H actual de la DGSFP a un nuevo centro informático y alojamiento del CPD-H actual en el CPD-H futuro*

- *Servicios profesionales para la gestión de las copias de respaldo de los datos de los sistemas ubicados en CPD-H futuro.*

Instituto Nacional de Estadística (INE)

Actuaciones destacadas en la mejora del Hardware (Epígrafe 6.1)

- *Adquisición de cabina de discos entorno de producción: Se ha sustituido la cabina de discos del host por una de mayor capacidad y dentro de los productos soportados por el fabricante*
- *Adquisición de nuevo servidor para cartografía: Se ha adquirido un servidor de altas prestaciones para aplicaciones de cartografía.*
- *Infraestructura de telefonía para IRIA: Se han implantado la infraestructura CATI con la encuesta de Turismo (ETR) y con la encuesta de Explotaciones Agrícolas (EEAA2016). Esta infraestructura permite integrar los teléfonos con la aplicación IRIA (CTI) y con Grabador de Llamadas.*
- *Sustitución de servidor de ficheros de servicios centrales: Se ha empezado la migración del servidor de ficheros Novell a nueva infraestructura para su migración en Servicios Centrales.*
- *Mejor aprovechamiento del HW con la virtualización de servidores Linux y Windows: Se han continuado la virtualización de servidores Windows y Linux para mayor flexibilidad, rapidez de aprovisionamiento y resolución de incidencias, y mejor aprovechamiento del hardware.*
- *Se ha implantado una infraestructura de réplica de cabinas entre los dos CPD (Centros de Proceso de Datos) de Josefa Valcárcel y Castellana 183 que ha permitido dotar de sistema de respaldo síncrono a la infraestructura de correo electrónico.*

Mejoras destacadas en las aplicaciones de gestión (6.2):

- *En FRONTUR-EGATUR se ha desarrollado una aplicación que automatiza la generación de la mayoría de los ficheros asociados a la difusión estadística.*
- *Ampliación del ámbito geográfico de Isla en el SVDR (Servicio de Verificación de Datos de Residencia) y en SeCoPa (Servicio de consulta de datos padronales): Con la inclusión de la Isla dentro del ámbito territorial se da la posibilidad a consultar dentro del ámbito geográfico en el cuál ejercen sus competencias los Consells y Cabildos Insulares. Esta ampliación se ha realizado durante el año 2016 y está en pruebas.*
- *En la aplicación informática que tramita las sanciones se han introducido las modificaciones necesarias para su adecuación a la nueva Ley 39/2015 de PACAP.*
- *En 2016 se comenzó la migración de las Encuestas Económicas a IriaDataCollection, aplicación de gestión de la recogida sobre bases datos centrales. Se*

migraron las siguientes encuestas: *Estadística de Transporte de Viajeros, Estadística Estructural de Empresas - 1ª Oleada, Encuesta sobre Innovación de Empresas, y 2ª Oleada, Estadística Estructural de Empresas.*

- *En 2016 se han desarrollado en IriaDataCollection los procesos relacionados con la recogida de la Encuesta de Población Activa. Esta encuesta se recoge mediante entrevista presencial con ordenador (CAPI) o mediante entrevista telefónica (CATI), de acuerdo con la metodología de esta operación estadística. Dada la complejidad e importancia de la EPA, durante el año 2016 se han llevado a cabo diversas pruebas de los procedimientos, para calibrar su adecuación a la metodología y la pertinencia de realizar la migración.*

- *Se ha desarrollado de herramienta para monitorización en tiempo real de aplicaciones de difusión.*

- *Mejora de la aplicación para la realización de la Encuesta de satisfacción de usuarios 2016 y la Encuesta de medios de comunicación.*

Mejoras destacadas en los vehículos de comunicación con los usuarios (6.3):

- *A finales de 2016 se han iniciado las tareas encaminadas a idear un nuevo sistema que pudiera sustituir al actual Sistema de Información Demográfica (SID- Padrón). Este nuevo sistema sería desarrollado y controlado en su totalidad por el INE, tratando de evitar así los problemas derivados de la dependencia de las contrataciones con empresas externas*

- *Ampliación de los canales de recogida de la Encuesta TIC-Hogares en primera entrevista: En 2016 se ha probado el canal Web en la recogida de la información en primera entrevista con el objeto de reducir el coste de la operación y ponerlo en marcha con los datos de 2017. Hasta entonces se realizaban por entrevista personal y telefónica.*

- *Desarrollo de nuevos contenidos en el portal divulgativo “Explica” orientados a incrementar la cultura estadística.*

- *Desarrollo de aplicaciones (widgets) de tablas, mapas y gráficos para insertar en páginas web y facilitar al usuario el acceso e interpretación de los datos.*

- *Publicación de nuevas categorías de datos según el estándar de difusión de datos DSBB, aprobado por el FMI, permitiendo realizar su descarga en SDMX y consultar sus metadatos asociados.*

- *Mejora de los sistemas de consulta para permitir la difusión tablas multidimensionales de gran tamaño en las publicaciones de Frontur y Egatur, lo que permite una mayor riqueza de información a los usuarios.*

Mejoras destacadas en los servicios prestados (6.4):

- *Creación de un nuevo servicio Web (validador JavaFX) para el intercambio de ficheros dentro del aplicativo IDA_Padrón que incluye entre otras funcionalidades la posibilidad de envío/recepción simultáneo de varios ficheros, de gran utilidad para Diputaciones y Secretarías que custodian varios municipios.*

- *Nueva aplicación, para la solicitud de certificados del IPC, ya sea de forma presencial en delegaciones provinciales del INE, o vía telemática a través de la Sede electrónica.*

Mejoras destacadas en la seguridad de la información y otras mejora (6.7 y 6.8):

- *Implantación de la Herramienta CARMEN: Implantación de una herramienta de análisis estadístico de tráfico HTTP/HTTPS, SMTP y DNS para detección de APT (Advanced Persistent Threat, Amenaza Persistente Avanzada).*

