



SUBSECRETARÍA

INSPECCIÓN GENERAL

GESTIÓN DE CALIDAD
en el ámbito del
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA
Ejercicio 2008



ÍNDICE

	<u>Página</u>
A). PLANTEAMIENTO DEL INFORME.....	1
1. INTRODUCCIÓN	1
2. CARACTERÍSTICAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA .	3
3. EL MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	6
3.1. El marco legal	6
3.2. El marco conceptual	7
3.2.1. El concepto de calidad	7
3.2.2. La evaluación de la calidad	9
3.2.3. Los modelos de calidad	10
4. EL CONCEPTO DE CLIENTE EN LA ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA	11
B) EL ENFOQUE DEL INFORME: LAS ACTIVIDADES DE MEJORA.....	13
1. EL PARÁMETRO DE MEDICIÓN	13
2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME	14
2.1. El método	14
2.2. Clasificación de las actividades de mejora	15
C) LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA EN 2008	21
1. CUANTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MEJORA	21
2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA	27
3. RESULTADOS	87



	<u>Página</u>
4. OTRAS ACTIVIDADES	91
4.1. Quejas y sugerencias	91
4.2. Cartas de Servicios	92
4.2.1. Elaboración y actualización.....	92
4.2.2. Seguimiento	93
4.3. Evaluaciones de calidad.....	95
4.4. Actividades en materia de Administración Electrónica	96
D) SISTEMAS PROPIOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁMBITO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	98
1. EL SIECE.....	98
2. EL SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE LA SUBSECRETARÍA	100
E) CONCLUSIONES	101



	<u>Página</u>
ANEXOS	107
Anexo I. Resumen estadístico de quejas y sugerencias formuladas ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente.	108
Anexo II. Resumen de actuaciones estructuradas conforme al esquema del marco general de Calidad de la AGE.	124



GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁMBITO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA, EJERCICIO 2008

A) PLANTEAMIENTO DEL INFORME

1. INTRODUCCIÓN

La elaboración de este informe responde a lo establecido en el artículo 25.1.f) del Real Decreto 1127/2008, de 4 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Economía y Hacienda y en el artículo 3.4 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Su contenido se estructura en cinco apartados:

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

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

El tercer apartado está destinado al estudio de las actividades de mejora en las unidades del Ministerio de Economía y Hacienda en 2008, tanto en sus aspectos cuantitativos como de descripción de las principales actividades de mejora.

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

Con carácter complementario, se incorpora un anexo con el resumen estadístico de quejas y sugerencias formuladas ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente y el resumen de actuaciones estructuradas conforme al esquema



utilizado a efectos del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos incluido en el marco general de calidad de la Administración General del Estado (AGE).

Finalmente, es preciso dejar constancia de que, si bien en un contexto de calidad constituye un importante aspecto la existencia de medidas que aseguren la igualdad de género, tanto en la prestación de los servicios como en la configuración y funcionamiento general de las organizaciones, en el presente informe no se ha considerado oportuno incluir referencias a la amplia actividad desarrollada en esta materia en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda, toda vez que estas cuestiones son objeto del informe periódico que el Gobierno ha de elaborar sobre el conjunto de sus actuaciones en relación con la efectividad del principio de igualdad entre mujeres y hombres, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.



2. CARACTERÍSTICAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA.

El Ministerio de Economía y Hacienda es un Departamento complejo, que abarca funciones de muy diversa naturaleza, a través de diferentes tipos de estructuras administrativas.

Conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 432/2008, de 12 de abril, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, *corresponde al Ministerio de Economía y Hacienda la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia económica, de hacienda pública, de presupuestos y gastos y de empresas públicas, así como el resto de las atribuciones que le confiere el ordenamiento jurídico.*

Esta formulación es análoga a la contenida en el Real Decreto 1127/2008, de 4 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio, conforme al cuál el Departamento está estructurado en dos Secretarías de Estado: la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos y la Secretaría de Estado de Economía, además de la Subsecretaría, estimándose conveniente, a fin de encajar de forma adecuada las informaciones y análisis contenidos en este informe, enumerar, aunque sea de forma muy somera, sus competencias:

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

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



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

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

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

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

Para ello cuenta con los siguientes órganos directivos:

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

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

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

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



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

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

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

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

El total de empleados del Ministerio ascendía a 31 de diciembre de 2008 a 48.385, de los que 15.212 se encontraban en los servicios centrales y 33.173 en los territoriales. A ellos hay que añadir 33 altos cargos.

Del conjunto del personal citado, pertenecían al Departamento 10.813 empleados (5.266 a servicios centrales y 5.547 a servicios periféricos). Los empleados destinados en los organismos autónomos (INE, PME, etc.) eran 6.178 (2.904 en servicios centrales y 3.274 en territoriales). Finalmente, en los diversos entes públicos (AEAT, FNMT, CNMV, etc.) había un total de 31.394 empleados (7.042 en servicios centrales y 24.352 en servicios territoriales).



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

3.1. EL MARCO LEGAL.

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, constituye la norma de referencia en lo que concierne a la calidad en los servicios públicos, estructurando dicho marco general en torno a una serie de programas que contemplan actuaciones en materia de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios, las Cartas de Servicios, los sistemas de quejas y sugerencias, la evaluación de la calidad de las organizaciones y los reconocimientos, y el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

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

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

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



3.2. EL MARCO CONCEPTUAL.

3.2.1. EL CONCEPTO DE CALIDAD.

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

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

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

La TQM (*total quality management* o calidad total) es el último eslabón de la evolución de los distintos sistemas de gestión e incluye elementos de los sistemas de gestión precedentes. A título de ejemplo, se señala que es frecuente que las unidades que han implantado modelos como el EFQM tengan implantadas, también, normas ISO en los aspectos en los que este sistema de gestión de calidad es importante, fundamentalmente, procesos productivos.



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

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

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

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

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

Este aspecto de gestión económica es especialmente importante, por cuanto que no permite, según diferentes autores, deslindar el concepto de calidad del resto de aspectos que inciden en una gestión de excelencia (Klages y Haubner, 1994). De hecho, la experiencia demuestra que no siempre resulta sencillo deslindar parámetros de calidad de parámetros de eficiencia. A título de ejemplo, se señala que un indicador de disminución de tiempos en la gestión puede constituir un indicador tanto de calidad como de eficiencia.



3.2.2. LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

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

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

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

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

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



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

3.2.3. LOS MODELOS DE CALIDAD.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

4. EL CONCEPTO DE CLIENTE EN LA ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA.

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

Los sistemas de gestión de calidad orientados a la satisfacción del cliente, parten de las necesidades y expectativas de los clientes, desarrollando sistemas de medición de la satisfacción del cliente y creando modelos de respuesta inmediata ante su posible insatisfacción.

Ahora bien, el concepto de cliente y de satisfacción del cliente es difícil de precisar en algunas de las actividades que realiza el Ministerio de Economía y Hacienda y, en otros casos, tiene matices importantes pues los servicios prestados



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

Así, por ejemplo, en el ámbito de la Secretaría de Estado de Economía son numerosos los casos de centros directivos donde el cliente no se puede identificar de manera individual, pues las medidas adoptadas afectan a un conjunto de ciudadanos no identificado singularmente, o identificado de manera grupal.

De manera similar, en el ámbito de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos nos encontramos, por ejemplo, con la Dirección General de Presupuestos, en la que el grado de satisfacción del cliente (salvo en determinados aspectos subsidiarios respecto a la función fundamental ejercida, tales como la información suministrada, el trato recibido, etc.) resulta difícil de medir, pues la satisfacción podría chocar, por ejemplo, con la necesidad de establecer restricciones presupuestarias.

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

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

No obstante, hay que destacar los esfuerzos realizados en la identificación del cliente en el Ministerio de Economía y Hacienda como lo demuestra el elevado número de medidas de mejora de la calidad adoptadas en relación con el ciudadano que se presentan en este informe, al igual que en los correspondientes a anteriores ejercicios.

Por otra parte, hay que señalar que en el ámbito de la Administración económica también presenta importancia el concepto de cliente interno, que aparece fundamentalmente en el caso de órganos que se caracterizan, esencialmente, por prestar sus servicios a otra unidad administrativa. Como ejemplo de la utilización de este concepto, hay que destacar el enfoque realizado en la Carta de Servicios del Parque Móvil del Estado, basada en este concepto de cliente interno.



Hay que recordar también, por último, que el tamaño de las unidades (muy heterogéneo), es un factor a valorar por el gestor en el momento de decidir el enfoque de su camino a la excelencia.

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

1. EL PARÁMETRO DE MEDICIÓN

Como se ha señalado en el apartado 3.2.3, del epígrafe A) existen diferentes enfoques en los sistemas y modelos de calidad, derivados de los diferentes objetivos y fines perseguidos por los mismos.

Por ese motivo, y en la medida en que, como se ha señalado anteriormente, el Ministerio de Economía y Hacienda presenta peculiaridades en los cometidos y funciones asignados por la normativa que desarrolla su estructura, siendo también factor a destacar la singularidad del concepto de cliente en un número significativo de sus unidades, se ha elegido para la elaboración del presente informe un enfoque basado en la cuantificación y descripción de las actuaciones de mejora de la calidad realizadas en el ejercicio 2008 en las unidades del Ministerio de Economía y Hacienda, por considerar que el concepto de calidad del artículo 4 de la LOFAGE hace hincapié en las actividades de mejora, fundamentalmente, en la prestación del servicio al público, así como también basándose en uno de los principios básicos de la TQM que afirma que los organismos deben diseñar su propio sistema específico de mejora de la calidad.

En resumen, se parte del concepto de calidad como mejora continua, bien sea en los procedimientos, en los recursos humanos, en los medios informáticos etc., haciendo especial hincapié en las medidas que producen beneficios en el destinatario, tanto por la prestación de un servicio adecuado, como por la disminución de plazos. Igualmente se concede importancia a los beneficios que se producen en la sociedad, bien sea desde un punto de vista del individuo o de grupo.

El parámetro de medición elegido es el de las *actividades de mejora* por ser el único común al heterogéneo conjunto de funciones ejercidas, y aplicable tanto se esté utilizando el modelo EFQM (caso de la Dirección General del Catastro, de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, del Parque Móvil del Estado o del ICO), las normas ISO (caso de la Fabrica Nacional de la Moneda y Timbre-Real



Casa de la Moneda y el citado PME) o se estén desarrollando iniciativas de calidad que no se encuentren incardinadas en ningún modelo normalizado.

En cualquier caso, se señala que no se pretende elaborar un modelo alternativo a los actualmente existentes para la gestión de la calidad sino, tan sólo diseñar un sistema que permita valorar, desde un punto de vista unitario, las iniciativas de calidad implantadas en el Ministerio, bien sea de manera aislada o estructurada.

2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

2.1. EL MÉTODO.

Para la elaboración del informe se recabó de los diferentes centros y unidades del Ministerio información relativa a las actividades de mejora realizadas a lo largo del año 2008.

Con posterioridad se trató la información suministrada conforme a la metodología específica del Sistema de Medición de las Actividades de Mejora (SIMAM) desarrollado por la Inspección General de Economía y Hacienda, que permite medir el número de actividades de mejora realizadas en las diversas unidades valorando la incidencia de las mismas en los resultados. Para ello, se clasificaron las actividades realizadas por los mencionados centros directivos en los bloques de actividades que se describen en el apartado siguiente y que responden a los diez factores que se enumeran como criterios de clasificación. Igualmente se clasificaron los resultados en dos apartados fundamentales: resultados en la organización y en el ciudadano y resultados en la economía y en la sociedad.

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

Como consideración final de este apartado dedicado a la metodología cabe señalar que, atendida la singularidad de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), la Comisión Nacional de la Competencia y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, las cuáles presentan, en virtud de sus respectivas normas reguladoras, peculiaridades relevantes derivadas de su función, estructura, organización y grado de autonomía dentro del Departamento, al igual que en lo tocante a la aplicación del Real Decreto 951/2005, de 29 de junio, no se incluyen en



este informe las actuaciones de dichos entes en materia de calidad, sin perjuicio de la posibilidad de las referencias puntuales que, en su caso, puedan realizarse a ellas.

2.2. CLASIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

Al igual que en el ejercicio anterior, se clasificaron las actividades de mejora realizadas en 2008 en el Ministerio de Economía y Hacienda de acuerdo con el siguiente desglose que recoge, asimismo, las mejoras experimentadas en el ejercicio por el sistema de análisis de la información.



FACTORES

1. DIRECCIÓN

ACTIVIDADES DE MEJORA

- 1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos
- 1.2. Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.
- 1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.
- 1.4. Otros.

2. ORGANIZACIÓN

- 2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.
- 2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.
- 2.3. Impulso de la política de calidad.
- 2.4. Redistribución de medios.
- 2.5. Mejora de la normativa reguladora.
- 2.6. Otros.

3. PLANIFICACIÓN

- 3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.
- 3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.
- 3.3. Planificación de actividades y tareas.
- 3.4. Otros.

4. RECURSOS HUMANOS

- 4.1. Mejora de la formación en general.
- 4.2. Adecuación de la formación al puesto
- 4.3. Mejora en la selección.
- 4.4. Fomento de la motivación.
- 4.5. Desarrollo de carreras profesionales.
- 4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.
- 4.7. Evaluación del rendimiento.
- 4.8. Otros.



FACTORES

5. RECURSOS MATERIALES E INMATERIALES

ACTIVIDADES DE MEJORA

- 5.1. Mejora de los locales.
- 5.2. Mejora de las instalaciones en general.
- 5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.
- 5.4. Mejora del mobiliario.
- 5.5. Actualización del inventario.
- 5.6. Mejora de los archivos.
- 5.7. Mejora del consumo de consumibles.
- 5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.
- 5.9. Mejora del mantenimiento de edificios
- 5.10. Mejora de la seguridad del edificio
- 5.11. Mejora de los accesos.
- 5.12. Otros.

6. RECURSOS TECNOLÓGICOS

- 6.1. Mejora del hardware.
- 6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión. (Mejoras que completen procesos informáticos o que simplifiquen los procesos).
- 6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios. (Por mejoras en los vehículos de la información se entienden, mejoras en la página web, en la Intranet o multicanales).
- 6.4. Mejora en los servicios prestados. (Se incluyen las medidas relacionadas con los contenidos, tales como los relativos a información, servicios personalizados, servicios no personalizados y aplicaciones en sentido estricto, así como las relativas al uso efectivo de la Administración electrónica).
- 6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones. (Se incluyen las medidas de adaptación de las aplicaciones a las peticiones de los usuarios, entorno amigable, terminología, test a usuarios, multilinguaje, programas de ayuda, quejas y sugerencias.)
- 6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios. (CAU, centro de atención al usuario, interno y externo).
- 6.7. Mejoras en la seguridad de la información.
- 6.8. Otras mejoras



FACTORES

7. COMUNICACIÓN Y RELACIONES EXTERNAS

8. RELACIONES CON EL CIUDADANO

9. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS

ACTIVIDADES DE MEJORA

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

7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.

7.3. Otros.

8.1. Encuestas de medición de expectativas.

8.2. Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos.

8.3. Medidas para la disminución de quejas y sugerencias.

8.4. Mejoras en la atención al público presencial.

8.5. Mejoras en la atención al público no presencial.

8.6. Mejora en los sistemas de cita previa.

8.7. Medidas para la disminución de los tiempos de espera.

8.8. Mejoras en la información facilitada.

8.9. Mejoras de la atención telefónica.

8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.

8.11. Otras mejoras.

9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.

9.2. Acceso adecuado a la información y al conocimiento, así como gestión de la información relevante a distintos interesados.