- *Monitorización de actividades de usuarios privilegiados: Implantación de dos herramientas para la monitorización de actividades de usuarios con permisos elevados en sistemas operativos Windows y en Z/OS, para prevención de abusos en los derechos de acceso.*

- *Auditoría de reglas de cortafuegos: Auditoría de las reglas de cortafuegos para prevención de errores en las mismas, supresión de reglas redundantes, etc.*

- *Integración y sincronización entre la herramienta de ticketing del SGSI, de la herramienta de ticketing del CCN y de la herramienta general de ticketing del Instituto*

- *Migración a Java de distintas aplicaciones (6.8)*

Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

- *Se han sustituido y ampliado algunos de los sistemas de almacenamiento de datos (epígrafe 6.1.)*

- *Han continuado los trabajos para la mejora de la nueva web. (epígrafe 6.3.)*

- *Perfeccionamiento y adaptación en el sistema de seguimiento y monitorización del mercado secundario de acciones (6.5).*

- *Se ha mejorado las barreras cortafuegos de acceso a las redes de la CNMV. (epígrafe 6.7.)*

2.7. Comunicaciones y relaciones externas

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

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

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

- *Se ha mejorado la coordinación con el MINHAP para una mejor tramitación de las contribuciones a instituciones financieras multilaterales, la elaboración del Proyecto de Presupuestos y del Programa de Estabilidad. (epígrafe 7.1.)*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *Continúa la colaboración con el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, para el desarrollo del Plan de Educación Financiera promovido por estos dos últimos organismos supervisores. El plan incluye la actualización de la página web www.finanzasparatodos.es, donde se compila toda la información necesaria sobre economía familiar, accesible a todos los ciudadanos.*
- *En virtud del acuerdo con el Ministerio de Educación, en el curso 2.015-2016 se ha llevado a cabo el Programa de Educación Financiera. Este programa abarca tanto centros públicos como privados y concertados de todas las CCAA y Ceuta y Melilla. Dentro del Grupo de trabajo del Plan de Educación Financiera se celebró, el día 3 de octubre, en la sede de la CNMV, el día nacional de la educación financiera (epígrafe 7.1).*

Instituto Nacional de Estadística (INE)

Mejoras a reseñar en la colaboración con otros organismos en materias de interés común (7.1):

- *Se ha iniciado una colaboración con la OIT para elaborar un capítulo sobre el aprovechamiento de registros administrativos para la obtención de información de ingresos del trabajo, para un futuro Manual sobre Salarios*
- *La Secretaría General y la SGTIC forman parte del grupo de trabajo de Documento, Expediente y Archivo Electrónico del CDTIC y de algunos de sus subgrupos de trabajo.*

- *Creación del Servicio de Verificación de Datos de Municipio y del Servicio WEB wssecopaM para SeCoPa (Servicio de consulta de datos padronales): Con el fin de atender los procedimientos que soliciten la antigüedad de un habitante en una Comunidad o en el Territorio Nacional durante un mínimo de 1, 3, 5 o 10 años, o la relación de todos los municipios en los que ha figurado inscrito en la Base de Datos de Padrón Continuo que gestiona el INE.*

- *Colaboración con el INE de Portugal en la publicación de “Península Ibérica en cifras, 2016”.*

- *Colaboración con los Institutos de Estadística de dos Comunidades Autónomas para la realización de las Encuestas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los Hogares y con los de Galicia y Aragón en la Encuesta de Uso de TIC y Comercio Electrónico en las empresas.*

- *Cesión de la aplicación JaxiPx a diferentes organismos: SADEI, Instituto Aragonés de Estadística, Ministerio del Interior, Ayuntamiento de Madrid, DG de Catastro.*

- *Realización del diseño muestral y selección de la muestra para la Encuesta de Competencias Financieras que promueve el Banco de España. Asimismo, se ha colaborado con el BDE para la realización de estudios con las muestras de las encuestas financieras realizadas en años anteriores.*

- *Colaboración con el Ministerio de Sanidad en el diseño muestral, recogida y depuración de la Encuesta Nacional de Salud 2016.*

- *Asistencia a 145 reuniones internacionales en el ámbito de la Unión Europea.*

- *Continuación de los trabajos de implementación de la iniciativa SDDS Plus (Normas Especiales para la Divulgación de Datos) del FMI y colaboración con BDE, IGAE y AEAT para el cumplimiento de los requisitos de adhesión al SDDS Plus.*

Mejoras en las campañas de comunicación institucional y otras mejoras (7.2 y 7.3):

- *Se continúa realizando una estimación de la valoración económica de las notas de prensa elaboradas por el INE, tanto a nivel global de institución como de las operaciones estadísticas coyunturales y estructurales. Del mismo modo, se analiza el número de accesos a la página web (7.2)*

- *En el año 2016 se publicaron en la revista digital del INE diferentes reportajes de interés acerca de la actividad institucional del INE y relacionados con las estadísticas que produce el Instituto (7.2).*

- *En la ETR se han llevado a cabo los trabajos para la introducción en el cuestionario de preguntas que satisfacen necesidades del Banco de España para la*

elaboración de la Balanza de Pagos, trabajando conjuntamente en el establecimiento de objetivos, conceptos y tratamiento de casos particulares (7.3).

- En 2016 se han mantenido contactos y reuniones con diferentes usuarios (Instituto Galego y red.es) para la inclusión de aclaraciones y preguntas en cuestionario ETICCE 16-17 (7.3).

Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

- Firma del convenio con la Agencia Estatal de Administración Tributaria para la recaudación ejecutiva de las tasas de la CNMV. (epígrafe 7.1)

- Durante 2016 se continuó la newsletter corporativa de la CNMV con una edición quincenal (7.3).