9.3. Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos

9.4. Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos

9.5. Otros.



FACTORES

10. PROCEDIMIENTOS

ACTIVIDADES DE MEJORA

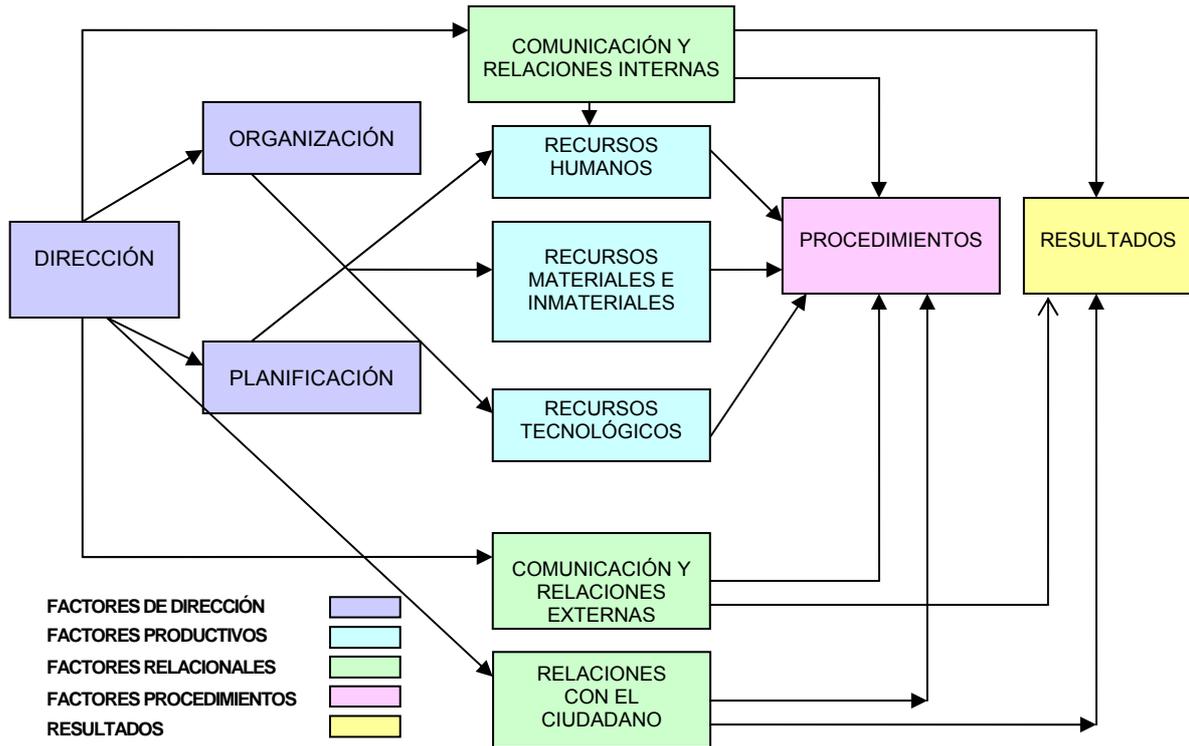
- 10.1. Medidas de simplificación de trámites.
- 10.2. Medidas de agilización en la tramitación.
- 10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.
- 10.4. Medidas de reducción de procedimientos.
- 10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.
- 10.6. Mejoras en el registro.
- 10.7. Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento.
- 10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos
- 10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.
- 10.10. Definición de mapas de procesos para el establecimiento del sistema de gestión de procesos.
- 10.11. Otros.

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



SISTEMA DE MEDICIÓN DE ACTIVIDADES DE MEJORA

(SIMAM)





C) LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA EN 2008

1. CUANTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

Como resultado del tratamiento de las respuestas recibidas se elaboró el cuadro que se inserta en este apartado y que resume las actividades de mejora del Ministerio de Economía y Hacienda en 2008.

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

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

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



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA		
FACTORES	ACTIVIDAD	TOTAL
1. Dirección	1.1. Mejora en la implicación de los directivos en los procesos	8
	1.2. Estímulo de la creatividad e innovación de los empleados.	10
	1.3. Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.	9
	1.4. Otros.	-
Total Factor 1.		27
2. Organización	2.1. Mejora de las estructuras directivas y operativas.	14
	2.2. Fomento del funcionamiento de grupos de trabajo.	20
	2.3. Impulso de la política de calidad.	29
	2.4. Redistribución de medios.	12
	2.5. Mejora de la normativa reguladora.	42
	2.6. Otros.	4
Total Factor 2.		121
3. Planificación	3.1. Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión.	18
	3.2. Establecimiento y seguimiento de objetivos.	13
	3.3. Planificación de actividades y tareas.	17
	3.4. Otros.	-
Total Factor 3.		48



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA		
FACTORES	ACTIVIDAD	TOTAL
4. Recursos Humanos	4.1. Mejora de la formación en general.	21
	4.2. Adecuación de la formación al puesto.	18
	4.3. Mejora en la selección.	6
	4.4. Fomento de la motivación.	3
	4.5. Desarrollo de carreras profesionales.	3
	4.6. Utilización de encuestas para medir la satisfacción del empleado.	-
	4.7. Evaluación del rendimiento.	3
	4.8. Otros.	3
Total Factor 4		57
5. Recursos Materiales e Inmateriales	5.1. Mejora de los locales.	17
	5.2. Mejora de las instalaciones en general.	20
	5.3. Mejora de las instalaciones de atención al público.	8
	5.4. Mejora del mobiliario.	10
	5.5. Actualización del inventario.	6
	5.6. Mejora de los archivos.	12
	5.7. Mejora del consumo de consumibles.	16
	5.8. Mejora del seguimiento y ejecución presupuestarios.	10
	5.9. Mejora del mantenimiento de edificios	8
	5.10. Mejora de la seguridad del edificio	21
	5.11. Mejora de los accesos.	8
	5.12. Otros.	3
Total Factor 5.		139



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA		
FACTORES	ACTIVIDAD	TOTAL
6. Recursos Tecnológicos	6.1. Mejora del hardware.	17
	6.2. Mejora de las aplicaciones de gestión.	65
	6.3. Mejora en los vehículos de comunicación con los usuarios.	51
	6.4. Mejora en los servicios prestados.	64
	6.5. Mejoras en la calidad de las aplicaciones.	30
	6.6. Mejoras en el apoyo a usuarios.	19
	6.7. Mejoras en la seguridad de la información.	29
	6.8. Otras mejoras.	5
Total Factor 6.		280
7. Comunicación y Relaciones Externas	7.1. Colaboración con otros organismos en materias de interés común.	86
	7.2. Mejoras en las campañas de comunicación institucional.	18
	7.3. Otros.	4
Total Factor 7.		108
8. Relaciones Ciudadano	8.1. Encuestas de medición de expectativas.	2
	8.2. Encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	6
	8.3. Medidas para la disminución de quejas y sugerencias.	1
	8.4. Mejoras en la atención al público presencial.	5
	8.5. Mejoras en la atención al público no presencial.	8
	8.6. Mejora en los sistemas de cita previa.	1
	8.7. Medidas para la disminución de los tiempos de espera.	1
	8.8. Mejoras en la información facilitada.	23
	8.9. Mejoras de la atención telefónica.	4
	8.10. Implantación o mejora de la Carta de Servicios.	3
	8.11. Otras mejoras	1
Total Factor 8.		55



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA		
FACTORES	ACTIVIDAD	TOTAL
9. Comunicación y Relaciones Internas	9.1. Mejora de los cauces de comunicación interna.	15
	9.2. Acceso a información, gestión información relevante a interesados.	19
	9.3 Coordinación con los responsables de las fases anteriores de los procesos	1
	9.4 Coordinación con los responsables de las fases posteriores de los procesos	1
	9.5 Otros.	1
Total Factor 9.		37
10. Procedimientos	10.1. Medidas de simplificación de trámites.	11
	10.2. Medidas de agilización en la tramitación.	12
	10.3. Medidas de informatización de procesos manualizados.	15
	10.4. Medidas de reducción de procedimientos.	2
	10.5. Medidas de unificación de responsabilidades.	2
	10.6. Mejoras en el registro.	8
	10.7. Establecimiento y mejora de manuales de procedimiento.	18
	10.8. Utilización de las quejas y sugerencias en la mejora de los procedimientos.	3
	10.9. Diseño de procesos innovadores e introducción a través de pruebas piloto.	12
	10.10. Definición mapas procesos para establecimiento sistema gestión procesos.	4
	10.11. Otros.	5
Total Factor 10.		92
TOTAL FACTORES		964



En definitiva, puede concluirse que en el conjunto de los centros y unidades analizados se realizaron 964 actividades de mejora con el siguiente desglose:

- 280 medidas de mejora corresponden a mejoras en los recursos tecnológicos (29,0% del total).
- 139 medidas corresponden a mejoras en los recursos materiales e inmateriales (14,4% del total).
- 55 medidas corresponden a mejoras en las relaciones con el ciudadano (5,7% del total).
- 92 medidas de mejora (9,5% del total) corresponden a mejoras en los procedimientos.
- 108 medidas de mejora corresponden mejoras en la comunicación y relaciones externas (11,2% del total).
- 121 medidas, esto es, el 12,6% del total de medidas, corresponden al factor organización.
- 57 medidas corresponden a mejoras relacionadas con la gestión de los recursos humanos (5,9% del total).
- 48 medidas corresponden a mejoras en la planificación (5,0% del total).
- 27 medidas son de dirección (2,8% del total)
- 37, finalmente, se enmarcan en actividades de comunicación y relaciones internas (el 3,8%).

Tras esta valoración puramente cuantitativa de las actividades de mejora, en el siguiente apartado se realiza una descripción, forzosamente breve, de las mismas, para permitir una total comprensión de su alcance en función de la distinta naturaleza cualitativa que presentan.



2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE MEJORA

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

1. Dirección.

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Constitución de Grupos de Trabajo para:
 - Determinar acciones del Plan Estratégico (1.2.).
 - La reducción y simplificación de notificaciones catastrales (1.2.).
 - La actualización flexible de las valoraciones catastrales (1.2.).
- Participación en Grupos de Trabajo de carácter internacional para:
 - La implementación de la Directiva INSPIRE (1.2.).
 - La definición del modelo LADM, "Land Administration Domain Model" (1.2.).

➤ *Tribunal Económico-Administrativo Central.*

- Incremento de los contactos institucionales: 3 reuniones con los Presidentes de los Tribunales Regionales, Tribunales Locales y Salas Desconcentradas y Tribunal Central (1.1.).
- Ejecución de varios Planes de colaboración entre TEA'S para la elaboración de ponencias de resolución (1.3.).

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

- Aprobación del Plan Estratégico de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas para el periodo 2008-2009 (1.1.).
- Plan de revisión y mejora de los procesos de toma de decisiones de la Comisión Ejecutiva de la Comisión de Retribuciones (CECIR) (1.1.).



➤ *Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado.*

- Los directivos de Loterías y Apuestas del Estado han asistido a unas jornadas sobre gestión por procesos, realizando un análisis DAFO y definiendo el mapa de procesos, misión, visión y valores de LAE (1.1.).
- Se ha generado una dirección de correo electrónico: sugerencias_SIGLAE@loteriasyapuestas.es, para que todo el personal exponga sus ideas de mejora. Asimismo, se ha dispuesto de un buzón para recoger las propuestas de mejora realizadas por el personal que no dispone de conexión a la red (1.2.).
- Se ha implantado un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Seguridad de la Información, estableciéndose un total de treinta y seis equipos de procesos (1.3.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales.*

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

➤ *Dirección General de Política Económica.*

- Implicación del personal en el proceso de tramitación de los informes correspondientes (1.1.).

➤ *Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional.*

- La puesta en funcionamiento de esta Dirección General ha exigido la implicación del personal en el ámbito del trabajo (1.1.).



➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*

- Planificación y reparto de las tareas entre los miembros de la Unidad y reuniones semanales de planificación y seguimiento de dichas tareas (1.3.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística.*

- Realización del Análisis de la situación del INE y del resto del Sistema Estadístico Nacional por la Comisión de Subdirectores y la Comisión Permanente de Delegados Provinciales (1.1.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial.*

- Se ha puesto en funcionamiento un buzón de ideas que permite transmitir propuestas de los empleados a la Dirección. Entre las propuestas se aprobaron: la sustitución del texto con el mensaje medioambiental y de confidencialidad de los correos electrónicos por un fichero adjunto para evitar imprimirlo y la instalación de un parking para bicicletas de los empleados (1.2.).

➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial.*

- Institucionalización de reuniones semanales de coordinación en el ámbito de la Subdirección (1.3.).

➤ *Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda.*

- Incorporación del proyecto Feedback 360 grados para la percepción de las debilidades y fortalezas por el personal directivo, asumiendo su responsabilidad en la mejora continua en el desempeño de sus funciones (1.1.).
- Mantenimiento del sistema de sugerencias con incentivos anuales las propuestas que reporten un mayor beneficio (1.2.).
- Implantación de reuniones entre diferentes Departamentos/Áreas (Marketing, Ventas, I + D, Preimpresión y Departamentos Productivos para realizar nuevos trabajos (1.3.).



2. Organización.

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Análisis de resultados Autoevaluación EFQM 2007 y elaboración Plan de mejoras: Personal y redistribución del trabajo, Captura Sistemática de información de organizaciones afines y Desarrollo del Manual de Procesos (2.1.).
- Diversas Resoluciones:
 - Resolución de 25/03/08 de la DG del Catastro, por la que se modifica la estructura, contenido y formato informático del PADRÓN con relación a bienes de características especiales (2.2.).
 - Resolución de 10/04/08 de la DG del Catastro, por la que se aprueba el formato y especificaciones técnicas de suministro de la información relativa a los bienes inmuebles de características especiales objeto de concesión (2.2.).
 - Resolución de 24/11/08 de la DG del Catastro, sobre Régimen de funcionamiento de la OVC y de los PIC's (2.2.).
- Puesta en marcha de 46 grupos de mejora de ámbito nacional y regional para el desarrollo de las mejoras en las tres áreas establecidas (2.3.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central.*

- Constitución del Comité de Dirección en el Tribunal Central para la definición de políticas de actuación, seguimiento y control (2.1.).
- Constitución del Consejo de Coordinación Territorial destinado a la coordinación y resolución de las cuestiones que afecten a la mejora de la actividad de los TEAR's tanto en aspectos doctrinales como de funcionamiento interno (2.1.).
- Reorganización de la composición de las Salas de Resolución del TEAC mediante resolución de la presidencia del Tribunal (2.1.).
- Constitución de un grupo de trabajo en el área de Gestión del Conocimiento destinado a la revisión de los sistemas de información al objeto de definir una Red de Conocimiento, sus herramientas y el sistema de soporte mantenimiento (2.2.).
- Reasignación de ponentes entre las diferentes vocalías del Tribunal Central (2.4.).



- Elaboración del proyecto de orden ministerial para la regulación de la interposición por medios electrónicos de las Reclamaciones Económico-Administrativas (Disp. Adic. 16ª Ley 58/2003) (2.5.).

➤ *Dirección General de Presupuestos y Gastos.*

- Publicación de varias Resoluciones y Órdenes Ministeriales relativas a los Presupuestos, modificaciones, elaboración y el envío de la información recogida en determinados soportes a cumplimentar por los Centros Gestores y determinados formatos de la documentación a remitir por los distintos organismos (2.2.).

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

- Reorganización de la distribución de las cargas de trabajo en los dos Servicios del Área de Pensiones Generales que tramitan los expedientes de pensiones de jubilación agilizar el servicio, así como el reforzamiento de la plantilla del registro (2.4.).
- Establecimiento, por Ley 2/2008, de la indemnización en favor de quienes hubiesen sido privados de libertad por su condición de homosexuales, en aplicación de la antigua legislación sobre vagos y maleantes y sobre peligrosidad y rehabilitación social y la publicación de Instrucciones de 3 de abril de 2008, para la aplicación de la nueva regulación de las pensiones de viudedad y orfandad derivada de la modificaciones introducidas por la ley PGE 2008 (2.5.).

➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

- Incorporación al Centro de la S. G. de Relaciones Presupuestarias con la UE (2.1.).
- Creación del Comité de evaluación de proyectos en el área de Incentivos Regionales (2.2.).
- Reales Decretos 161 al 173/2008 de delimitación de zonas de promoción económica, incorporando los procedimientos para la concesión y tramitación de subvenciones de Incentivos Regionales para cada una de las trece CC. AA. afectadas por el sistema (2.5.).

➤ *Secretaría General de Financiación Territorial.*

- Expediente de creación de nuevos puestos de trabajo en la SGFT y en la DGCFAEL. para el refuerzo del Gabinete Técnico del Secretario General y de la Unidad de Apoyo de la Dirección General (2.1.).



- Expediente de desconcentración de las extintas DG's en la SGFT y en la DGCFAEL, mediante el cual el personal existente en las anteriores DG's se adscribió a las nuevas Subdirecciones y Unidades (2.4.).

➤ *Dirección General de Coordinación Financiera con las CC.AA. y EE.LL.*

- Publicación de la Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre por la que se aprueba una nueva estructura de los presupuestos de las entidades locales, de aplicación a presupuestos y liquidaciones en 2010 (2.5.).

➤ *Intervención General de la Administración del Estado.*

- En aras a fomentar el funcionamiento de grupos de trabajo se organizan reuniones bimestrales del Grupo de Trabajo de Coordinación Tecnológica de los Servicios de Informática Presupuestaria, y trimestrales de los Comités de Coordinación de la Seguridad de la Información y Comité de Coordinación del Portal de la Administración Presupuestaria (2.2.).

➤ *Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado.*

- Mediante el Real Decreto 1029/2007, de 20 de julio, se modificó la estructura orgánica de esta Entidad (2.1.).
- Se ha creado el Comité del Sistema Integrado de Gestión, siendo uno de sus principales objetivos la coordinación, impulso y seguimiento de los distintos equipos (2.2.).
- La Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado ha sido certificada frente a los estándares de Calidad ISO 9001:2008, Seguridad de la Información ISO 27001:2005 y Control de Seguridad de la Asociación Mundial de Loterías WLA SCS: 2006 (2.3.).
- Conforme a la nueva RPT se han redistribuido tanto los medios humanos como materiales en aras de conseguir el mayor alineamiento posible de los distintos procesos con el Plan Estratégico de la Entidad (2.4.).
- Se han publicado varias Resoluciones que afecta a la regulación de la EPELAE, entre ellas la Resolución de 18 de junio de 2008, BOE núm. 151 de fecha 23 de junio, por la que se regula la validación, a través de Internet, de los concursos de pronósticos en sus diversas modalidades (2.5.).
- Dentro del marco del Sistema Integrado de Gestión por procesos de Loterías y Apuestas del Estado (SIGLAE) se han elaborado Normativas Internas de Seguridad



de la Información, de publicidad y marketing, así como un Código de Conducta (2.6.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales.*

- Existencia de varios grupos de trabajo sobre diversas líneas de acción que comprende el Plan Estratégico del Instituto (desde 2006) (2.1.).
- Mejora de la Coordinación entre el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ubicado en la sede de Madrid y los Centros Regionales, promovida en visitas profesionales a A Coruña, Barcelona, Valencia y Sevilla (2008) (2.1.).
- Coordinación de los grupos de trabajo del Plan Estratégico a través de otro específico con representación de la Dirección y de las tres áreas básicas de actividad (Investigación, formación y Gestión de Recursos), que impulsa y verifica el cumplimiento de plazos y compromisos de los otros grupos (desde 2006) (2.2.).
- Realización de una evaluación de riesgos psicosociales en la Escuela de Hacienda Pública, a todos los niveles (2008). La evaluación correspondiente al resto del Instituto se ha realizado en 2009 (2.3.).
- Aprobación de protocolos de actuación en el marco de la prevención de riesgos laborales (2.5.).



➤ *Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional.*

- Diseño de una estructura racional organizativa adaptada a las competencias de la Dirección General (2.1.).

➤ *Dirección General del Tesoro y Política Financiera.*

- Constitución de varios “FOROS TÉCNICOS” para el seguimiento del nuevo programa de avales del Tesoro a las emisiones de entidades financieras, en el marco del Real Decreto-Ley 7/2008 (2.1.).
- Grupo de trabajo con TESORERÍAS DE COMUNIDADES AUTÓNOMAS y grupos de trabajo relacionados con la introducción del SEPA (Single Euro Payments Área) (2.2.).
- Creación de un grupo de trabajo con miembros del SEPBLAC y el Banco de España para el análisis de las transferencias efectuadas por las remesadotas y mejoras en la comunicación con el Banco de España que remite cierta información a través de correo informático securizado así como conversaciones con el SEPBLAC para el empleo del certificado digital y la remisión de la información a través de correo electrónico seguro (2.3.).
- Realizado la transposición de la Ley de prevención de blanqueo de capitales que se aprobará a lo largo del año 2009 (2.5.).
- Se ha establecido un procedimiento de circulares técnicas para la remisión de directrices a las Delegaciones (2.6.).

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

- Se ha fomentado el funcionamiento del grupo de trabajo coordinado con el Servicio ejecutivo para la prevención del blanqueo de capitales (2.2.).
- Se ha realizado un informe específico de auto evaluación por parte de las entidades aseguradoras de sus procedimientos de control interno y se ha creado un equipo para la coordinación de la supervisión de los mediadores de seguros y reaseguros (2.3.).
- Puesta en marcha de un servicio telefónico y de correo electrónico para atender las dudas relacionadas con la documentación estadístico contable de los corredores de seguros (2.3.).



- ORDEN EHA/693/2008, de 10 de marzo, por la que se regula el Registro Electrónico del Ministerio de Economía y Hacienda. (BOE nº 65 de 15-3) (2.5.).
- Publicación de diversa normativa referente a los Seguros y a las Pensiones (2.5.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística.*

- Modificación de la composición del Consejo Superior de Estadística para dar cabida en él a los órganos de la Administración y las instituciones que puedan ser relevantes para los trabajos que desarrolla (2.1.).
- Reuniones de los grupos de trabajo internos del INE, los participados por el INE y Órganos Centrales de Estadística de las CC.AA. y, los participados por el INE y otros organismos e instituciones (2.2.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial.*

- Se ha realizado el seguimiento de las 13 áreas de mejora implantadas en el año anterior, con el fin de evaluar su efectividad (2.3.).
- Se han definido los puestos de trabajo relacionándolos con la actividad así como las tareas inherentes a ellos (2.4.).
- Aprobación de instrucciones internas de contratación con el fin de ajustar la normativa interna a la Ley de Contratos del Sector Público (2.5.).

➤ *Secretaría General Técnica.*

- Mayor difusión de las publicaciones. Puesta en marcha nuevo contrato de distribuidores (2.3.).
- Se ha elaborado la Carta electrónica del Archivo General y está en proyecto la elaboración de la carta de Servicios del departamento de información (2.3.).



➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial.*

- Implementación de una aplicación de seguimiento de Comités de Dirección así como de de diversos sitios de trabajo colaborativos en la Intranet (2.2.).

➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado.*

- Mejora en el sistema de control de calidad de los expedientes que pasan a firma de la Directora General y el Secretario General (2.3.).
- Orden EHA/3291/2008, de 7 de noviembre que regula el procedimiento de la comunicación por las entidades financieras depositarias de bienes inmuebles y saldos abandonados (2.5.).

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

- Elaboración de Informe Anual sobre Gestión de la Calidad en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda (2.3.).
- Participación en el Observatorio de Calidad de la Administración General del Estado (2.3.).
- Impulso y seguimiento de las actividades en materia de Cartas de Servicios en el ámbito del Departamento (2.3.).
- Apoyo en la realización de procesos de evaluación de los distintos órganos y organismos del MEH y homologación de los resultados de las auto evaluaciones llevadas a cabo (2.3.).

➤ *Parque Móvil del Estado*

- Creación de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos Laborales, certificado conforme a las normas ISO9001:2000, ISO14001:2004 y OHSAS18001:1999, así como elaboración de informes de las actividades de mejora y el seguimiento mensual de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios (2.3.).



➤ *Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda.*

- Reorganización del Departamento Comercial en lo referente a la Dirección de Documentos de Identificación y Tarjetas (2.1.).
- Creación de grupos de trabajo de carácter multidisciplinar en el Departamento Comercial y Planificación para los proyectos en curso (2.2.).
- Implantación en SS.II. de una metodología de calidad de software basada en CMMI (2.3.).
- Inicio de las acciones para la obtención de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud OHSAS 18001:2007 (2.3.).
- Inicio de la adaptación del sistema de calidad de la Norma 9001-2000 a la Norma 9001-2008 (2.3.).
- Propuesta de modificación de los Estatutos de la FNMT-RCM (2.5.).

3. Planificación.

➤ *Dirección General de Tributos.*

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

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Encuestas Internas: De estado de opinión general, de clima laboral y específicas por servicio y encuestas Externas: A clientes presenciales, a clientes Línea Directa del Catastro, a clientes telemáticos y a la AEAT (3.1.).
- Mejora en las definiciones y medidas del Plan de Objetivos derivadas de las propuestas realizadas por el personal directivo del centro (3.1.).
- Encuestas sobre expectativas y grado de satisfacción de los clientes de la DGC (3.2.).



➤ *Tribunal Económico-Administrativo Central (TEAC).*

- Reestructuración y diseño del sistema de indicadores de gestión para el seguimiento y control de la actividad en los TEA's. (3.1.).
- Seguimiento del Plan de objetivos anual (3.2.).
- Establecimiento del instrumento "Calendario de Actuaciones" que permite el seguimiento del cumplimiento de objetivos establecidos por los órganos de control (3.3.).

➤ *Dirección General de Presupuestos y Gastos.*

- Seguimiento permanente de la Sección 35 "Fondo de Contingencia" y de la Sección 31 "Gastos de Diversos Ministerios" a través de la elaboración semanal del informe sobre el "Reloj del Gasto" con previsiones de gasto y margen pendiente (3.3.).

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

- Seguimiento del cumplimiento de objetivos, mediante aplicación ANFION - tiempos de duración de las fases de tramitación, coste por expediente y productividad-, y CONGA, control y seguimiento presupuestario de la Sección "Clases Pasivas" de los PGE (3.1.).

➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

- Establecimiento del objetivo de reducción de plazos en la asignación de los importes de "Otros Fondos Comunitarios" por beneficiario y de reducción de plazos de resolución en la tramitación de los expedientes de incumplimiento de Incentivos Regionales (3.2.).

➤ *Intervención General de la Administración del Estado.*

- Actuaciones de ejecución anual referidas a la planificación de actividades y tareas concretadas en la elaboración del Plan Director actualizado de sistemas de información y comunicaciones de la Secretaría General de Presupuestos y Gastos e Intervención General de la Administración del Estado para el periodo 2008-2010 y la elaboración y seguimiento del Plan Anual de actuaciones de los servicios de Informática presupuestaria, derivado a partir del plan director anterior (3.3.).



➤ *Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado.*

- Para la monitorización de los procesos se han establecido dos tipos de indicadores: Indicadores de Resultado que determinan el grado de cumplimiento de los requisitos del cliente final del proceso y los Indicadores de Operativa, de marcado carácter preventivo (3.1.).
- Se han establecido una serie de objetivos para 2009, junto con una estimación de recursos (materiales y humanos), una asignación de presupuestos y la designación de un responsable para su ejecución (3.2.).
- Las actividades y tareas definidas en la consecución de los objetivos marcados por la Dirección se ajustan al Procedimiento “Planificación y Gestión de Proyectos” donde se establecen las pautas a seguir en cada una de las fases (3.3.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales.*

- Sigue vigente el Plan Estratégico 2006-2009 (3.1.).
- Se estableció el Plan Anual del 2008, del que se desprenden los objetivos para cada una de las áreas (3.2.).
- Planificación específica para las actividades del ejercicio 2008, con determinación de objetivos por áreas, desagregación en metas y objetivos operativos, asignación de responsables, plazos de consecución y batería de indicadores de cumplimiento (desde 2006) (3.3.).

➤ *Dirección General del Tesoro y Política Financiera.*

- Aprobación del Plan Nacional de Continuidad de Negocio del Sector Financiero, constitución del Subcomité de Continuidad de Negocio del CESF e iniciación de los trabajos de coordinación con el Centro Nacional de Protección de Infraestructuras Críticas (3.3.).



➤ *Instituto Nacional de Estadística.*

- Elaboración del Programa Anual 2009, del Plan Estadístico Nacional 2009-2012 y de la Memoria de ejecución del Programa anual 2007 del Plan Estadístico Nacional 2005-2008 (3.2.).
- Elaboración del Plan de Actuación anual del INE (3.3.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial.*

- Se ha consolidado y desarrollado el Plan Estratégico del Instituto, la Dirección por objetivos y el Cuadro de mando (3.2.).

➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial.*

- Seguimiento del cumplimiento del Plan Director y del Plan de Impulso de la Administración Electrónica (3.2.).

➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado.*

- Revisión de los objetivos de gestión a realizar por las Unidades de Patrimonio de las Delegaciones Provinciales (3.2.).
- Establecimiento del plan de revisión de expedientes en trámite y finalizados y elaboración de bases de datos para el control actualizado de la información a fecha de petición de cada elemento: facturación, pagos, etc. (3.3.).

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

- Gestión, explotación y mantenimiento del Sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia SIECE, aplicable a las actividades de los órganos y unidades del Ministerio (3.1.).
- Diseño y explotación de un sistema de indicadores de calidad en la administración electrónica (3.1.).

➤ *Parque Móvil del Estado.*

- Jornada directiva para la revisión y análisis de los principales proyectos y de la evolución de los indicadores de gestión y objetivos (3.2.).
- Seguimiento mensual de los cuadros de indicadores y objetivos asociados a la gestión de las subdirecciones del PME (3.2.).



➤ *Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda.*

- Definición de los objetivos anuales, establecimiento de nuevos indicadores mensuales, por líneas de negocio y departamentos y definición de cuadros de Mando (3.1.).
- Planificación de las actividades comerciales entre los Departamentos Productivos y Comercial :asistencia a Ferias, Congresos, etc., y planificación del Programa de Actividades del Servicio de Especialistas Técnicos y Extinción de Incendios (3.3.).

➤ *Dirección General de Coordinación Financiera con las CC.AA. y EE.LL.*

- Incorporación de nueva funcionalidad de generación de estadísticas sobre del estado de captura de datos por tipo de entidad y tramos de población (3.1.).
- Tareas de desarrollo de la nueva versión de la taxonomía LENLOC y la elaboración de la taxonomía PENLOC, incorporando la nueva estructura presupuestaria, Orden EHA/3565/2008, para la adaptación de los módulos de generación de instancias XBRL por las compañías desarrolladoras de software (3.3.).
- Planificación de la captura, depuración y análisis de datos presupuestarios para el cumplimiento de los plazos previstos en el PEN respecto a la disponibilidad consulta de datos agregados correspondientes a las liquidaciones de los presupuestos del ejercicio 2006 y a los presupuestos del ejercicio 2007 en la Oficina Virtual del Centro (3.3.).

4. Recursos Humanos.

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Desarrollo del Plan de Formación 2005: Realización de 570 cursos con 6.181 participantes (4.1.).
- Desarrollo de las actuaciones de la Oficina de Atención al Empleado (4.1.).
- Implantación de Sistema de video conferencia entre los Servicios Centrales y las Gerencias Regionales en la DGC (4.1.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central.*

- Diseño del Plan de Formación Permanente para el personal que presta sus servicios en los TEA's en colaboración con el IEF (4.1.).



- Realización de 3 cursos sobre expediente electrónico para el personal del TEAC y TEARM (4.1.).

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

- Desarrollo de las acciones formativas previstas en el Plan Estratégico del Centro con similar número de cursos impartidos al ejercicio anterior (4.1.).
- Sesiones informativas sobre el Servicio WEB de Informes de vida laboral. (4.2.).

➤ *Secretaría General de Financiación Territorial.*

- Cursos específicos sobre aspectos informáticos al personal: Seguridad en servidores y aplicaciones NET, C# desde Visual Basic NET, y Visual Studio 2005 y SQL Server 2005 (4.2.).

➤ *Dirección General de Coordinación Financiera con las CC.AA. y EE.LL.*

- Desarrollo de cursos de formación específica en materias relacionadas con aspectos informáticos: 38 cursos sobre aplicaciones gestoras específicas, administración electrónica y gestión y mantenimiento de redes y en materias relacionadas con la Administración Pública (4.2.).

➤ *Intervención General de la Administración del Estado.*

- Elaboración de un plan anual que incluye los cursos necesarios para el perfeccionamiento del personal al servicio de la IGAE (4.1.).
- Difusión e impulso a la participación en los sistemas de formación *on line* a través de la Plataforma del Ministerio de Economía y Hacienda, del Instituto de Estudios Fiscales y del INAP (4.1.).
- Revisión de la estructura y contenido del proceso selectivo para ingreso en el Cuerpo Superior de Interventores y Auditores del Estado (4.3.).

➤ *Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado.*

- La formación de LAE se centró en las siguientes materias: Formación de idiomas, formación en la herramienta Oracle y formación en la Gestión por Procesos (4.1.).
- La selección de personal se programó atendiendo a las necesidades de los distintos puestos de trabajo (4.3.).
- El personal ha tenido acceso a la promoción interna (acceder del grupo C2 al grupo C1), en colaboración con el Ministerio de Economía y Hacienda, mediante sistema *on line* (4.5.).
- Resumen anual para comprobar si se han cumplido los objetivos fijados (4.7.).



➤ *Instituto de Estudios Fiscales.*

- Mejoras generales del catálogo de planes de formación continua y Departamental del Instituto de Estudios Fiscales que han provocado mayor asistencia y disminución del absentismo a los cursos (2008) (.1.).
- Realización de encuesta sobre necesidades y prioridades en la realización de cursos y diseño de las acciones formativas sobre la base de estas necesidades (2008) (4.2.).
- La oferta de formación permite acoger toda la demanda sin restricciones (4.3.).
- Realización de cursos especializados (desde 2007) (4.4.).
- Incremento porcentual del 150% en el número de promociones internas producidas en el año en el IEF (4.5.).
- Realización de pruebas a la finalización de los cursos de formación que permite la expedición de certificados de aprovechamiento o certificados de mera asistencia al curso (desde 2007) (4.7.).

➤ *Dirección General de Política Económica.*

- Organización de un curso específico de Técnica Normativa y financiación de la asistencia a varios cursos especializados (4.2.).
- Esfuerzo destacable en el proceso de selección del personal de la Subdirección General de Competencia y Regulación Económica (4.3.).
- Se ha fomentado el sistema de promoción interna (4.4.).

➤ *Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional.*

- El proceso de cobertura de una de las Subdirecciones ha exigido un esfuerzo intenso en materia de selección (4.3.).

➤ *Dirección General del Tesoro y Política Financiera.*

- Se ha dotado a la D. G. del Tesoro y P. F. de una Unidad denominada “Unidad de Apoyo del Fondo para la Adquisición de Activos Financieros” (4.8.).



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

- Se impartieron un total de 30 cursos para el personal de la DGS y FP y se han realizado colaboraciones con otras direcciones generales del Ministerio de Economía y Hacienda para presentar ponencias que suponen la transmisión de conocimientos (4.1.).

➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*

- Aumento de información sobre cursos de interés para los funcionarios y mejora en la distribución de dicha información (4.8.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística.*

- Cursos de formación presencial, e incorporación de nuevos cursos de formación a distancia con ordenador impartidos a través de la plataforma de *e-learning* ALUCO (4.1.).

- Desarrollo de contenidos de formación general para personal de trabajos de campo en la plataforma *e-learning* del INE (4.2.).

- Puesta en producción de un registro central de trabajadores del INE (fichero LDAP) (4.8.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial.*

- Elaboración del plan anual de formación vinculando la misma con el desarrollo profesional dentro del Instituto (4.2.).

- Se ha puesto en marcha un Plan de formación especial bianual para administrativos que facilitará el acceso al grupo profesional de técnicos (4.5.).

- Se puso en marcha el Sistema de Desarrollo Profesional basado en el cumplimiento de objetivos y la evaluación de competencias (4.7.).

➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial.*

- Integración de la aplicación de Formación Presencial con los servicios Web ofrecidos por la aplicación MEDUSA (4.1.).

- Ampliación de la formación a los componentes de los equipos de emergencia (4.2.).

- Celebración de 5 cursos de formación técnica para el personal (4.2.).



➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado.*

- Organización cursos sobre el funcionamiento de la aplicación CIBI (4.1.).
- Realización de cursos relacionados con los puestos de trabajo (4.2.).
- Participación del personal opinando sobre sus herramientas de trabajo (4.4.).

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

- Realización de dos Jornadas de Formación en materia de calidad en colaboración con el IEF (4.1.).

➤ *Instituto de Contabilidad y Auditoria de Cuentas.*

- Diseño del plan de formación para el cumplimiento de los objetivos de formación continua previstos por la Octava Directiva (4.1.).
- Impartición de cuatro ponencias, estructuradas en ocho sesiones de cuatro horas de duración cada una, respecto a: instrumentos financieros, fusiones y adquisiciones de empresas y valor razonable (4.2.).

➤ *Parque Móvil del Estado.*

- Inicio de las jornadas de formación al personal conductor en temas de gestión ambiental, calidad, prevención de riesgos laborales y seguridad informática (4.1.).

➤ *Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda.*

- Realización de folletos para su divulgación por el Departamento de Seguridad (4.1.).
- Cursos de formación específicos al puesto en los Departamentos/Áreas : Comercial, Seguridad, Planificación, Almacén Automatizado, Compras, D. Financiera, I+D y Auditoria (4.2.).
- Incorporación de la valoración de habilidades de acuerdo con las competencias necesaria para el puesto en los procesos de selección de personal de libre designación (4.3.).

5. Recursos Materiales e Inmateriales.

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Desarrollo del proyecto de adaptación del Catastro al Plan de Calidad y mejora en la atención al ciudadano en la Gerencia de Málaga (5.1.).



- Reacondicionamiento de varios edificios de Gerencias y traslado de la G. T. de Lérida al edificio del Banco de España (5.1.)
- Mejoras específicas de las instalaciones en servicios centrales: reparación vierteaguas, instalación transformadores, pintura y solado de diferentes dependencias y modernización climatizadores del CPD (5.2.).
- Modernización del mobiliario archivístico y labores de expurgo de la documentación (5.3.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central.*

- Obras de mejora y acondicionamiento de la sede del TEAR de Canarias, en Las Palmas (5.1.).
- Mejora de infraestructuras de voz, datos, iluminación y climatización de diferentes sedes (5.2.).
- Obras de acondicionamiento en la zona del Registro y Atención al Público en el TEAR de Madrid (5.3.).
- Inversiones en reposición y mejoras de mobiliario y enseres por valor de 612.906,45 € en diferentes sedes (5.4.).
- Se sustituyeron 92 impresoras personales, 14 equipos multifunción y 11 impresoras de red al objeto de reducir el consumo de papel (5.7.).
- Instalación de nueva versión de la aplicación Sorolla para la ejecución y contabilización del gasto (5.8.).

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

- Creación de nuevos despachos en varias plantas del edificio al objeto de dotar de espacio a nuevos puestos de trabajo derivados de la reestructuración de la Dirección General (5.1.).
- Puesta en funcionamiento del sistema de tornos en la entrada de la nueva sede destinados a la mejora de la seguridad del edificio. El diseño de su ubicación facilita la evacuación en caso de necesidad (5.10.).
- Adquisición de nuevo mobiliario para la nueva sala de reuniones del Consejo para la Defensa del Contribuyente, la de formación, así como para varios despachos de niveles superiores (5.4.).



- Realización de un nuevo inventario, derivado del traslado a la nueva sede de la Dirección, mediante contratación externa. La gestión y el mantenimiento se lleva a cabo internamente a través de la aplicación SOROLLA (5.5.).
- Traslado a las dependencias del Centro de Almacenamiento de Documentación Administrativa de 371.000 expedientes de Clases Pasivas (5.6.).
- Control del suministro y del stock del material a través del programa informático SOGA (5.7.).
- Edición mensual del “Boletín de seguimiento presupuestario y nómina” con información de la ejecución del presupuesto de gastos de la Sección 07, importes de las nóminas por colectivos y Unidades de Clases Pasivas y detalle del número de pensionistas, altas, bajas y anticipos (5.8.).
- Desarrollo del Plan General de Contabilidad del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos, RD 1618/2007, y de los instrumentos para su seguimiento informático, para el desempeño de las competencias atribuidas al Centro en el reconocimiento y abono de los anticipos por impago de pensiones alimenticias (5.8.).

➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

- Mejoras en la ordenación y organización del archivo de expedientes de Incentivos regionales y preparación del envío de expedientes en desuso al Archivo Central MEH (5.6.).

➤ *Secretaría General de Financiación Territorial.*

- Adecuación de las dependencias en la sede en Goya 6 por el traslado del personal de dos Subdirecciones Generales ubicadas originalmente en la calle Los Madrazo (5.1.).
- Adquisición de un lote de impresoras en blanco y negro a doble cara para la racionalización del consumo de papel (5.7.).

➤ *Intervención General de la Administración del Estado.*

- Reforma de la instalación de climatización de los locales de reprografía (5.1.).
- Mejoras en Seguridad de edificios:
 - Instalación de megafonía en los locales de la IGAE que no disponían de este servicio (5.10.).
 - Adquisición de material de seguridad contra incendios y de un escáner de inspección por rayos X (5.10.).



- Actualización del sistema de señalización vertical, de alta reflectancia, en las vías de evacuación (5.10.).
- Sustitución de los cuadros eléctricos de la instalación eléctrica de alimentación a red de ordenadores de las plantas 12 a 16 del edificio del Centro Directivo (María de Molina, 50) (5.2.).
- Adquisición de diverso mobiliario (5.4.).
- Traslado, reubicación o eliminación de documentos de archivo que son accesibles por Internet y digitalización de la Cuenta General del Estado de los años 1850-1951 (5.6.).
- Se formaliza un contrato de inspección de calidad ambiental y plan preventivo del sistema de climatización (5.9.).

➤ *Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado.*

- Durante el año 2008 se ha adaptado uno de los locales de Capitán Haya 53 como Salón de Sorteos eliminando barreras arquitectónicas para discapacitados y con la incorporación de una serie de novedades técnicas (5.1.).
- Se ha cerrado y climatizado una zona de aproximadamente 300 m² de superficie y 6 m. de altura en el almacén central en aras de conseguir una mejora en la confortabilidad ambiental del personal que desarrolle su jornada laboral en dicho centro de trabajo (5.1.).
- Se ha implantado el Plan de Actuación ante Situaciones de Emergencia en los edificios de Capitán Haya y Xaudaró. Se han instalado equipos de respiración autónomos para actuación de rescate en caso de emergencia en cada planta (5.10.).
- Se ha habilitado un acceso directo desde el vestíbulo principal al nuevo salón de sorteos sito en los bajos del edificio de Capitán Haya 53 (5.11.).
- Se ha instalado en la sede de Capitán Haya 53 un sistema de humectación automático (5.2.).
- Se han iniciado los estudios de viabilidad de la lectura de activos mediante lectoras de códigos de barras y conectividad on-line con la aplicación que gestiona el inventario (5.).
- Se han iniciado las tareas de digitalización del archivo histórico (5.6.).
- Se ha fomentado el uso de correo electrónico como canal de comunicación entre distintas unidades y se ha sustituido la distribución en papel de boletines



estadísticos, notas informativas y resumen de prensa por su distribución electrónica (5.7.).

- Dentro de los procesos operativos del mapa de procesos de LAE se ha definido el procedimiento de seguimiento de planificación estratégica (5.8.).
- Se han actualizado los cuadros automáticos del Almacén Central sito en Arganda del Rey (5.9.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales.*

- Adquisición de equipo de climatización y actualización del sistema de gestión de la climatización en la sede central de Madrid (5.1.).
- Anteproyecto para la construcción de una nueva sede en Valencia (5.1.).
- Dotación de arco de detección de metales en el control de acceso, reforma de instalación del sistema anti-intrusión, reforma parcial del circuito cerrado de televisión, sustitución de puertas metálicas de acceso general, difusión del tríptico de evacuación en caso de emergencia, impartición de curso de lucha contra incendios con fuego real, adquisición de 96 extintores de polvo y 1 de CO₂, adquisición de una caja fuerte para el departamento de control (5.10.).
- Adquisición de postes para balizamiento y señalización de accesos y viales (5.11.).
- Reducción de gastos en teléfono, inauguraciones, clausuras y otros actos protocolarios (5.12.).
- Adquisición de sistemas de proyección, reposición de equipos de megafonía y audio y adquisición de maquinaria de reprografía (5.2.).
- Recolocación del archivo del IEF y adquisición de mobiliario para el mismo (5.6.).
- Diversas medidas en materia de reducción de consumo de papel como la entrega de la documentación de los cursos y seminarios en formato digital (5.7.).
- Empleo del sistema común SOROLLA, de la IGAE, complementado con el uso de la aplicación de desarrollo propio PROGESCOR (5.8.)



➤ *Dirección General de Política Económica.*

- Renovación y mejora del mobiliario: mejoras ergonómicas y mejoras en las condiciones ambientales (5.4.).

➤ *Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional.*

- Se ha favorecido la adaptación a mejoras ergonómicas y de las condiciones ambientales del puesto de trabajo (5.4.).

➤ *Dirección General del Tesoro y Política Financiera.*

- Se ha procedido a la reubicación de las cámaras exteriores de circuito cerrado de TV, para mejorar los ángulos de visualización del edificio (5.10.).
- Se ha efectuado un control físico-químico y microbiológico en las fuentes de agua (5.10.).
- Se han ampliado con nuevos carteles la señalización de todo el edificio, especialmente las referidas a salidas de emergencia (5.10.).
- Se ha continuado expurgando los archivos, reduciendo considerablemente el nivel de papel almacenado (5.6.).
- Reducción en el consumo eléctrico, pasando de 883.604kw en 2007 a 865.210 en 2008 (5.7.).
- Reducción del consumo de papel de 5.465 paquetes en 2007 a 5.215 paquetes en 2008 (5.7.).
- Realización en el último trimestre de control pormenorizado del consumo telefónico (5.7.).

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

- Renovación de mobiliario (5.4.).
- Proceso de limpieza y recolocación de archivos con objeto de facilitar su uso y ahorro de tiempo (5.6.).

➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*

- Mejoras en la instalaciones (5.2.).
- Implantación progresiva de la utilización de papel reciclado y avisos para moderar el color de imprimir (5.7.).



- Evaluación y encuesta de los recursos materiales y las instalaciones de la subdirección: medición de la temperatura, calidad del aire, inspección de luces, sillas, suelo, revisión de filtros de aire de los despachos (5.9.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística.*

- Se realizaron obras de reforma y adecuación de los nuevos locales para ubicación de las Delegaciones Provinciales de Ávila, Barcelona, Las Palmas, Lleida, Toledo, Valencia, Cáceres, Cuenca, Huelva, Granada, Oviedo, Santander, Soria, Teruel y Vitoria (5.1.).
- Elaboración de una tarjeta criptográfica para cada uno de los trabajadores del INE (5.11.).
- Instalación de un sistema de control de accesos al edificio de Castellana 183 (5.11.).
- Se mejoraron las instalaciones de climatización de las Delegaciones Provinciales de Alicante, Almería, La Coruña, Málaga y Pontevedra y en algunos edificios de Servicios Centrales (5.2.).
- Se mejoró el mobiliario de las Delegaciones Provinciales de Ávila, Barcelona, Las Palmas, Lleida, Toledo y Valencia (5.4.).
- Se actualizó el inventario (5.5.).
- Se ha realizado un contrato de mantenimiento integral en el edificio de los Servicios Centrales (5.9.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial.*

- Se finalizaron las obras de acondicionamiento general del edificio (5.1.).
- Se instaló una nueva plataforma para acceso de minusválidos. (5.11.).
- Se actualizaron los procedimientos de seguridad (5.10.).
- Puesta en marcha de un sistema de producción eléctrica fotovoltaica (5.2.).
- Se ha disminuido un 19% el consumo eléctrico y un 13% el consumo de agua (5.7.).
- El seguimiento del presupuesto se ha visto mejorado revirtiendo en un 7% menos del gasto en Inmuebles, instalaciones y material (5.8.).



➤ *Secretaría General Técnica.*

- Se han mejorado las condiciones de iluminación y mejoras en las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad (5.3.).

➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial.*

- Redacción de proyecto y ejecución de obras para la adaptación de un aseo en la planta baja de Alcalá 9 y adaptación de dos aseos en la planta baja de Alcalá 5 (5.1.).
- Ejecución de obras para mejorar la accesibilidad en el Complejo Cuzco: acceso por Castellana 162, con instalación de una rampa exterior y una interior, y salón de actos (5.11.).
- Contratación de la recogida selectiva de residuos (5.12.).
- Acondicionamiento de aseos en la sede de Alcalá 5, con incorporación de sistemas de ahorro de agua y estudio de consumo energético en las sedes de servicios centrales y análisis de medidas de ahorro para su implantación por las unidades competentes (5.2.).
- Realización de labores de instalación/desinstalación del cableado de voz y datos en varios edificios (5.2.).
- Sustitución de publicaciones en papel por publicaciones electrónicas (5.7.).
- Preparación regular de cuadros informativos del grado de ejecución actual presupuestaria y previsiones del gasto total del ejercicio (5.8.).

➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado.*

- Renovación del mobiliario en los Servicios de Gestión Económica y Asuntos Generales (5.4.).
- Seguimiento de la aplicación informática para el control del inventario (5.5.).
- Actualización del archivo documental del Inventario General (5.6.).
- Impulso de la utilización de papel reciclado en reprografía y utilización de sobres de uso múltiple en las comunicaciones internas (5.7.).

➤ *Parque Móvil del Estado.*

- Rehabilitación y consolidación de estructuras del edificio sede del organismo (5.1.).



- Mejora de las instalaciones de protección contra incendios y de los dispositivos de seguridad del edificio así como la actualización del plan de autoprotección o emergencia del edificio (5.10.).
- Mejoras de la accesibilidad del edificio con la creación de aseos para discapacitados y salva escaleras mecánicos (5.11.).
- Creación de una sala de formación multidisciplinar (5.12.).

➤ *Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda.*

- Mejora y modernización de locales de trabajo, servicios y vestuarios del personal (5.1.).
- Eliminación del amianto e insonorización de algunos locales pendientes de acuerdo con la Prevención de Riesgos Laborales e incremento de las instalaciones de seguridad tanto física como lógica (5.10.).
- Renovación de los accesos al Fielato y entrada por la c/ Jorge Juan: rampa para acceso de discapacitados e instalación de barandillas en el acceso del Museo (C/ Doctor Esquerdo) (5.11.).
- Sustitución y modernización de las instalaciones de climatización (5.2.).
- Renovación del mobiliario de algunas áreas de acuerdo a las indicaciones y requerimientos de la Evaluación de Riesgos Laborales (5.4.).
- Inicio de la informatización del archivo de la Dirección de Ventas y de la digitalización, de archivos en el Departamento de Seguridad, y de historias clínicas en el Servicio Medico (5.6.).
- Publicación de los avisos en la página intranet, eliminado la utilización de soporte papel en su remisión a los Departamentos y Áreas (5.7.).
- Creación de procedimientos específicos para el control administrativo y presupuestario en el Departamento de Seguridad (5.8.).

6. Recursos Tecnológicos.

➤ *Dirección General de Tributos.*

- Adquisición de Servidores para renovación completa de la red del centro directivo (6.1.).
- Adquisición de 60 licencias de uso pack "Nuance" de productividad, OCR y gestión ficheros PDF (6.2.).



- Diseño del formulario normalizado para la presentación de consultas tributarias través del Registro Telemático del MEC (6.4.).
- Aplicaciones Internas: Desarrollo de estudios destinados a la mejora de las aplicaciones del Centro (6.5.).