2.8. Relaciones con el ciudadano

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- Se han recibido más de 10.000 llamadas de naturaleza económico-financiera, habiéndose devuelto en 400 ocasiones la llamada al ciudadano para resolver su duda o incidencia. (epígrafe 8.5).

- Envío de todas las publicaciones de análisis de mercado a los distintos interesados desde un buzón genérico.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- A través del call center se realizan encuestas de medición de expectativas y de satisfacción de los usuarios en relación con las llamadas recibidas (epígrafes 8.1. y 8.2.)

- Por medio del correo electrónico el Servicio de Reclamaciones atiende a los ciudadanos resolviendo sus dudas y orientándoles en los procedimientos a utilizar para presentar consultas, quejas y reclamaciones (epígrafe 8.3.).

- El sistema de cita previa en la atención al público impide que se solapen las visitas y hace que apenas existan tiempos de espera. El tiempo medio de espera en las llamadas telefónicas ha sido de 13 segundos en 2016 (8.7).

- El Servicio de reclamaciones se coordina y supervisa la actividad del call center: por un lado, realizando visitas al mismo para resolver dudas, uniformar criterios y monitorizar las llamadas realmente recibidas y, por otro, en su actividad diaria, mediante asistencia telefónica y a través del correo electrónico.

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- *Durante el segundo semestre de 2016, la Unidad de Calidad, en colaboración con otras unidades del INE, representadas en el Comité de Calidad, realizó la Encuesta de Satisfacción a Usuarios, correspondiente a 2016. Esta última edición incorpora innovaciones o mejoras respecto a las encuestas precedentes, como la inclusión de usuarios de organismos internacionales, la construcción de un indicador sintético de calidad e incorpora un módulo específico dirigido a los usuarios de medios de comunicación (8.2).*
- *Se ha creado un nuevo servicio de consulta sobre municipios denominado Servicio de Verificación de Datos de Municipio (SVDM) y en el caso de SECOPA se denominará Servicio WebwssecopaM, con el fin de atender los procedimientos que soliciten la antigüedad de un habitante en una Comunidad o en el Territorio Nacional durante un mínimo de 1, 3, 5 o 10 años, o la relación de todos los municipios en los que ha figurado inscrito en la Base de Datos de Padrón continuo que gestiona el INE (8.8).*
- *Reformulación completa de la Encuesta de Población Activa como consecuencia de la introducción del nuevo Reglamento Marco de Estadísticas Sociales y de sus reglamentos conexos de implementación y delegados (8.8).*
- *En 2016 se han difundido por primera vez los resultados de la Encuesta de Inserción Laboral de Titulados Universitarios, el Índice de Precios del Trabajo y la Cuenta Satélite del Turismo en España - Base 2010- (8.8).*
- *Se han introducido mejoras en el Directorio Central de Empresas (DIRCE): Se han implantado los cambios acordados con la AEAT para mejorar la cobertura de la variable cifra de negocio (8.8).*
- *En respuesta a una recurrente demanda de los usuarios de los servicios estadísticos, se han difundido por primera vez datos de causas de muerte clasificados por nivel de estudios (8.8).*
- *Avances en el estudio de coherencia de información sobre empleo y paro en la Encuesta de Población Activa con datos de afiliación a la Seguridad Social y de Paro Registrado (8.11).*
- *Avances en el estudio de coherencia de información sobre empleo y paro en la Encuesta de Población Activa con datos de afiliación a la Seguridad Social y de Paro Registrado.*

- *Avances en el estudio de coherencia de información sobre empleo y paro en la Encuesta de Población Activa con datos de afiliación a la Seguridad Social y de Paro Registrado (8.11).*

- *Se ha llevado a cabo la realización y difusión por el INE, por primera vez en 2016, de la Encuesta de Gasto Turístico (EGATUR), que anteriormente era responsabilidad de Tur España (8.11).*

- *Con objeto de mantener las exigencias de secreto estadístico sin perjudicar las necesidades de la demanda de investigación, se utiliza un procedimiento de preparación de microdatos para acceso a los mismos mediante “secure places” in situ, en locales del INE, mediante convenios con los investigadores en las encuestas de I+D e Innovación (8.11).*

2.9. Comunicación y relaciones internas

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera.

- *Reunión semanal del comité de Dirección, medidas para el entorno colaborativo de trabajo con la puesta en común de información y documentos de trabajo y reuniones periódicas del nuevo comité de riesgos financieros. (epígrafe 9.1.)*

Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional (DGAMEI)

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

- *Se ha aumentado la frecuencia en la celebración de videoconferencias con los proponentes de cooperaciones técnicas (CT) para ser financiadas con fondos españoles en Instituciones Financieras Multilaterales (IFM), así como con los representantes del Desk de España en organismos internacionales (Comisión Europea, OCDE y FMI), con el fin de intercambiar opiniones sobre la situación actual y perspectivas de la economía española (9.3).*

- *Sistema de seguimiento de las Comisiones Técnicas cuya financiación ha sido aprobada (9.4).*

- *Elaboración, conjuntamente con las sillas de las IFM, un borrador de instrucciones básicas para las IFM (9.5).*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *Envío a través de correo electrónico de Comunicaciones Internas con el objeto de mantener informado a todo el personal sobre la tramitación de normas, cambios organizativos, nombramientos, así como para la realización de procedimientos de asignación de proyectos de la forma más transparente posible (9.1).*
- *Celebración de reuniones periódicas en las que se presenta el trabajo realizado por cada una de las Subdirecciones Generales, con el fin de que todas ellas puedan tener una visión de conjunto con respecto a la Dirección General (9.1).*
- *Reuniones conjuntas entre distintas Subdirecciones Generales para la elaboración de algunos proyectos (9.1).*
- *Existencia de una carpeta en la intranet en la que se cuelgan las presentaciones de todos los cursos formativos realizados, utilización de herramientas informáticas internas tales como el sistema de gestión de expedientes o los informes y consultas Business Objects y existencia de carpetas compartidas en red para la correcta organización de los grupos de trabajo. (epígrafe 9.2).*