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Actuaciones permanentes de mejora sobre las utilidades de las aplicaciones de gestión catastral SIGECA y SIGCA2 (6.2.).
- Incorporación del nuevo Plan de Objetivos, reestructurado en 2008, a la gestión automatizada a través de tecnología *business intelligence* (6.2.).
- Mantenimiento de los servicios asociados a la página Web del Catastro y de la Oficina Virtual de Catastro OVC (6.3.).
- Desarrollo e instalación de PIC's: 3.200 Puntos instalados en 2008 con 6.200 efectivos empleados, entregándose 520.616 certificaciones (6.3.).
- Incorporación de web conferencia y tele conferencia como sistema de comunicación con instituciones europeas e iberoamericanas (6.3.).
- Implantación de controles estadísticos de calidad en los procedimientos de valoración catastral masiva (6.5.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central.*

- Se sustituyeron 166 ordenadores, 20 escáneres departamentales y 3 servidores, 92 impresoras personales, 14 equipos multifunción y 11 impresoras de red (6.1.).
- Puesta en marcha del proyecto de Expediente Electrónico (6.2.).
- Mejora y ampliación de la aplicación de "Sala sin Papel" para la gestión electrónica de las ponencias en el TEAC (6.2.).
- Actualización de todos los contenidos de la página Web de Tribunales Económico-Administrativos en el Portal MEH (6.3.).
- Realización de mejoras de la intranet corporativa (6.3.).
- Actualización del Plan de Seguridad Informática de los TEA's y mejoras de la herramienta Directorio Activo destinadas a incrementar la seguridad de sistema (6.7.).



➤ *Dirección General de Presupuestos y Gastos.*

- Mejoras en la operatividad del subsistema de proyectos de inversión, incorporación de un nuevo subsistema para tratar los presupuestos de los Consorcios y adaptación al nuevo Plan General de Contabilidad y al de Seguros y Entidades de Crédito en la aplicación FINANCIÁ, de integración en los PGE de documentación correspondiente a las entidades del Sector Público Empresarial (6.5.).
- Aplicación REGIONet, sobre la distribución territorial de proyectos de inversión:- Disponibilidad de una mayor explotación de las regionalizaciones en el ámbito de las inversiones (6.5.).
- Aplicación SIEMPRE 2000: Mejora del sistema de comunicación con los OO. AA. en la instrumentación de expedientes de modificación presupuestaria (6.5.).
- Aplicación ADENDA: entrada en operatividad del nuevo subsistema para la edición de las memorias económico-orgánica y de programas a efectos de verificar las variaciones interanuales entre los presupuestos (6.5.).
- Aplicación QUANTO, para la elaboración del presupuesto del Sector Público administrativo, edición del Presupuesto y el seguimiento de las enmiendas al mismo. Mejoras generales en su operatividad agilizando los procesos de explotación de la información (6.5.).

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

- Incorporación a los sistemas de reconocimiento y pago de las pensiones de Clases pasivas (OLAS e ISLA), del subsistema FGA para la gestión documental y el envío a nómina del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos (6.2.).
- Introducción de mejoras en la aplicación para la gestión de los haberes devengados y no percibidos (6.2.).
- Desarrollo informáticos para completar la definición de los requerimientos del nuevo Sistema de Información de Clases Pasivas (ARIEL) destinado a la integración de las dos aplicaciones actualmente existentes (6.2.).
- Incorporación a las aplicaciones OLAS e ISLA de un acceso directo al Servicio *web* de informes de vida laboral (6.2.).
- Sustitución de la difusión en soporte papel del Boletín de seguimiento presupuestario y nómina por su remisión en archivo electrónico (6.3.).



- Nuevo diseño funcional y gráfico de la *web* de la Intranet de la Dirección General (6.3.).
- Aprobación de los nuevos formularios normalizados para la tramitación telemática de los procedimientos y trámites en materia de Clases Pasivas (Resolución de 26 de septiembre de 2008) (6.4.).
- Contrato con Correos y Telégrafos, S.A. y firma del documento de adhesión al Convenio de Colaboración entre dicha Sociedad y el MAP para la prestación de los servicios de notificaciones telemáticas seguras y de dirección electrónica única (6.4.).
- Adecuación del contenido de la página *web* de Clases Pasivas a la Ley 51/2007, de PGE, y a la Ley 52/2007, de “Memoria histórica” (6.4.).
- Actuaciones de revisión y actualización permanente de la información contenida en el canal Anuncios de las novedades en materia de normativa, de prestaciones y servicios; de los textos legales incluidos en el canal normativa, e incorporación del tríptico de revalorización de pensiones de Clases Pasivas para 2008, así como de los nuevos formularios para la gestión de los procedimientos tramitados por el Centro (6.4.).
- Publicación y actualización de los documentos básicos de la legislación del sistema de clases pasivas en el Portal *web* MEH (6.4.).
- Actualización permanente de la página de clases pasivas, incluida en el Portal intranet de la SGPG, que incluye los accesos a: «Base de Datos Documental», «Colección: Cuadernos de Clases Pasivas», «Colección: Código Legales» y «Colección: Recopilaciones» (6.4.).
- Mantenimiento del servicio «SUMARIO BOE», que facilita diariamente por correo electrónico y antes de las 8 horas, a todo el personal de la Dirección General, el sumario del Boletín Oficial del Estado, con indicación de sus principales reseñas; así como de las publicadas en los diarios o boletines oficiales de la UE (series L y C), CC. AA., etc., que puedan ser de interés (6.4.).
- Entrada en funcionamiento del nuevo registro electrónico de Clases Pasivas a través del cual se conectan los procedimientos y la página *web* de Clases Pasivas con el Registro departamental (6.5.).
- Finalización de la mejora de la aplicación de control horario referente a la información, vía *web*, de los fichajes y cumplimiento horario del personal de la Dirección General (6.5.).



➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

- Adaptación y mejora de las aplicaciones informáticas existentes (6.2.).
- Diseño e implementación de la aplicación informática Fondos 2007 para la gestión de los Programas Operativos del Objetivo de Cooperación Territorial Europea (6.2.).
- Mejora en la aplicación de petición de informes de vida laboral a la Tesorería General de la Seguridad Social para la evaluación de los puestos de trabajo en los expedientes de incentivos regionales (6.5.).

➤ *Dirección General de Coordinación Financiera con las CC.AA. y EE.LL.*

- Adquisición de una Plataforma con 4 Blade Server, SAN para el almacenamiento centralizado y un 1 Robot de cintas con capacidad de 8 TB, para la gestión de los sistemas informáticos centralizados (6.1.).
- Renovación parcial de los equipos ofimáticos: 15 PC's de sobremesa, un PC portátil, 5 Escáneres y 11 Impresoras (6.1.).
- Puesta en funcionamiento de las aplicaciones FELCES, consulta de datos de liquidaciones y presupuestos, del control de estabilidad presupuestaria y control de endeudamiento (6.2.)
- Creación del buzón *administración.electrónica.eell@meh.es*, para la comunicación con las empresas desarrolladores de productos XBRL (6.3.).
- Creación de un *feed* RSS para la comunicación de noticias relativas a la taxonomía LENLOC y a las previstas para la remisión de los presupuestos y la liquidaciones 2010 (6.3.).
- Modificado el tratamiento de la información relativa al histórico de nombres y de capital social en aplicación de captura de información del Inventario de entes de CC. AA., integración del historial de publicaciones en una única base de datos y mejora de su navegabilidad (6.4.).
- introducción de la firma electrónica para la transmisión de los datos relativos a Presupuestos 2008, que exime de la obligación de remitir el presupuesto (6.4.).
- Creación del nuevo Inventario de Entes del Sector Público Local, a partir de la información de la BDGEL, de acuerdo con los criterios establecidos por el Título primero, del Real Decreto 1463/2007 (6.4.).



➤ *Intervención General de la Administración del Estado.*

- Implantación en las Intervenciones Delegadas en Ministerios (con alguna excepción) y en la Intervención Delegada en Tesoro de la migración a arquitectura web y tecnología .NET del sistema departamental de archivo digital (6.2.).
- Implantación en varias instalaciones piloto del nuevo sistema normalizado de contabilidad analítica para organizaciones administrativas (CANOAnet) bajo arquitectura web y tecnología.NET (6.2.).
- Implantación del procedimiento previsto en la Orden EHA/3990/2008, de 18 de diciembre, por la que se aprueba la aplicación SIC'2 a efectos de la tramitación electrónica de los pagos por transferencia (6.3.).
- Implantación de interfaz gráfico para el análisis de la distribución territorial del gasto a través de la central de seguimiento territorial del gasto (6.3.).
- Desarrollo del sistema para la recepción de la información económico financiera de las entidades del Sector Público Estatal Empresarial y Fundacional, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución de 22 de septiembre de 2008, a través de la aplicación CICEP.red (6.3.).
- Desarrollo del registro electrónico de saldos y depósitos abandonados para la Dirección General del Patrimonio del Estado (6.3.).
- Desarrollo de un procedimiento de comunicación/intercambio de datos con la Agencia Estatal de Administración Tributaria en relación con la Ayuda Compensatoria por carga tributaria (6.3.).
- Desarrollo de sistema de información para la captura por el órgano de jubilación, envío y tratamiento del impreso de jubilación "J" (6.3.).
- Respecto al Portal en Internet: se ha automatizado, en colaboración con la Dirección General Costes de Personal y Pensiones Públicas y con la Unidad de gestión del Portal del Ministerio, la sindicación de la información sobre los procedimientos de Clases Pasivas (6.4.).
- Adecuación del Portal a las recomendaciones y pautas de accesibilidad planteadas en el estudio elaborado por INTECO sobre la accesibilidad del Portal (6.4.).



- Actualización y mejora del Inventario de Entes del Sector Público Estatal (INVESPE), de acceso libre mediante el Portal de la Administración Presupuestaria (6.4.).
- Desarrollo e implantación del servicio *web* de consulta de datos a la Seguridad Social sobre el informe de vida laboral (6.4.).
- Puesta en funcionamiento del nuevo registro electrónico de Clases Pasivas en entorno Java, adaptado a la plataforma de validación @Firma, y conectado con el registro electrónico del Ministerio (6.4.).
- Participación en la plataforma TDT-060 del Ministerio de Administraciones Públicas para la creación de canal de televisión digital terrestre TDT-Clases Pasivas (6.4.).
- En cuanto al Portal Intranet, específico de Informática presupuestaria: se ha implantado una nueva versión de este Portal bajo tecnología MOSS 2007, habiendo entrado en funcionamiento asimismo un espacio de colaboración piloto de la Subdirección General Aplicaciones de Contabilidad y Control (6.6.).
- Entrada en funcionamiento de un nuevo sistema de tramitación electrónica de solicitudes de permisos y licencias, integrado en el conjunto de soluciones para la gestión del personal (TRAM@) (6.6.).
- Optimización de las políticas de seguridad implantadas para controlar la comunicación entre las diversas redes (6.7.).
- Incorporación de nuevos mecanismos de seguridad en la electrónica de red, incluyendo mecanismos de control de tormentas de tráfico (6.7.).
- Adaptación de los aplicativos en funcionamiento y modificaciones en las respectivas bases de datos derivadas del cambio en la codificación del número de cuenta corriente a consecuencia de su adaptación al número de cuenta corriente europeo (6.8.).

➤ *Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado.*

- Se ha incrementado el parque de equipamiento informático y microinformático: 2 Servidores HP, 35 PC's de HP, 11 Impresoras de red en B/N en A4, 5 Impresoras red en color A3, 5 Impresoras red color A4 y 11 escáneres color A4 (6.1.).
- Se ha realizado la implantación del nuevo sistema de control de facturación, ingresos y retenciones para pago de premios (COFIR) que ha permitido automatizar estos procesos (6.2.).



- Se ha incluido un nuevo canal de venta por terminal (6.2.).
- Se han desarrollado nuevos contenidos en el portal comercial de LAE, con inclusión y disponibilidad de los contenidos en RSS y mejora en la disponibilidad de la información en Internet de los sorteos de Navidad y Niño, en el momento que se genera (6.3.).
- Desarrollo del nuevo portal *web* (onlae.es), para facilitar y mantener las combinaciones ganadoras y poder ser comprobadas por los usuarios de cada juego, y así evitar la reiteración de la misma consulta y adaptación de las aplicaciones a las peticiones de los usuarios (6.5.).
- Traducción a los idiomas cooficiales de toda la documentación generada por la aplicación de reparto relativa a los juegos de LAE (6.5.).
- Se ha creado una unidad de soporte al usuario de informática encargada de atender y registrar las incidencias así como las solicitudes de cambio y realizar un seguimiento de la resolución de las mismas (6.6.).
- Se han aprobado las directrices de Gestión de la Seguridad de la Información, así como, implantado los procedimientos correspondientes a dicha materia y en diciembre de 2008, se ha obtenido la certificación ISO 27001:2005 del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y WLA-SCS : 2006 de Control de Seguridad de la Asociación Mundial de Loterías (6.7.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales.*

- Renovación del 20% del hardware del Organismo en un escenario quinquenal (6.1.).
- Desarrollo de 2 nuevos programas informáticos propios: el de Presupuestos Beneficios Fiscales 2008 y Progesper 2008 (6.2.).
- Mejoras continuas en el manejo y accesibilidad de la página *web* del Instituto y continua adaptación de la Intranet. (6.3.).
- Acceso a información digitalizada y utilización de formularios electrónicos para las solicitudes de asistencia a cursos y seminarios (6.4.).
- Mejoras en la calidad de las aplicaciones PROGESIN, PROGESFOR, INVENTARIO (6.5.).
- Gestión y mantenimiento continuos del Centro de Atención al Usuario interno y externo (6.6.).



- Gestión permanente del sistema de salvaguarda de la información mediante copias de seguridad (6.7.).
- Adquisición de licencias del paquete Microsoft Office (2008) y adquisición de licencias de actualización del sistema antivirus McAfee (6.8.).

➤ *Dirección General de Política Económica.*

- Se ha continuado con el plan de renovación de equipos y su adaptación a las nuevas necesidades (6.1.).
- Se diseñó y ejecutó la aplicación SIENA, dirigida tanto al Ministerio de Economía y Hacienda como al resto de departamentos de la AGE (6.2.).

➤ *Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional.*

- Se ha continuado con el plan de renovación de equipos y su adaptación a nuevas necesidades (6.1.).

➤ *Dirección General del Tesoro y Política Financiera.*

- Se adquirieron y pusieron en producción diferentes equipos servidores y un armario *rack* para su instalación y se procedió a la actualización del equipo central de comunicaciones (6.1.).
- Se instaló en la sala de reuniones de dirección un moderno sistema de videoconferencia (6.3.).
- Se implantó la modalidad cuenta conjunta en el sistema de compra y venta de Valores del Tesoro a través de Internet (6.4.).
- Desarrollo de la primera fase de la Oficina Virtual de la Caja General de Depósitos. Servicio Web de Apoderados y puesta en marcha del Portal Web de la Unidad del Fondo para la Adquisición de Activos Financieros (FAAF) para la difusión de su actividad así como el mantenimiento y mejora de los distintos portales (6.6.).
- Implantación del sistema de portafirmas electrónico *web* de la D. G. del Tesoro y Política Financiera (6.7.).

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

- Creación de un servicio de notificaciones electrónicas (6.1.).
- Desarrollo de un sistema de firma electrónica de expedientes con tarjeta de empleado del Ministerio (6.2.).



- Creación de una aplicación de captura de la documentación estadístico-contable de gestoras de planes y fondos (6.3.).
- Implantación de un Sistema de Gestión de Activos y de cumplimiento de la LOPD como parte de un esfuerzo continuo en el cumplimiento de buenas prácticas de gestión y protección frente a riesgos (6.4.).
- Puesta en marcha de la infraestructura de servidores duplicados para contar con un respaldo en caso de fallo en los primarios (6.5.).

➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*

- Se ha tratado de homogeneizar en lo posible el archivo informático de los Bancos de Desarrollo y de mejorar los archivos horizontales (6.2.).
- Se ha revisado la información sobre bancos de desarrollo disponibles en la red (6.3.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística.*

- Renovación y ampliación de las máquinas que prestan servicio a la Intranet (6.1.).
- Puesta en producción de la aplicación de gestión de procedimientos jurídicos y del sistema de soporte a la operación estadística Índice de Precios de Vivienda (6.2.).
- Puesta en producción de un sistema *web* para la recogida de datos de estadísticas judiciales (6.3.).
- Extensión de la funcionalidad del sistema ARCE de recogida de cuestionarios de encuestas económicas por Internet a todas las encuestas que realiza el Instituto dirigidas a las empresas (6.3.).
- Implantación servidor de fax nacional (6.3.).
- Ampliación de la oferta de información estadística de otros organismos del sistema estadístico nacional y de información estadística europea procedente de Eurostat, presentes en la Web del INE (6.3.).
- Puesta en producción del Sistema de Información Geográfica de colegios electorales (6.4.).
- Creación de un sistema de Gestión de Clasificaciones (GESCLA) que facilita a los usuarios el mantenimiento de sus bases de datos ante el cambio de la CNAE (6.4.).