2.10. Procedimientos

Secretaría General del Tesoro y Política Financiera (SGTPF)

- *Implantación de un nuevo sistema de gestión documental y de firma electrónica (10.2).*

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

- *Desarrollo en SEG2 de las tareas de integración DEC y seguimiento de inspección para las áreas de Planes y Fondos, Mediadores (10.2).*
- *Desarrollo de una aplicación de tramitación electrónica para la implementación de los procedimientos administrativos del Área de Cautelares (10.2)*
- *Se realizaron diversas mejoras en los procedimientos como la simplificación de trámites, agilización en la tramitación informatización de procesos manualizados, reducción de procedimientos, etc. (epígrafes 10.1. 10.2. y 10.3.)*

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- *En el año 2016 ha tenido lugar la convocatoria de subvenciones a establecimientos turísticos que utilicen el sistema XML para el envío de la información,*

tanto para la Encuesta de Ocupación Hotelera como para la Encuestas de Ocupación en Apartamentos Turísticos (10.1)

- Se ha introducido en el procedimiento sancionador estadístico la posibilidad de que las personas físicas o jurídicas a las que se incoa dicho procedimiento sancionador (unos 20.000 expedientes anuales) puedan beneficiarse de una reducción en la sanción y un acortamiento de los trámites procedimentales, mediante el reconocimiento voluntario de su responsabilidad, renunciando a la posibilidad de formular alegaciones, dando por terminado el procedimiento en ese momento, previo pago de la sanción, con una reducción del 20% (10.1) .

- Integración de los diseños de las encuestas de estructura económica: Se realizó el diseño de los sectores de servicios y comercio para la integración de las encuestas de estructura económica en base a la concepción de una muestra principal para dar datos dentro del año siguiente al de referencia y una muestra adicional para mayores desgloses en junio del año siguiente (10.1).

- Incorporación de la clasificación LER (Listado europeo de residuos) en la Encuesta de recogida y tratamiento de residuos en IRIA, hecho que ha contribuido a facilitar la cumplimentación del cuestionario (10.2).

- En la Encuesta de Turismo de Residentes se ha construido una aplicación de explotación mensual de la encuesta que permite la ejecución automática de la mayor parte de las fases del proceso de producción (10.3).

- En las Encuestas de Turismo de Ocupación en Alojamientos Turísticos se ha llevado a cabo, a lo largo del año 2016, la automatización del procedimiento para la realización de peticiones a medida, concretamente de la Encuesta de Ocupación Hotelera, mediante el desarrollo de una aplicación, de nombre SIPAM (10.3).

- En relación con la documentación de los procesos de producción de operaciones estadísticas, desde el Departamento de Metodología se ha elaborado y puesto a disposición de todas las unidades del INE, material para elaborarla siguiendo el estándar del INE, se ha dado formación en pequeños grupos a las unidades involucradas en su elaboración y se han atendido todas las consultas metodológicas recibidas (10.7).

- En relación con las clasificaciones se han actualizado las aplicaciones informáticas de consulta de las principales clasificaciones estadísticas (CNAE, CON, CNED, etc.). Estas consultas son tanto de unidades del INE como de organismos estadísticos y de otros externos al Sistema Estadístico Nacional (10.7).

- El INE participa en proyectos del Sistema Estadístico Europeo (10.8).

- *Mejoras de la calidad del Directorio Central de Empresas (DIRCE): Se ha diseñado la metodología para la delineación de las empresas de los grupos españoles mediante un algoritmo automático con dos versiones, una, simplificada, para grupos pequeños o simples y otra, más elaborada, para grupos grandes y complejos (10.8).*

- *Se han realizado pruebas piloto sobre la utilización de motores de búsqueda y extracción automática de información de páginas web para su utilización en el IPC - web scrapping- (10.8).*

- *En 2017 se va realizar una piloto para estudiar la recogida por métodos mixtos en la Encuesta de Condiciones de Vida. En 2016 se realizaron pruebas cualitativas para comprobar si la cumplimentación web de cuestionario podían constituir un canal válido de recogida (10.8).*

- *Se han realizado actividades de diferente naturaleza para la creación de un repositorio de microdatos finales (10.9).*

Comisión Nacional del Mercado de valores (CNMC)

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

- *Nuevo sistema de registro que permite la interoperabilidad con el resto de registros de la AGE, a la vez que facilita la distribución electrónica de la documentación recibida. (epígrafe 10.6.)*

- *Se ha avanzado en la revisión crítica completa de todos los procedimientos que no ha podido completarse en 2016. (epígrafe 10.7.)*

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

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

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

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

1. [PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS](#)

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

Dirección General del Catastro

“Se ha producido un incremento considerable en el número de encuestas de satisfacción automáticas efectuadas a través de Línea Directa del Catastro, con un total de 74.353 realizadas”.

Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas

“Se remitió a los nuevos pensionistas que llevan cobrando su pensión al menos seis meses, una encuesta de calidad en la prestación del servicio, al objeto de conocer su opinión sobre el servicio recibido durante la percepción de la pensión. El envío de estas encuestas se efectúa dos veces al año, una en cada semestre. En el ejercicio 2016 se obtuvo un grado global de satisfacción de 3,96 sobre una puntuación de 5 - en 2015 fue ligeramente inferior”.

Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado (Muface)

“En 2016, durante las visitas rutinarias de inspección a los servicios provinciales se realizaron encuestas para conocer las expectativas de nuestros usuarios y poder realizar el análisis de la demanda, así como evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación de dichos servicios. Además, se han llevado a cabo encuestas de satisfacción, realizadas a los usuarios presenciales de los Servicios Provinciales visitados”.

Secretaria General Técnica

“Tras la realización de una encuesta, la SGCIEF ha procedido a la explotación de los datos obtenidos con el fin de identificar áreas de mejora en la Central de Información que gestiona, así como para detectar las necesidades de información de los interesados que acceden a la misma (8.2).