- Mejora de aspectos de usabilidad de la Web (6.4.).
- Implantación de las herramientas básicas para el desarrollo de la Ley 11/2007: *workflow*, consulta del estado de tramitación, pasarelas para la emisión de notificaciones, pagos electrónicos (6.4.).
- Puesta en producción de un sistema de correo *web* con herramientas colaborativas (6.5.).
- Realización de una consultoría sobre servicios y organización de un centro de atención a usuarios de Servicios Centrales (6.6.).
- Creación del Centro de respaldo para la Encuesta de Población Activa (6.7.).
- Migración al sistema operativo z/OS del ordenador central (6.8.).

➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*

- Mejora de la difusión de las oportunidades de negocio generadas por los distintos instrumentos de financiación externa mediante la publicación regular en la página web del Ministerio de todas las licitaciones, documentos y estudios relevantes (6.3.).
- Mejoras en la gestión de la página web de anuncios de las propuestas en materia de gestión de los Fondos de Consultoría (6.3.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial.*

- Se adquirió una nueva máquina Z10 que supone una sustancial mejora en cuanto al rendimiento y disponibilidad de las aplicaciones y se procedió a la actualización del ordenador FUJITSU Prime Power 1500 incrementándole el número de procesadores y de memoria (6.1.).
- Se implantó el modelo de comunicaciones a clientes a través del correo electrónico (6.3.).
- Adaptación de Bancaico para la línea Forum-Afinsa (6.3.).
- Se han adaptado las páginas *web* a los criterios de accesibilidad exigidos por Ley (6.3.).
- Creación de amortizaciones para contratos con aval hipotecario (6.4.).
- Se han actualizado 1.277 contenidos en la página *web* (6.6.).
- Se ha procedido a la conclusión de la instalación de un producto de Single Sign On (6.7.).



➤ *Secretaría General Técnica.*

- Nueva base de datos documental del BOMEH en Internet MOSS (6.2.).
- Aplicación GES PUB. Mejora de la aplicación de gestión de producción, comercial y almacén (6.2.).
- Se ha iniciado un proyecto de modernización base de modelos de contestación que facilita contestaciones más rápidas y precisas (6.2.).
- Mejoras en las instalaciones para personas con problemas de audición, en colaboración con la Fundación de la Conferencia Nacional de Sordos (6.3.).
- Desarrollo formulario genérico que permite facilitar y agilizar las solicitudes de información y pedidos de publicaciones (6.4.).
- Venta on-line. Posibilidad de acceder de forma rápida y cómoda a la adquisición de publicaciones (6.4.).
- Digitalización de la colección de folletos de la Biblioteca Central anteriores a 1901 (6.4.).
- Funcionamiento y mejoras del programa informático en entorno Web que facilita la gestión documental del Archivo y la consulta (6.4.).
- Implantación del BOE , BORME y BOMEH virtual (6.4.).

➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial.*

- Adquisición de una cabina de almacenamiento de datos y de respaldo de datos, así como la implantación de software de replicación y switches de almacenamiento SAN (6.1.).
- Implantación de una aplicación para la tramitación electrónica dentro del Departamento y sus Organismos del envío de disposiciones al MP para su publicación en el BOE y mejoras en la aplicación informática EMBLA (6.2.).
- Desarrollo de un sistema de gestión y control de los documentos modificados en la Intranet para cumplir el R. D. 1494/2007 de accesibilidad (6.3.).
- Implementación de mejoras y corrección de errores en el sistema de obtención de estadísticas de acceso al portal Departamental (6.4.).
- Realización de un test de intrusión en el portal Departamental para garantizar la seguridad y calidad del mismo (6.5.).
- Implantación de un sistema de gestión de incidencias Remedy (6.6.).



- Implantación de la seguridad perimetral del centro de respaldo (6.7.).
- Generación automatizada del documento de seguridad en la aplicación LOPD (6.7.).

➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado*

- Implementación de 6 nuevas versiones de CIBI (6.2.).
- Diseñado de la aplicación RESYDA, que facilita la comunicación telemática por las entidades financieras y otros gestores telemáticamente de los saldos y depósitos abandonados (6.4.).
- Puesta en marcha de la plataforma de Contratación del Estado para la mejora en la comunicación y relaciones externas (6.4.).
- Adaptación del sistema de Indicadores de gestión SIECE a los procedimientos (6.5.).

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

- Diseño y explotación de un sistema de indicadores de calidad en la administración electrónica (6.5.).
- Coordinación de la implantación de una PKI en el Departamento (6.7.).

➤ *Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas.*

- Adaptación de la página *web* del ICAC a los estándares de accesibilidad exigidos por la normativa vigente (6.3.).
- Establecimiento del procedimiento electrónico de solicitud y expedición de los certificados emitidos por el Secretario General del ICAC en relación con el ROAC (6.3.).
- Proyecto de Índice de Contabilidad y Auditoría en Lenguas Ibéricas (ICALI): Renovación del convenio con las tres corporaciones de auditores de España que dan soporte al proyecto (6.4.).
- Se ha favorecido el pago de los productos a través de ingreso en la c/c del ICAC, frente a la venta contra reembolso (6.8.).

➤ *Parque Móvil del Estado.*

- Elaboración del Plan de Sistemas de Información que incorpora las acciones para la puesta al día de los sistemas de información corporativos y su adaptación a la Ley 11/2007, de 22 de junio (6.2.).



- Creación de tres entornos diferenciados en sistemas informáticos: desarrollo, preproducción y producción (6.4.).
- Finalización del Plan de Comunicaciones del PME con la informatización de los cuartos de conductores en todos los organismos atendidos, facilitando el acceso de este personal al uso de Internet y correo electrónico (6.6.).
- Elaboración, en cumplimiento del R. D. 1720/2007, del Documento de Seguridad Informática del PME que implementa las recomendaciones de la Subsecretaría en materia de seguridad informática y actualiza todos los procedimientos y medidas de seguridad implantadas en los sistemas de información del PME (6.7.).

➤ *Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda.*

- Mejora del hardware: almacenamiento SAN, securización de entornos y renovación de la infraestructura PKIS de Ceres para su adaptación a las nuevas funcionalidades surgidas (6.1.).
- Diseño e implantación de la arquitectura de desarrollo Netweaver J2EE de SAP (6.2.).
- Corte y empaquetado de Lotería Nacional: Implantación de un nuevo sistema de producción de carácter automático (6.2.).
- Personalización de tarjetas de permiso de armas: Mejora de las comunicaciones de intercambio de datos entre el cliente y la FNMT (6.2.).
- Implantación de la herramienta Footprints para la gestión centralizada de los procesos de gestión de la calidad (6.2.).
- Mejora en la accesibilidad de la *web* (6.3.).
- Intranet: posibilidad de consulta de avisos, normas internas y diversos asuntos de personal (6.3.).
- Página *web*: Consolidación de la traducción en las lenguas cooficiales y mejora de los procedimientos de gestión de cambios (6.3.).
- Implantación de un sistema de ventas por Internet con pasarela de pagos en diversas áreas (6.4.).
- Gestión de solicitudes y cambios certificada en ITIL (6.5.).
- Inicio del proyecto de mejora de procesos de desarrollo de software conforme al modelo CMMi (6.5.).



- Mejora de la gestión de la seguridad: análisis de riesgos, revisión de planes de contingencia y continuidad de negocio, plan director de la seguridad de la información (6.7.).
- Inicio de proyecto de mejora de la gestión de la seguridad de la información: Análisis de riesgos, Plan de continuidad de negocio, Plan director de seguridad de la información y 2 auditorías de seguridad (6.7.).
- Implantación de CMMi como modelo de procesos para el desarrollo de software (6.8.).

7. Comunicación y Relaciones Externas.

➤ *Dirección General del Catastro*

- Suscripción de 94 nuevos convenios de colaboración con entidades locales en materia de gestión catastral y 31 con colegios profesionales (7.1.).
- Seguimiento de las fichas de comunicación del Plan de Comunicación interna y externa (7.2.).
- Edición de un total de 11 Boletines del Catastro, que cuenta con 5.100 suscriptores, así como de diversos folletos relativos a distintas temáticas catastrales, documentación que en todo caso se incorporan a la Web del Catastro (7.2.).
- Difusión de la Carta de Servicios del Catastro, disponible en la página Web del Centro, en Gerencias y oficinas de información del MEH, y remitida las administraciones territoriales (7.2.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central.*

- Desarrollo de prueba piloto entre el TEAR de Castilla La Mancha y la Delegación Especial de la AEAT de Toledo incluida en el proyecto de intercambio electrónico de documentación entre la AEAT. y los Tribunales (7.1.).
- Diversas actuaciones institucionales realizadas con el IEF, EUROsocial Fiscalidad, etc. (7.1.).

➤ *Dirección General de Presupuestos y Gastos.*

- Realización de distintos cursos, seminarios, reuniones con otros organismos, encuentros y participaciones en grupos de trabajo, con el objetivo de mantenimiento de una comunicación y colaboración con otros organismos en materias de interés común (7.1.)



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

- Participación en el proyecto EESSI, sobre intercambio electrónico de datos en materia de seguridad social entre los miembros de la UE (7.1.).
- Participación junto con el Ministerio de Trabajo e Inmigración en la elaboración del Convenio de Seguridad Social entre España y Japón (7.1.).
- Modificación del recibo de nómina por alta o variación en el importe de la pensión con objeto de facilitar una información más clara y completa, actualizando su diseño (7.2.).
- Campaña informativa sobre la revalorización de las pensiones de Clases Pasivas para el 2008: folleto de revalorización, carta personalizada con comunicación de los importes íntegro y líquido de las pensiones a percibir y de la paga por desviación de IPC (7.2.).

➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

- Colaboración con DGTyPF la IGAE, CC. AA. y las unidades gestoras de fondos para el tratamiento conjunto de la información derivada de las relaciones financieras entre España y la UE (7.1.).
- Creación de un grupo de trabajo con la DGTyPF para la implantación de un plan piloto de administración electrónica (7.1.).
- Actualización de la Guía de Control de los incentivos regionales adaptándola a la nueva normativa (7.1.).
- Celebración de jornadas informativas, en colaboración con las CCAA y el Consejo Superior de Cámaras de Comercio, sobre el sistema de incentivos regionales en todas las zonas de promoción económica (7.2.).

➤ *Dirección General de Coordinación Financiera con las CC.AA. y EE.LL.*

- Participación, junto con la IGAE, en el proyecto CONTALOC (Contabilidad Local), para la generación desde las EE.LL. de un único archivo XBRL que permita la presentación de la liquidación del presupuesto al MEH y la rendición de la Cuenta General al Tribunal de Cuentas y restantes órganos de control externo (7.1.).
- Jornadas informativas en 14 ciudades, en colaboración con INAP e IEF, para dar a conocer las implicaciones relacionadas con el suministro de información derivadas del Reglamento de aplicación de la Ley General de Estabilidad Presupuestaria a las EE.LL. (7.2.).



➤ *Intervención General de la Administración del Estado.*

- Colaboración en el seno de la comisión permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica y en la comisión permanente de Administración Electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda en el desarrollo reglamentario de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad (7.1.).
- Celebración de una reunión con la Inspección de Finanzas de Portugal, en cumplimiento del Segundo “Protocolo de Cooperación Técnica entre la Inspección de Finanzas de Portugal y la IGAE” y de reuniones con las Intervenciones Generales de las Comunidades Autónomas para unificar criterios en materia de Contabilidad Nacional y control de Fondos Comunitarios (7.1.).
- Celebración de sesiones informativas sobre los procedimientos para la tramitación electrónica de expedientes y documentos contables a los Gestores de los diversos Ministerios (7.1.).
- Participación en el Vigésimo Encuentro Internacional sobre Gestión Financiera de Gobiernos Nacionales (20th International Colloquium on Financial Management for National Governments), en la celebración, en Guatemala, del IX Foro Iberoamericano de Contabilidad Pública, en la Maestría Internacional en Presupuestación, Contabilidad y Control dirigido a funcionarios de países latinoamericanos y profesores de Universidad (7.1.).

➤ *Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado.*

- Los Organismos con los que se mantiene una colaboración en materias de interés común son: Hipódromo de la Zarzuela S.A., Société des Loteries Européennes (SLE), Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado (CIBELAE), World Lottery Association (WLA), European State Lotteries and Toto Association (AELE), Universidad Carlos III de Madrid (UC3M), Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), Liga de Fútbol Profesional (LFP), etc. (7.1.).
- Se inició en mayo de 2008 todo un proceso de cambio que partía de la elaboración de un Plan Estratégico de Comunicación que programase la estrategia más inmediata y, sobre todo, con el horizonte futuro de LAE como entidad y en el conjunto del sector (7.2.).
- Otras colaboraciones son : Consejo Superior de Deportes (CSD), Fundación Deporte Joven, Cruz Roja, Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) (7.3.).



➤ *Instituto de Estudios Fiscales.*

- Participación en el proyecto Eurosocial para promover la cohesión social en América Latina. reforzamiento de la colaboración en materia formativa de ámbito internacional, convenio de colaboración con el Ministerio de Economía y hacienda para la organización y el desarrollo del Master en Dirección Pública, convenios de colaboración con diversos organismos para la celebración de encuentros y reuniones relacionadas con materias económicas o fiscales, para la realización de investigaciones en materias de economía y hacienda, para la realización de cursos y seminarios en materias de economía y fiscalidad y para la publicación de revistas y documentos en materias de economía y fiscalidad (7.1.).
- Realización de la Memoria General de Actividades y presentaciones en Power Point y folletos institucionales (7.2.).

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

- Colaboración con otros organismos nacionales (CNMV y Banco de España) e internacionales (grupos de trabajo de pensiones del CEIOPS y de la OCDE) en materia de interés común (7.1.).
- Se ha procedido, en colaboración con las Direcciones Generales de Política Económica y de Presupuestos de este Ministerio, a la realización de un análisis sobre la evolución futura del sistema de español de pensiones complementarias privadas (7.1.).
- Inicio del proceso de análisis junto con el Ministerio de Justicia, de las necesarias modificaciones legislativas para la simplificación del procedimiento de inscripción de fondos de pensiones (7.1.).
- Elaboración de un plan de contingencias frente a riesgos financieros y operacionales junto con el Banco de España, la CNMV y la Dirección General del Tesoro y Política Legislativa (7.1.).
- Colaboración con el Banco de España para presentar ponencias sobre diferentes aspectos relativos a la supervisión de las entidades aseguradoras y los planes y fondos de pensiones (7.1.).
- publicación en la página Web la Guía para los asegurados y partícipes, GASPAR así como los criterios del servicio de reclamaciones en relación con determinadas actuaciones de entidades aseguradoras (7.2.).
- Incremento de los criterios interpretativos de la legislación de seguros, mediación y planes de pensiones que se encuentran en la página Web de la DGSFP (7.3.).



➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*

- Continuación de la mejora de la coordinación, en los campos de trabajo conjunto, con otras instancias de la Administración Española para defender de forma más efectiva los intereses de España. En la actualidad, reforzamiento de dicha coordinación con motivo de la próxima presidencia española (7.1.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística.*

- Celebración del curso Disseminating Statistics: Internet and Publications, dentro del marco de los cursos ESTP de Eurostat (7.1.).
- Colaboración con la Seguridad Social, la Agencia Tributaria y la Hacienda Foral de Navarra para la incorporación de datos de sus registros en diferentes encuestas (7.1.).
- Puesta en producción del sistema de soporte a la tramitación del nuevo boletín de defunción: entrada de datos (mediante escaneo y OCR) y flujo de información entre Delegaciones Provinciales, Servicios Centrales, Comunidades Autónomas, Registros Civiles e Institutos de Medicina Legal (7.1.).
- Integración en el proyecto ESSnet en SDMX promovido por la Oficina de Estadística de la Unión Europea para el desarrollo de herramientas para el uso de este estándar de intercambio de datos y metadatos (7.1.).
- Adecuación al nuevo formato del NIE (Número de Identificación de Extranjero) de todos los sistemas afectados (7.1.).
- Celebración de reuniones de los órganos colegiados de estadística: Comisión Interministerial de Estadística, Comité Interterritorial de Estadística y Consejo Superior de Estadística (7.1.).
- Participación del INE como miembro en el Consejo Regional de Estadística de las siguientes Comunidades Autónomas: Castilla y León, Castilla-La Mancha, Principado de Asturias, Comunidad Foral de Navarra, Región de Murcia y Extremadura. Como miembro en la Comisión Ministerial de Estadística del Ministerio de Trabajo e Inmigración y en la Comisión Ministerial de Estadística del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. En la Comisión Nacional de Estadística Judicial (7.1.).
- Ampliación de la colaboración con los Ministerios, con los Órganos Centrales de Estadística de las Comunidades Autónomas, con la comunidad académica, instituciones, empresas y expertos en general a través de la suscripción de acuerdos y convenios en materia estadística (7.1.).



- Organización por parte de la Escuela de Estadística de las Administraciones Públicas de las siguientes actividades: Seminarios informativos, conferencias externas, visitas al INE de distintas facultades y colegios (7.3.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial.*

- Se han suscrito convenios de colaboración con la práctica totalidad de las Entidades de Crédito para facilitar el acceso de las líneas de financiación a los empresarios. En septiembre el ICO firmó un convenio de colaboración para intercambios de personal con la entidad de desarrollo finlandesa Finnvera (7.1.).