Durante 2016 los ciudadanos han presentado un total de 58 cuestionarios de calidad sobre el uso del portal y la facilidad de navegar por él, a través de “Ayúdanos a mejorar”, espacio del portal del MINHAP diseñado que incluye un cuestionario para que las personas que lo utilizan puedan opinar sobre los contenidos y servicios que ofrece contiene un espacio específico para recabar opinión sobre el funcionamiento de la Central de Información Económico-Financiera. En lo que se refiere a los ciudadanos que reciben una atención presencial, el Servicio de Información Administrativa pone a su disposición una encuesta de calidad con el fin de medir y evaluar su grado de satisfacción”.

Fábrica Nacional de Moneda y Timbre

“Conforme a los requisitos de la norma IQNet SR10 sobre responsabilidad social, anualmente se analizan las expectativas de los grupos de interés como clientes, proveedores y empleados a través de encuestas u otras herramientas.



Conforme a los requisitos de la norma ISO 9001, se efectúan encuestas de satisfacción de clientes y se analizan anualmente sus resultados. Además, está disponible una encuesta en la página la web corporativa para evaluación de la calidad de dicha web, su estructura y calidad de los contenidos” .

2. PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS

Durante el año 2016 el Ministerio de Hacienda y Función Pública el número de Cartas de Servicio del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas prácticamente se mantuvo estable en las cifras del año anterior, ascendiendo a 16 su número entre las Convencionales y las electrónicas.

A) Cartas de Servicio Convencionales

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

B) Cartas Electrónicas de Servicios

1. Agencia Estatal de Administración Tributaria

2. Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones

3. Instituto Nacional de Administración Pública

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

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

3. [PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2016](#)

La actividad 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, que en su capítulo IV regula el Programa de quejas y sugerencias. De otra parte, continuó vigente durante el año 2016 la Instrucción de la Subsecretaría de 25 de julio de 2007, que traslada al ámbito departamental los programas enumerados en este último Real Decreto y que articula un procedimiento específico para aquellas que se presentan por medios telemáticos. En este caso los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar sus quejas y sugerencias bien ante los distintos centros con sede web propia, o bien hacer uso de la aplicación de quejas y sugerencias genéricas incluida en la sede web del Ministerio. Cuando deciden utilizar la sede web del Ministerio es la Inspección General, a través de la Subdirección General de Responsabilidades Administrativas, el centro directivo encargado de centralizar la recepción de las quejas y sugerencias que afecten a las unidades administrativas cuya inspección tiene encomendada, tanto de servicios centrales como de unidades territoriales del Ministerio, teniendo por consiguiente un conocimiento previo de la queja o sugerencia presentada y ejerciendo el control de las respuestas que se ofrecen a los ciudadanos.

Durante el año 2016, en el Ministerio de Hacienda y Función Pública se presentaron un total de 269 quejas y sugerencias, con la siguiente distribución:

	Servicios centrales
Quejas	166
Sugerencias	103
TOTAL	269

En los servicios centrales se tramitaron, además, 19 denuncias. Como en el año anterior, el canal preferentemente utilizado para dirigir este tipo de escritos a las autoridades del Departamento fue el electrónico, y especialmente la aplicación informática específica asociada a la página web del Departamento. Además, un número muy reducido de escritos se recibieron a través de la aplicación FOGI (Formulario General) de la sede web del Departamento, pensada para recoger aquellos las solicitudes de los ciudadanos que no tienen encaje en ninguno de los procedimientos que en el mismo se tramitan.

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

Año	Quejas (A)	Sugerencias (B)	Total	Denuncias (C)	A+B+C
2012	124	135	259		272
2013	217	66	283		304
2014	94	61	155		201
2015	120	62	182		216
2016	166	103	269	19	288

Como puede apreciarse, el número total de las quejas y sugerencias tramitadas en 2016 fue superior al del año 2015 en cuanto a valores absolutos.

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



QUEJAS	166
Web	124
Correo	18
Papel	24
SUGERENCIAS	103
Web	102
Correo	0
Papel	1
DENUNCIAS	19
Web	8
Correo	3
Papel	8

En el cuadro siguiente se muestra la distribución de las causas de las quejas del sistema del Ministerio y su valor relativo sobre el total, destacando entre ellas el grupo relativo a la “Otras causas” (43,98%). En “Otras causas” se agrupan aquellos escritos de los ciudadanos que expresan su malestar por las políticas llevadas a cabo desde el Ministerio o en alguno de sus centros directivos, o las críticas a determinados agentes externos que se creen dependientes, controlados o tutelados por la Administración. Este es el caso de los escritos dirigidos a la Dirección General de Ordenación del Juego que aluden a prácticas de los operadores del juego que se consideran irregulares o al margen de la legalidad.

CAUSAS	NÚMERO	% SOBRE TOTAL
Accesibilidad a los puntos de información	6	3,61
Calidad de la información	5	3,01
Trato a los ciudadanos	30	18,07
Calidad del servicio	52	31,33
Instalaciones	0	0,00
Otras causas	73	43,98
TOTAL	166	100,00

Considerando el tiempo de respuesta a las quejas presentadas, su admisibilidad y el estado de tramitación, podemos afirmar que el sistema funciona razonablemente bien en lo que se refiere a la contestación de aquellos escritos que tienen causa o contenido real, pues se comprueba que las contestadas antes de 20 días representan un 52,41%, y

una pequeña parte, que apenas supera el 5,42%, resulta del todo imposible contestarlas por falta de requisitos formales.