- Se elaboraron 15 notas de prensa en común junto con otros organismos nacionales e internacionales (7.1.).

- En febrero se desarrolló la campaña de las líneas ICO de Apoyo a la empresa (7.2.).

➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial.*

- Participación en 12 sesiones de Comisiones TIC en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda y en 20 sesiones de Comisiones y grupos externos al Departamento (7.1.).

➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado.*

- Puesta en marcha de la plataforma de Contratación del Estado para la mejora en la comunicación y relaciones externas (7.3.).

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

- Elaboración de Informe Anual sobre Gestión de la Calidad en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda (7.1.).

- Participación en el Observatorio de Calidad de la Administración General del Estado (7.1.).

- Realización de dos Jornadas de Formación en materia de calidad en colaboración con el IEF (7.1.).



➤ *Parque Móvil del Estado.*

- Distribución en los vehículos oficiales de un tríptico sobre la utilización del bioetanol en los vehículos del PME (7.2.).

➤ *Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda.*

- Firma de acuerdos estratégicos con empresas privadas (IECISA, INDRA) y convenios con distintos Organismos como Ayuntamientos, ICO, FIIAPPO, etc. (7.1.).
- Acuerdos de colaboración entre el Museo Casa de la Moneda y entidades sin ánimo de lucro. Colaboración con la D. General de la Policía y Guardia Civil para el mantenimiento de estándares relacionados con el DNle (Biometría) y Colaboración con el JTC1/SC27 wg5, Tecnologías de la Privacidad y Gestión de identidades (7.1.).

8. Relaciones con el Ciudadano.

➤ *Dirección General de Tributos.*

- Diseño del formulario normalizado para la presentación de consultas tributarias través del Registro Telemático del MEH (8.5.).
- Publicación de la Normativa y Consultas Tributarias en la *web* MEH (8.8.).

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Mantenimiento del sistema de cita previa a través de la Línea Directa del catastro con 114.291 citas concertadas. Reducción de los tiempos de espera de acuerdo con los datos facilitados por los sistemas de gestión de espera instalados en todas las Gerencias hasta un promedio de 9,56 minutos y ampliación del horario de atención en las 17 Gerencias con mayor afluencia de visitantes (8.4.).
- Ampliación de contenidos de la Línea Directa del Catastro, que junto a la solicitud de cita previa facilita información completa sobre aspectos generales de la gestión catastral y sobre la tramitación de expedientes concretos (8.5.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central.*

- Oficinas delegadas del Consejo de Defensa del Contribuyente para la interposición de quejas y reclamaciones (8.4.).



- Nueva regulación normativa del trámite de Puesta de Manifiesto para alegaciones circunscribiéndolo al Procedimiento General y eliminándolo del abreviado optimizando la utilización de recursos humanos y materiales (8.6.).

➤ *Dirección General de Presupuestos y Gastos.*

- Mantenimiento de una dirección de correo electrónico para la formulación de consultas y aclaraciones en relación con materias presupuestarias por los ciudadanos (8.8.).

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

- Realización de dos procesos de encuesta de calidad en la prestación del servicio a los nuevos pensionistas con un grado global de satisfacción de 3,84 sobre 5 (8.2.).
- Incorporación de dos nuevos puestos al servicio telefónico de información gratuita de Clases Pasivas (Línea 900) al objeto aumentar el volumen de llamadas atendidas y reducir el tiempo de espera (8.9.).

➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

- Publicación en la Página Web del Centro de los principales criterios del Consejo Rector de Incentivos Regionales para la selección, calificación y seguimiento de los expedientes (8.8.).

➤ *Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado.*

- Estudio cuantitativo (2.065 entrevistas) contratado con Análisis y Servicios de Marketing, S.A, para determinar el grado de conocimiento de la organización entre la población participante y, en base a ello, obtener una valoración de la red comercial y los juegos comercializados (8.1.).
- Se ha adaptado la Carta de Servicios a su nueva estructura orgánica. (8.10.).
- Nuestra carpeta de “gestión de conocimiento” se actualiza todos los días, y por tanto superarse cada día es poder ofrecer la mejor atención al ciudadano (8.11.).
- Se ha realizado un estudio de medición de la satisfacción del participante en nuestros juegos (8.2.).
- La cobertura al ciudadano de nuestro Servicio se ha establecido en horario de 9:00h a 21:00h de lunes a viernes; los sábados de 9:00h a 15:00h y los días festivos que se consideren necesarios, por su importancia relacionada con nuestros juegos, de 9:00h a 15:00h (8.5.).



- Se utiliza un sistema inteligente que localiza al operador/a disponible y le transfiere la llamada (8.7.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales.*

- Realización de cuestionarios de satisfacción de los usuarios del centro (8.2.).
- Difusión por correo electrónico de encuentros, foros y mesas redondas y difusión a través de la página *web* de los cursos y seminarios previstos en el IEF (8.5.).
- Difusión a través de la página *web* de enunciados y fechas de los procesos selectivos de acceso a diversos cuerpos del Ministerio de Economía y Hacienda (8.8.).
- Gestión del procedimiento para atender las consultas dirigidas a la central telefónica (8.9.).

➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*

- Difusión de las oportunidades de empleo en Instituciones Financieras Europeas, a través de su publicación regular en la página *web* del Ministerio y difusión a través de instituciones que facilitan el acceso a potenciales interesados (colegios y asociaciones profesionales, universidades, etc.) (8.8.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística.*

- Redacción de la Carta de Servicios 2008 (8.10.).
- Realización de 3 encuestas de Satisfacción de usuarios para la evaluación de distintos servicios de información y opinión sobre publicaciones del INE (8.2.).
- Mejora calidad editorial mediante aplicación de criterios buenas prácticas en el contenido y el formato de las publicaciones del INE, y mayor implicación de equipos multidisciplinares (difusión y promotores) en su elaboración (8.8.).
- Participación en el proyecto de Eurostat de creación de un fichero anonimizado con datos de la Encuesta de Estructura Salarial cuatrienal (8.8.).
- Aumento del universo estudiado en la Encuesta de Estructura Salarial cuatrienal y en el Índice de Coste Laboral Armonizado). Aumento del número de variables estudiadas en la Encuesta de Población Activa. Nueva encuesta sobre 'Situación laboral de los inmigrantes y sus descendientes' (8.8.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial.*

- Se mejoró el plazo medio de respuesta en quejas y sugerencias (8.5.).



- Se editaron un total de 3,8 millones de folletos con las características de las cuatro líneas de financiación de apoyo a la empresa: Emprendedores, PYME, Crecimiento empresarial e Internacionalización (8.8.).
- Se puso en marcha una acción de marketing promocional para la difusión de las líneas de financiación del ICO (8.8.).
- Se elaboraron un total de 52 notas de prensa para su difusión en medios de comunicación nacionales, así como 14 notas en inglés para medios extranjeros (8.8.).
- Se realizó la memoria de Responsabilidad Corporativa del ejercicio 2007 (8.8.).
- Se mejoró la atención telefónica dando respuesta a más consultas (8.9.).

➤ *Secretaría General Técnica.*

- Atención a consultas en inglés y francés (8.4.).
- Creación de buzón para mejorar la atención al ciudadano por correo electrónico (8.5.).
- Desarrollo del formulario genérico para atender las consultas de los ciudadanos sobre datos custodiados en el Archivo General y para la petición de los ciudadanos de certificaciones y copias auténticas de documentos (8.5.).
- Mayor difusión del servicio de biblioteca para ganar usuarios y difusión de colección de fotografías del Ministerio de Economía y Hacienda a través de Internet así como la realización de una exposición gráfica del Ministerio (8.8.).
- Se ha iniciado la preparación del catálogo de prestaciones y servicios del Archivo General (8.8.).
- Se ha dotado a los puntos de información telefónica con sistemas de telefonía de texto, fax y, de permitirlo técnicamente, videofonía (8.9.).

➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial.*

- Ampliación de la información disponible en la página web MEH sobre las gestiones de los particulares vinculadas con los arrendamientos de inmuebles por el Departamento y ampliación de la información ofrecida a los ciudadanos en el portal para dispositivos móviles (8.8.).
- Establecimiento de un nuevo RSS para informar al ciudadano (8.8.).
- Suministro de 3 kioscos para información al ciudadano para Delegaciones (8.8.).



➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado.*

- Mejora en las relaciones con el ciudadano: alta de 1.885 empresas, 229 suscripciones y 500 asistencias de atención a usuarios (8.8.).

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

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

➤ *Instituto de Contabilidad y Auditoria de Cuentas.*

- Realización de sondeo entre los suscriptores al BOICAC a fin de conocer el interés en el BOICAC electrónico (8.1.).

➤ *Parque Móvil del Estado.*

- Realización de la encuesta anual de satisfacción de usuarios (8.2.).

➤ *Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda (FNMT).*

- Realización de 19 encuestas de satisfacción de clientes de diferentes productos fabricados en la FNMT (8.2.).

9. Comunicación y Relaciones Internas.

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Implantación de Sistema de videoconferencia entre los Servicios Centrales y las Gerencias Regionales en la DGC (9.1.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central.*

- Desarrollo del proyecto “Gestión del Conocimiento”, que deberá sustituir la Base de “Criterios de los Tribunales Regionales” sobre la nueva intranet de Tribunales y en el que se encuentra prevista la incorporación de una herramienta de generación de ponencias (9.2.).



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

- Revisión de los procesos internos, -elaboración de protocolos de gestión y de normalización de expedientes, establecimiento de un mapa de retribuciones de puestos y diagnóstico interno de la situación de los RRHH en cada departamento-, al objeto de que la toma de decisiones se ajuste a criterios predefinidos de políticas de gasto y retributivas (9.1.).
- Consolidación del acceso al sistema "RPT Laboral", información en tiempo real de las RPT's acogidos al convenio único para el personal laboral de la AGE- tanto por los gestores como por los órganos técnicos de la CECIR (9.2.).

➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

- Puesta en funcionamiento del sistema de intercambio de información para las notificaciones (State Aid Notifications Interactive "SANI"), coordinada por la Comisión Europea (9.2.).

➤ *Secretaría General de Financiación Territorial.*

- Adscripción al Gabinete Técnico de la Secretaría General de la unidad de documentación de la extinta DGCFCA para proporcionar la disponibilidad de la documentación de referencia al personal adscrito a los dos centros directivos (9.2.).

➤ *Intervención General de la Administración del Estado.*

- Publicación electrónica de boletines bimestrales de noticias de los servicios de Informática presupuestaria y de boletines mensuales de noticias de la IGAE en la Intranet correspondiente (9.2.).
- Mejora en la calidad de la base de datos de legislación e informes mediante la adquisición de un nuevo programa de base para la misma (9.2.).

➤ *Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado.*

- Se ha creado un grupo de Trabajo de Comunicación Interna (9.1.).
- Se ha puesto en funcionamiento un Boletín LAE ON LINE (9.1.).
- Se ha dispuesto una carpeta en la red para consulta de todos los procedimientos, fichas de proceso y flujogramas asociados a cada uno de los procesos identificados en el correspondiente mapa (9.1.).



- Se ha instalado en cada uno de los centros un tablón de anuncios para comunicar información del Sistema Integrado de Gestión al personal de LAE (9.1.).
- Se ha instalado un buzón de sugerencias, y un correo electrónico para la comunicación entre el personal y el Comité SIGLAE (9.1.).
- Estructuración y protocolización del proceso de verificación y difusión de resultados (9.2.).
- Conformación de Indicadores de seguimiento (9.2.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales.*

- Intensificación del uso del correo electrónico y difusión de información para los trabajadores a través de la Intranet (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 (9.2.).

➤ *Dirección General de Financiación Internacional.*

- Mejora en la base de datos que suministra información de la deuda externa que España mantiene como acreedor permitiendo la consulta inmediata tanto de la situación de la deuda como del histórico de acuerdos con los países deudores (9.2.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística.*

- Impulso del Comité Interno de Fuentes Administrativas, tratando de fomentar su utilización en la producción estadística y aprovechar las sinergias entre unidades dentro del INE (9.2.).
- Desarrollo de plataforma de *e-learning* para la formación del personal de trabajos de campo (9.2.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial.*

- Se actualizaron o incorporaron más de 900 contenidos a la Intranet (9.1.).
- Se creó el apartado "Los equipos del ICO" dedicado mensualmente a informar sobre la actividad desarrollada por un determinado departamento del Instituto al resto de empleados (9.5.).

➤ *Secretaría General Técnica.*

- Se ha iniciado el proyecto de digitalización del archivo de personal de Departamento (9.2.).



➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial.*

- Lanzamiento de una nueva Intranet del Departamento (9.1.).

➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado.*

- Implantación de la nueva aplicación de gestión CIBI en las Delegaciones de Economía y Hacienda (9.1.).

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

- Coordinación de la implantación de una PKI en el Departamento (9.2.).

➤ *Parque Móvil del Estado.*

- Puesta a disposición de los empleados de un buzón electrónico de quejas, opiniones y sugerencias sobre cuestiones relacionadas con temas igualdad y lucha contra la violencia de género (9.1.).
- Proyecto de creación de una unidad específica de atención al personal conductor, para recoger opiniones, quejas y/o sugerencias de los conductores del PME (a desarrollar en 2009) (9.1.).
- Publicación en la Intranet corporativa de una sección especializada en temas de igualdad y lucha contra la violencia de género (9.2.).

➤ *Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda.*

- Publicaciones en la página de intranet Web de la empresa, sustitución del soporte papel por ficheros compartidos y correo electrónico (9.1.).
- Inicio del proyecto “Línea de comunicación” en la tramitación de documentación con los distintos puestos de vigilancia por el Departamento de Seguridad en el año 2008 (9.1.).
- Utilización de la Intranet para distribuir la información a los empleados (9.2.).
- Nueva estructura para el espacio de red de I+D+i (9.2.).
- Reuniones de coordinación entre el Departamento Comercial y los Departamentos productivos, de Planificación y Preimpresión para la optimización de los procesos y con Seguridad en aplicación de las Normas de Seguridad (9.3.).
- Reuniones de coordinación entre el Departamento Comercial y los Departamentos productivos, de Planificación y Preimpresión para la optimización de los procesos y con Seguridad en aplicación de las Normas de Seguridad (9.4.).



10. Procedimientos.

➤ *Dirección General del Catastro.*

- Implantación del visado digital de la Cláusula 0 de los contratos de la D. G. del Catastro (10.3.).
- Como consecuencia del proceso de autoevaluación desarrollado en 2007, durante el ejercicio 2008 pusieron en marcha diversas actuaciones destinadas al estudio de posibles e innovaciones en los procesos catastrales, encontrándose en fase elaboración un Manual de Procesos, y habiéndose realizado diversas actuaciones relacionadas con los procesos clave, estratégicos y de soporte de la organización (10.7.).
- Desarrollo del proyecto de banco de datos para la determinación de valores de referencia catastral actualizada sobre valores de mercado y su relación con los valores catastral mediante la aplicación de técnicas de inteligencia artificial en Colaboración con las cátedras de Inteligencia Artificial de la UPM y de la de Valoraciones de la UPB (10.9.).
- Desarrollo el proyecto para el establecimiento de una red neuronal para la determinación del Valor de Referencia Rústico en todo el territorio nacional (10.9.).

➤ *Tribunal Económico Administrativo Central.*

- Optimización de la gestión del procedimiento abreviado, Ley 58/2003, con la creación de diversos órganos unipersonales (10.1.).
- Elaboración del Plan de Mejora de los TEA's para el desarrollo de actuaciones en las áreas de gestión del conocimiento, administración electrónica, actuaciones de control, seguimiento y organización y acciones de mejora de la comunicación interna, motivación e imagen destinadas a la modernización mejora de la eficiencia y el impulso de medidas y políticas de calidad (10.2.)."
- Inicio del desarrollo del proyecto Expediente Electrónico (10.3.).
- Ampliación del número de impresoras de etiquetas en las oficinas de registro de los Tribunales con mayor volumen de trabajo (10.6.).
- Desarrollo de prueba piloto entre el TEAR de Castilla La Mancha y la Delegación Especial de la AEAT de Toledo incluida en el proyecto de intercambio electrónico de documentación entre la AEAT. y los Tribunales (10.9.).



- Diversas actuaciones institucionales realizadas con el IEF, EUROsocial Fiscalidad, etc. (10.9.).

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

- Captura y remisión de documentos en soporte informático: documentos contables RC, fichas de compras SAC, el envío a la AEAT de las operaciones con terceros y de retenciones a cuenta, comunicaciones con la Oficina Presupuestaria (10.1.).

- Instalación del portafirmas electrónico DOCEL en los ordenadores del personal que realiza la tramitación de expedientes y asistencia de este a las jornadas explicativas impartidas por la IGAE (10.1.).

- Elaboración de la Resolución de 4 de marzo de 2008, sobre simplificación de la documentación exigida y mejora en la gestión de Clases Pasivas reduciendo el número de documentos requeridos a los interesados (10.1.).