Quejas	Nº	%
Número de quejas contestadas dentro de plazo (20 días)	87	52,41
Número de quejas contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	4	2,41
Número de quejas contestadas fuera de plazo: más de 40 días	10	6,02
Número quejas no contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta firma electrónica...)	9	5,42
Número quejas no contestadas por versar por motivos ajenos a la competencia del Departamento Ministerial	43	25,90
Número de quejas no contestadas por otros motivos	13	7,83
Total quejas recibidas	166	100,00

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

SUGERENCIAS

CAUSAS	NÚMERO	% SOBRE EL TOTAL
Accesibilidad a los puntos de información	0	0,00
Calidad de la información	2	1,94
Trato a los ciudadanos	5	4,85
Calidad del servicio	16	15,53
Instalaciones	0	0,00
Otras causas	80	77,67
TOTAL	103	100,00

La mayor parte de las sugerencias recibidas no se pudieron contestar en el plazo de 20 días (53,40%) por falta de requisitos formales (anónimas), y un porcentaje elevado (23,30 %) no fueron contestadas por versar sobre motivos ajenos a la competencia de este Departamento.

SUGERENCIAS	Nº	%
Número de sugerencias contestadas dentro de plazo (20 días)	10	9,71
Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	1	0,97
Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: más de 40 días	0	0,00
Número sugerencias no contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta firma electrónica...)	55	53,40
Número sugerencias no contestadas por versar por motivos ajenos a la competencia del Departamento Ministerial	24	23,30
Número de sugerencias no contestadas por otros motivos	13	12,62
Total sugerencias recibidas	103	100,00

En resumen, partiendo de los datos anteriormente expuestos, se puede afirmar que el sistema de quejas y sugerencias del Ministerio de Hacienda y Función Pública funcionó en el año 2016 de manera correcta, mejorando su eficiencia, dado que se incrementó el porcentaje de contestación dentro del plazo de 20 días.

IV. ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

1. IMPULSO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La Inspección General tiene una actuación creciente en materia de administración digital. Dicha actuación se desenvuelve en tres ámbitos principales:

- Tareas de impulso de la administración digital, a las que se va a dedicar el presente apartado.
- Cambios en el enfoque y los objetivos de la actividad inspectora inducidos por la administración digital, lo que ha motivado tanto la transformación de los ámbitos a controlar como la ampliación del objeto de la actividad inspectora.
- Transformación de las herramientas de control como consecuencia de los avances en materia de administración digital.

La función de impulso, organización y coordinación de áreas funcionales sin órgano especializado que, tradicionalmente, se atribuye a la Inspección General, ha cobrado especial relevancia en el ámbito de la administración digital, como se deduce de las actuaciones que se recogen a continuación.

Dicha actuación se encuentra recogida, expresamente, Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública que atribuye a la Inspección General el apoyo a la Subsecretaría para el impulso y la coordinación en materia de administración electrónica en el ministerio.

2. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN EN ÁMBITOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

La actuación de impulso de la administración digital a cargo de la Inspección General se vio favorecida inicialmente por las actuaciones de inspección realizadas en materia de firma electrónica, Portal de internet, etc. y actualmente se ha reforzado a través de las visitas de inspección realizadas en relación con herramientas horizontales de administración digital, como es el caso del Sistema de Interconexión de Registros (SIR), Plataforma de Intermediación de Datos (PID), Registro Electrónico de Apoderamientos (REA), etc.

3. PARTICIPACIÓN EN LA COMISIÓN MINISTERIAL DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL (CMAD)

De acuerdo con lo previsto en la Orden HAP/444/2015, de 13 de marzo, por la que se crea la Comisión Ministerial de Administración Digital del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y se regula su composición y funciones, deroga la Orden HAP/847/2012, de 25 de abril, el titular de la Inspección General del Ministerio de Hacienda y Función Pública ejerce la Vicepresidencia del Pleno de la Comisión y la Presidencia de la Comisión Permanente.

La activa participación de la Inspección General en la CMAD ha servido para consolidar su papel de impulso de la administración digital, que es una de las funciones atribuidas a la CMAD.

4. PLANES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

En el ejercicio de las funciones de impulso de la administración digital, la Inspección General ha venido coordinando los planes y acciones departamentales en la materia.

El Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, sobre organización e instrumentos operativos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, introdujo la figura de la Comisión Ministerial de Administración Digital en cada departamento, y estableció entre sus funciones la de elaborar el Plan de acción del departamento para la transformación digital, en desarrollo de los criterios establecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (actualmente Secretaría General de Administración Digital (SGAD) atendiendo a la Estrategia TIC de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, aprobada por el Consejo de Ministros.

5. PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO SOBRE ADMINISTRACIÓN DIGITAL.

En el ejercicio de las funciones de impulso de la administración digital, la Inspección General ha tenido una participación activa y creciente en una multiplicidad de grupos interministeriales relativos a la administración digital.

En este sentido, cabe aludir, en primer lugar, al Comité Ejecutivo de la Comisión de Estrategia TIC, que es el órgano responsable de la aprobación de los Planes de Acción Departamentales, y entre sus miembros se encuentra el titular de la Inspección General del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Asimismo, debe destacarse la participación de la Inspección General en el Grupo de trabajo para la ejecución de la estrategia TIC y en el Grupo de trabajo técnico sobre la estrategia para el mercado único digital.

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

6. COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE ESTADO DE FUNCIÓN PÚBLICA

Representantes de la Inspección General han mantenido una multiplicidad de reuniones y contactos a lo largo del año con la Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (DTIC), actualmente Secretaría General de Administración Digital (SGAD) y con la Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos, actualmente Dirección General de Gobernanza Pública (DGGP), con el fin de coordinar de forma más eficiente una multiplicidad de cuestiones de interés, especialmente en el ámbito de los servicios comunes. Esta relación ha sido de particular importancia dada la significación relativa de los servicios electrónicos del MINHAP en el conjunto de la administración electrónica de la Administración General del Estado.

7. COMISIÓN PARA LA REFORMA DE LAS ADMINISTRACIONES (CORA)

Representantes de la Inspección General han asistido regularmente a las reuniones sobre el seguimiento de la ejecución de las medidas de la CORA, organizadas por la Oficina para la Ejecución de la Reforma de la Administración (OPERA).

8. GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

La Inspección General ha participado en las reuniones del Grupo de apoyo de Tecnología y Normativa (dentro del Grupo de Trabajo para la Coordinación de Archivos), cuya actividad se ha centrado en la elaboración de una política de gestión documental para todo el Departamento en el marco del Esquema Nacional de Interoperabilidad, así como en la contribución al diseño de una aplicación de gestión de archivo electrónico que implemente dicha política y que permita el desarrollo de herramientas de gestión de archivo de documentos electrónicos. Como fruto de ese trabajo se elaboró el documento "Política de gestión de documentos electrónicos MINHAP".

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

9. [IMPULSO DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN](#)

Desde la Inspección General se impulsó la redacción del “Acuerdo del Consejo de Ministros, de 19 de agosto de 2011, por el que se determina el marco de ejercicio de las competencias estatales en materia de factura electrónica, se crea el Foro Nacional Multilateral sobre facturación electrónica y se impulsa el Servicio Central de Gestión de la Facturación Electrónica en el ámbito de la Administración General del Estado”.

La Inspección General ha informado sobre sucesivas cuestiones planteadas sobre este tema, y ha consensuado directrices para la creación de un marco normativo sobre facturación electrónica, que finalmente cristalizó en la aprobación de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

La Inspección General continúa participando en las reuniones del Foro Nacional Multilateral sobre facturación electrónica y de la Comisión Técnica para la difusión del uso de la factura electrónica, y colaborando en el desarrollo de las medidas contempladas en la Ley 25/2013.

10. [PORTAL DE INTERNET DEL MINISTERIO HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, INTRANET DEPARTAMENTAL Y DESARROLLO DE LAS SEDES ELECTRÓNICAS](#)

La Inspección General viene realizando de forma continuada actuaciones de coordinación con la Unidad de Gestión de contenidos en red, dependiente de la Secretaría General Técnica, dado el elevado número de cuestiones que afectan a ambas partes. En aspectos relacionados con la coordinación de la política general de comunicación a través de los portales de internet, sedes electrónicas e intranets del departamento, así como con el impulso y actuación del Departamento en las redes sociales, la Inspección General ha prestado su apoyo al Grupo de Trabajo de Coordinación Editorial de los entornos web del departamento, en el que dispone de un representante.

11. [FORMACIÓN EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA](#)

Representantes de la Inspección General han participado en diferentes acciones formativas relacionadas con la administración electrónica.

12. SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

La Inspección General ha continuado colaborando con la Unidad de Gestión de Contenidos en Red, de la Secretaría General Técnica, en cuestiones relacionadas con el sistema ministerial sobre procedimientos administrativos (aplicación ACTUA) y su relación con el Sistema de Información Administrativa (SIA).

V. SISTEMAS PROPIOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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

1. EL SIECE

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

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

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

Es un sistema enormemente versátil, ya que permite su aplicación a unidades que realizan funciones de muy diversa naturaleza. En el pasado se aplicó a unidades hoy dependientes de otros Departamentos como los Centros de Asistencia Técnica e

Inspección de Comercio Exterior (CATICE), las Unidades Territoriales de Comercio Exterior y las Oficinas Españolas de Turismo y Oficinas Comerciales en el Exterior.

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.

- Los diversos informes periódicos existentes inicialmente, se sustituyeron por uno global con periodicidad semestral que contiene los datos publicados correspondientes a doce meses (julio-junio y enero-diciembre).

- La información se complementa con una nota informativa para las autoridades del Departamento y los centros directivos que tienen unidades en la periferia.

- Los informes abordan la actividad, el coste global o unitario de procesos y tareas, la situación relativa de las distintas oficinas, la tendencia de la gestión, el grado de cumplimiento de los objetivos cuantitativos y el nivel y calidad de la prestación de los servicios.

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

EFICIENCIA → PRODUCCIÓN / COSTES

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

EFICACIA → CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

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

CALIDAD → EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

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

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

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

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

Índice de eficiencia, que considera la cantidad de resultados de gestión obtenidos por unidad de coste de personal.

- Los índices de eficacia de carácter objetivo pretenden facilitar el seguimiento de los objetivos programáticos asignados a las unidades territoriales por los centros directivos, en orden a evaluar su grado de cumplimiento. Los tiempos de tramitación, se basan en el análisis de los flujos de tramitación de expedientes.
- Por último, los índices de calidad son módulos o ratios que tienen como finalidad principal, en relación con tareas o actuaciones con particular incidencia en los administrados, evaluar el nivel de calidad y corrección alcanzado en la prestación del servicio. Tienen una doble perspectiva; considerando al usuario o beneficiario del servicio y considerando los objetivos marcados por el Centro Directivo correspondiente en relación con la atención al usuario.

El sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia (SIECE) diseñado en su día como instrumento de control de la Inspección General, ha venido adaptándose paulatinamente para hacer extensiva su utilidad a las necesidades de los diversos centros directivos y buscando que el sistema recoja con la mayor exactitud la realidad de la gestión de las DEH.

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

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

2. EL SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE LA SUBSECRETARÍA

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

El sistema articulado supone la clasificación en cuatro grupos: indicadores de actividad, indicadores de gestión, indicadores de calidad e indicadores de adaptación a las nuevas tecnologías.

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

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

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

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

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



VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A la vista del actual informe, podemos poner de manifiesto las siguientes observaciones.

1. El número de actuaciones de mejora del Departamento recogidas en el mismo, en términos absolutos, ha supuesto un incremento del 22,2% respecto al año 2015.
2. Por lo que se refiere al Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, cuya serie de actividades de mejora, de forma independiente iniciamos en el ejercicio 2014, se ha producido un aumento de un 4,7% en el año 2015. El promedio de actuaciones por centro directivo es de un 55,4%, muy cercano al año anterior.
3. De las actividades de mejora relacionadas con la Dirección, Factor 1 de los diez analizados en este informe, respecto a la mejora en la implicación de los directivos en los procesos, al estímulo de la creatividad e innovación de los empleados y el fomento de la colaboración y el trabajo en equipo, han aumentado en un 30% en un 27,3% y 43,8%,
4. En las actividades para la mejora de Organización, Factor 2, se percibe una disminución global del 7,4% respecto al año 2015. Atendiendo a la materia sobre la que versa esencialmente este informe, hay que hacer una mención específica al aumento en las realizadas para el impulso de la política de calidad en un 18,2%.
5. Las actuaciones relacionadas con la Planificación en general, Factor 3, han supuesto un incremento del 32,1% respecto al año 2015.
6. Respecto a las de Recursos Humanos, Factor 4, se han incrementado en un 68,5%, recuperando la senda del crecimiento habitual en las actividades de mejora.
7. Las mejoras en recursos materiales y tecnológicos, Factor 5, han supuesto en líneas generales un incremento del 13,6% respecto al año 2015. Hay que mencionar el número de actuaciones de mejora y seguridad en los edificios.
8. Sobre el Factor 6, relativo a los recursos tecnológicos, también se ha realizado un número mayor de actividades de mejora, suponiendo un 20,6 % con relación al año anterior.
9. Han aumentado un 38,1% las actuaciones para mejorar la comunicación externa en el ámbito de la comunicación institucional, Factor 7.
10. En el factor 8, relaciones con los ciudadanos, con carácter general se ha incrementado el número de actuaciones en casi un 14,5%, dedicadas especialmente a mejorar la información facilitada y la atención telefónica. Se



siguen realizando encuestas de satisfacción de los clientes externos en pocos Centros Directivos.

11. Las actuaciones para la comunicación y relaciones internas que se integran en el factor 9, se han visto incrementadas en la mayoría de sus conceptos, dando lugar en líneas generales a un aumento del 19,1% con respecto al año 2015.
12. Sobre los Procedimientos, factor 10 de los que se estudian en este ámbito, el incremento global es de un 19%, si bien se ha producido una disminución a corregir en las medidas para simplificar los trámites, de reducción de procedimientos y de unificación de responsabilidades que deben ser objeto de mejora durante el próximo año.
13. Respecto a las Cartas de Servicio, la actividad fundamental se realizó mediante la actualización de nueve Cartas.
14. Sobre el programa de quejas y sugerencias que también se analiza en el presente Informe, podemos concluir que el sistema del Ministerio de Hacienda y Función Pública funcionó en el año 2016 de manera correcta, mejorando su eficiencia, dado que se mantuvo el porcentaje de contestación dentro del plazo de 20 días tanto de las quejas como de las sugerencias. No obstante, caben posibilidades de mejora tratando de rebajar el número de quejas que se contestan en un plazo entre 20 y 40 días.
15. Como sucede en ejercicios anteriores, el concepto de actividades de mejora se utiliza en términos amplios y ello permite conocer la variedad de enfoques que se hacen entre los distintos centros directivos, si bien la actividad de mejora conceptualmente se asume en mayor medida por aquellos centros con actividad prestacional de servicios, que en aquellos otros en los que prima una actividad administrativa más sustancial.
16. Se produce también una ausencia de planificación global y estratégica en las actividades de mejora. Apenas si se aprecia esta planificación o sistema de calidad integral, aunque se realicen permanentes actividades de mejora en la mayoría de los centros directivos. También en esta materia se requeriría un impulso de sistematización en el ámbito del Ministerio de Hacienda y Función Pública.
17. En la agrupación de factores del siguiente cuadro, se puede apreciar la importancia de las de actividades de mejora desarrolladas sobre factores relacionados con los elementos productivos, que suponen un 49,1 % de las llevadas a cabo en el año 2016, seguidas de las realizadas sobre factores relacionados con la dirección con el 20,9 %. En lo que se refiere a la evolución interanual, se constata una mejora en la



participación de los factores relacionados con la dirección y con los elementos productivos.

Agrupación de factores	2015		2016	
	Actividades	%	Actividades	%
1. Relacionados con la dirección (F1-F2 y F3)	238	23,7	257	20,9
2. Factores relacionados con los elementos productivos (F4-F5 y F6)	471	46,9	603	49,1
3. Factores relacionales (F7-F8 y F9)	206	20,5	261	21,3
4. Procedimientos (F10)	89	8,9	106	8,6
Total	1.004	100	1.227	100

A la vista de las anteriores observaciones, se pueden hacer las siguientes

RECOMENDACIONES:

1. Al margen de lo regulado en el RD951/2005, de 29 de julio, sobre los programas de calidad, es necesario que los centros directivos del Ministerio de Hacienda y Función Pública, continúen realizando actividades de mejora, con independencia de que las mismas no respondan estrictamente a dichos programas.
2. Para ello, resultaría necesario además que por parte de los mismos se haga una planificación adecuada de dichas actividades, toda vez que ello podría suponer un mayor beneficio en las correspondientes organizaciones, incidiendo favorablemente en los procesos, los ciudadanos y la propia administración. S ella se podría llegar siguiendo los criterios del tan mencionado RD951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado
3. Se requiere mantener el impulso por parte de la Inspección General del MINHAFFP, para obtener una mayor coordinación entre los centros del Departamento lo cual, indudablemente, supone perfeccionar los procesos y aplicar el benchmarking entre ellos, valorando la posible implantación de las mejoras prácticas que se conozcan. Para ello, se deberían convocar reuniones con cierta periodicidad, en las que se impulsara el proceso de mejora en sí mismo, dar mayor difusión al actual Informe, e incrementar la formación en la materia, sin obviar la creación de un grupo de trabajo que permita integrar representantes de diversos centros directivos para alcanzar una mayor motivación e implicación en la materia.

Madrid, 25 de septiembre de 2017

MMP/IG/MINHAFFP