- Convenio de colaboración con la Tesorería General de la Seguridad Social, sobre cesión de información, que ha permitido la implantación del Servicio *web* de informes de vida laboral en octubre de 2008 (10.1.).

- Inicio de la ejecución del proceso de unificación del pago de las pensiones de Clases Pasivas en la nómina Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas con la incorporación de las nóminas de veinte Unidades de Clases Pasivas (10.11.).

- Elaboración de una aplicación informática específica para la confección de etiquetas y listados para la entrega al servicio de Correos de los envíos Postal Express (10.6.).

- Formalización de un contrato con Correos para la atención de los servicios de notificación por vía telemática (10.6.).

- Elaboración y desarrollo previo a la implantación del Modelo de Evaluación del Desempeño en el ámbito de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (10.9.).

- Puesta en marcha de proyecto de Análisis de Puestos de Trabajo en la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas destinado a conocer, actualizar y adecuar los puestos de trabajo a las necesidades de la organización (10.9.).



➤ *Dirección General de Fondos Comunitarios.*

- Puesta en funcionamiento del procedimiento abreviado conforme al art. 45.7 del reglamento de incentivos regionales (10.1.).
- Transmisión telemática de información sobre los ingresos por DGTyPF (10.2.).
- Elaboración del Manual de Procedimientos de Incentivos Regionales para garantizar los procesos de gestión, control y pago de las actividades cofinanciadas con Fondos FEDER (10.7.).

➤ *Secretaría General de Financiación Territorial.*

- Creación del Registro General de la Secretaría General de Financiación Territorial, -Registro Auxiliar del Registro General del MEH-, para el registro unificado de la documentación de ambos centros directivos (10.6.).

➤ *Intervención General de la Administración del Estado.*

- Aprobación del procedimiento de puesta en producción de aplicaciones y su mantenimiento (10.11.).

➤ *Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado.*

- Se han registrado y codificado todos los modelos y formularios en vigor y están en su correspondiente carpeta en la red a disposición de los usuarios (10.1.).
- En 2008 se inventariaron todos los procesos clasificándose en Procesos Estratégicos de Dirección, Procesos Operativos Nucleares y Procesos Operativos de Soporte. Igualmente se procedió a su representación gráfica en un mapa de procesos (10.10.).
- Se está impulsando el uso del correo electrónico a todos los niveles (10.2.).
- Se han recogido en los procesos como mejoras a alcanzar en 2009 la adquisición de herramientas informáticas para facilitar determinados trámites (10.3.).
- Al haberse implantado el SIGLAE en septiembre de 2008, se han definido los procedimientos existentes (10.4.).
- Cada proceso tiene asignado un responsable directo que cuenta con su propio equipo de proceso (10.5.).



- Todos los registros de los procesos fueron identificados en 2008 y recogidos en sus respectivos procedimientos. En el último trimestre de 2008 han quedado todos codificados (10.6.).
- El Estudio de Satisfacción y Calidad percibida realizado en diciembre de 2008 está sirviendo en el año en curso para definir acciones de mejora de varios procedimientos (10.8.).
- Todos los procesos relativos al SIGLAE han sido diseñados en 2008 e implantados en el mes de septiembre (10.9.).

➤ *Instituto de Estudios Fiscales.*

- Utilización de medios informáticos y telemáticos en el procedimiento de obtención, formulación, aprobación y rendición de las cuentas anuales del Organismo y en la presentación de las diferentes declaraciones fiscales que el IEF está obligado a rendir (10.2.).
- Desarrollo de una aplicación informática para gestión de publicaciones a través de la *web* y venta de revistas, suscripciones y libros (10.3.).
- Desarrollo de un programa informático propio, PROGESPER 2008, que permite la gestión y listado de los datos del catálogo de puestos de trabajo del Organismo (10.3.).
- Aprobación de protocolos de actuación en el marco de la prevención de riesgos laborales: trabajos en altura y desratización y elaboración y difusión de un tríptico con el protocolo de evacuación en caso de emergencia (10.7.).
- Actualización del manual de procedimientos elaborado por la Subdirección General de Organización, Planificación y Gestión de Recursos en el año 2005, para adaptarlo a las novedades normativas y a la utilización de las nuevas tecnologías (10.7.).

➤ *Dirección General del Tesoro y Política Financiera.*

- Simplificación de ciertos procedimientos para los que se preveían trámites que se habían manifestado innecesarios. Las modificaciones afectaron a los artículos 78, 79 y 109 de la Ley General Presupuestaria (10.1.).
- Se ha realizado una evaluación de los procedimientos de tramitación de los expedientes relativos a entidades de crédito y mercado de valores con objeto de facilitar la gestión telemática de los mismos (10.10.).



- Impulso del procedimiento de recaudación de ingresos no tributarios a través de entidades colaboradoras (10.2.).
- Impulso de un proyecto para establecer una Oficina Virtual de la Caja General de Depósitos (impulso para la automatización del procedimiento de consulta y constitución de avales; acceso electrónico a la base de datos de bastaneo de poderes (10.3.).
- Impulso de la automatización de la información y de los procedimientos telemáticos para el intercambio de información con otros Centros Directivos (10.3.).
- Reordenación de grandes pagos (10.7.).
- Mejora en el procedimiento de subastas mensuales de tesorería, mediante el anticipo de la información a los participantes y la suavización de los perfiles que se rentabilizan a diario (10.7.).

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

- Inicio del proceso de simplificación del procedimiento de inscripción de fondos de pensiones evitando la duplicidad de inscripción de los mismos en dos registros públicos diferenciados (10.1.).
- Uso del correo electrónico y menor periodicidad en los procesos de captación de datos relativos a las carteras de inversión de los fondos de pensiones (10.2.).
- Aumento y actualización de los medios técnicos para la digitalización de todos los documentos existentes en cada expediente (10.3.).

➤ *Instituto Nacional de Estadística.*

- Uso más intensivo de datos de registros administrativos en las encuestas (10.11.).
- Procedimiento de cumplimentación de las encuestas de ocupación turística a través de ficheros XML (10.3.).

➤ *Instituto de Crédito Oficial.*

- Se aprobaron 6 nuevos procedimientos con el fin de documentar un mayor número de actividades (10.7.).

➤ *Dirección General de Servicios y Coordinación Territorial.*

- Contratación de los servicios postales de Ministerio, mediante procedimiento abierto, en el mercado liberalizado (10.1.).



- Nuevas funcionalidades del registro electrónico (10.6.).
- Elaboración de 22 normas de seguridad de la información (10.7.).
- Elaboración de 13 procedimientos de seguridad de la información (10.7.).

➤ *Dirección General del Patrimonio del Estado.*

- Colaboración con el Departamento de Correos introduciendo la aplicación informática GANES, que permite la gestión online de los albaranes de entrega (10.3.).
- Actualización de los manuales de procedimiento (10.7.).

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

- Coordinación de la implantación de una PKI en el Departamento (10.5.).
- Mantenimiento del sistema general de Quejas y Sugerencias del Ministerio de Economía y Hacienda (exceptuado el específico del Consejo para la Defensa del Contribuyente) (10.8.).

➤ *Parque Móvil del Estado.*

- Diversas actuaciones tendentes a asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental y los objetivos definidos por el PME en reducción del consumo de recursos naturales, sensibilización y formación ambiental a todo el personal, control de los residuos producidos, y reducción de la contaminación producida por los vehículos mediante el uso de biocombustibles y la compra de vehículos ecológicos (10.11.).

➤ *Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda.*

- Aplicación de nuevos procedimientos administrativos y de gestión para la simplificación de trámites por el Departamento de Seguridad (10.1.).
- Implantación de la herramienta Footprints como soporte para la gestión integrada de procesos (cambios, procesos de calidad, atención al cliente, etc.) (10.10.).
- Implementación de la transmisión de informes y documentos en formato PDF vía *e-mail* (10.2.).
- Aprobación electrónica de las facturas de gastos y digitalización de facturas de proveedores (10.2.).
- Inicio del proyecto de registro de entrada y salida electrónicos (10.3.).



- Grabación de los pedidos de tarjetas en SAP, obteniendo la información electrónicamente de los registros de Platón (Programa de gestión documental) (10.3.).
- Inicio del proyecto de informatización de archivos en varias Áreas y Departamentos (10.3.).
- Control en Auditoria automatizada de las producciones de los Departamentos de Moneda y Valores mediante herramienta informática específica (10.3.).
- Nuevo diseño de Fichas de actuación e intervención ante emergencias y contingencias, por aplicación de la Norma ISO 14001 (10.7.).
- Nuevos manuales de procedimientos de Planificación y Remesas (10.7.).
- Inicio de la modificación del Manual de Procedimiento de Compras (10.7.).
- Nuevo procedimiento de "Proceso de Control y seguimiento de actividades de I+D+i" (10.7.).
- Nuevo proceso de personalización de etiquetas en el Departamento de Timbre (10.8.).

3. RESULTADOS.

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

- Sí una misma actividad tenía efectos en dos conceptos de resultados, se computó en los dos.
- Por el contrario, si una actividad no tenía un efecto claro en ninguno de dichos conceptos, no fue objeto de cómputo. Así sucedió, por ejemplo, con las actividades de "mejoras en la normativa reguladora", en las que se ha considerado que los efectos que se derivan de la puesta en práctica de la regulación adoptada pueden, incluso, corresponder a otro ejercicio.
- No obstante, algunas actividades sí se computaron como "mejoras generales en la calidad", por entender que su sola adopción produce resultados en la organización. Así sucede, por ejemplo, con las actividades 3.1. "Establecimiento y seguimiento de indicadores de gestión", o 2.2. "Fomento del funcionamiento de los grupos de trabajo".



Bajo esas premisas, se obtuvieron 1.023 resultados, de los cuales, 894 mejoras, esto es, el 87,4% corresponden a Resultados en la Organización y el Ciudadano y 129, el 12,6% restante, corresponden a Resultados Sociales y Económicos.

Estos resultados significaron un sensible aumento, 92,7%, respecto a los de 2007, año en el que habían descendido en un 7,3% con relación al ejercicio precedente. Los porcentajes por tipo de resultados se mantuvieron similares a los del ejercicio anterior: 87,4% en 2008 frente a 84,4% en 2007 en Resultados en la Organización y el Ciudadano, y 12,6% por 15,6% en 2007 en Resultados Sociales y Económicos. El desglose, por tipo de resultados, se detalla en el cuadro que figura en la página siguiente, en el que puede observarse lo siguiente:

- El 24,6% de los resultados dan lugar a mejoras en la satisfacción de los clientes.
- El 22,4% de los resultados generan mejoras generales de la calidad.
- El 15,4% de los resultados implican mejoras en la satisfacción de los trabajadores.
- El 10,2% de los resultados producen mejoras en la colaboración interadministrativa.
- El 7,0% de los resultados suponen mejoras en la seguridad.
- El 5,2% de los resultados dan lugar a la reducción de plazos.
- El 5,0% de los resultados implican mejoras en la coordinación interna.
- El 2,1% de los resultados suponen mejoras en los sistemas de evaluación de resultados.
- El 2,8% de los resultados producen ahorros de costes.
- El 1,3% de los resultados suponen mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento del personal.
- El 1,0% producen mejoras en los resultados económicos.
- El 0,8% de los resultados implican mejoras medioambientales.
- El 0,4% de los resultados generan mejoras generales en los resultados sociales.
- El 0,2% de los resultados suponen mejoras en la igualdad de género.
- Finalmente, el 1,6% de los resultados dan lugar a otro tipo de mejoras en el ámbito de los resultados en la Organización y el Ciudadano.



En el cuadro siguiente, que cierra el modelo SIMAM, se resumen los datos de resultados



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA		
11.. RESULTADOS	TIPO DE RESULTADO	TOTAL
11.1.	Resultados en la organización y el ciudadano.	894
11.1.1.	Mejoras en los sistemas de evaluación de resultados	21
11.1.2.	Reducción de plazos	53
11.1.3.	Mejoras en la satisfacción de los clientes	252
11.1.4.	Mejoras en la satisfacción de los trabajadores	158
11.1.5.	Mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento del personal	13
11.1.6.	Mejoras generales de la calidad	229
11.1.7.	Mejoras en la seguridad	72
11.1.8.	Mejoras en la coordinación interna.	51
11.1.9.	Ahorros de costes.	29
11.1.10.	Otros.	16
11.2.	Mejoras en los resultados sociales y económicos.	129
11.2.1.	Mejoras en los resultados económicos	10
11.2.2.	Mejoras en la igualdad de oportunidades	1
11.2.3.	Mejoras en la igualdad de género	2
11.2.4.	Mejoras medio ambientales	8
11.2.5.	Mejoras en la colaboración interadministrativa	104
11.2.6.	Mejoras generales en los resultados sociales	4
11.2.7.	Otros	-
11.3.	Otras Mejoras	-
11.3.1.	Otros	-
TOTAL		1.023



En cuanto a la distribución de los resultados, los incrementos más acusados se producen en los aspectos relacionados con las mejoras generales de la calidad, 10,5 puntos porcentuales, en la satisfacción de los trabajadores, 4,7 puntos; las mejoras en la seguridad, en particular las relacionadas con las tecnologías de la información y de las comunicaciones, con 3,4 puntos porcentuales más que en 2007; las relacionadas con la colaboración administrativa, 3,2 puntos, las relativas a ahorros de costes, 1,5 puntos y, finalmente, las mejoras en los sistemas de evaluación del rendimiento, 0,7 puntos.

Experimentan una reducción en la participación relativa en los resultados: las relativas a mejoras en la satisfacción de los clientes, 5,0 puntos porcentuales menos que en 2007; las que suponen mejoras en los sistemas de evaluación de resultados, 4,9 puntos; reducción de plazos, 4,6; mejoras en la coordinación interna 4,2 puntos y las relativas a las mejoras generales en los resultados sociales, en la igualdad de género, en los resultados económicos y en el medioambiente con 2,4; 1,3; 0,7 y 0,5 puntos porcentuales menos que en el ejercicio anterior respectivamente.

4. OTRAS ACTIVIDADES

4.1. QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado configurado por el Real Decreto 951/2005 incluye entre los programas que lo integran el de quejas y sugerencias. En el Ministerio de Economía y Hacienda existían, a fecha 31 de diciembre de 2008, 166 puntos para la presentación de de quejas y sugerencias, que pueden igualmente formularse por vía telemática a través del Portal *web* del Departamento www.meh.es.

El número total de quejas y sugerencias presentadas en 2008 fue de 125 (98 quejas y 27 sugerencias).

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

La distribución de las causas de las quejas fue la siguiente:

- Accesibilidad a los puntos de información: 6.
- Calidad de la información: 9.
- Trato a los ciudadanos: 4.



- Calidad del servicio: 77.
- Instalaciones: 8.
- Otras causas: 21.

Es decir, del total de quejas y sugerencias presentadas, el 54,4% corresponde a retrasos e incidencias en la gestión, el 3,2% al trato con el público, el 14,4% a recursos humanos y materiales, el 11,2% a calidad de la información y un 16,8% a causas diversas.

Debe señalarse que en el cómputo realizado no se incluyen las quejas tramitadas conforme al Real Decreto 2458/1996 de 2 de diciembre por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente y su normativa de desarrollo que incluye, entre ellas, la mayoría de las quejas presentadas ante la Dirección General del Catastro por tratarse de quejas relacionadas con procedimientos de naturaleza tributaria.

En los tres últimos años se ha producido un sucesivo aumento del número de quejas y sugerencias (59 en 2006, 90 en 2007 y las indicadas 125 en 2008). No obstante, cabe señalar que su volumen sigue manteniéndose en valores reducidos en relación con el número de unidades y de procedimientos existentes.

4.2. CARTAS DE SERVICIOS

4.2.1. ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Las unidades del ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda que tenían Cartas de Servicio en vigor durante 2008 eran las siguientes: Dirección General del Catastro, Dirección General de Coordinación Financiera con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales (aprobada bajo su anterior denominación, Dirección General de Coordinación Financiera con las Entidades Locales), Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (Clases Pasivas), Instituto Nacional de Estadística, Parque Móvil del Estado, Secretaría General Técnica (2 Cartas, una para el Archivo General Central, Biblioteca Central y Centro de Publicaciones y otra para el Servicio de Información Administrativa). A ellas hay que añadir la de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Existían, asimismo, Cartas de Servicios Electrónicas para las Oficinas Virtuales del Catastro y de Clases Pasivas.

A lo largo del ejercicio, con el apoyo de la Inspección General del Ministerio, se trabajó en la actualización de la Carta de Servicios del Instituto Nacional de Estadística y se inició la elaboración de la Carta de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, aprobadas ambas en 2009.



4.2.2. SEGUIMIENTO.

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

Con relación a 2008, el seguimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios arroja los siguientes resultados, cuyos cuadros resumen se incorporan como anexo:

➤ **Dirección General del Catastro.**

Este Centro, pionero en lo que a calidad se refiere, cuenta con Cartas de Servicios Convencional (actualizada en 2007) y Electrónica. Por lo que hace a la primera de ellas, el grado de cumplimiento de estándares determinado conforme a la metodología del Observatorio para la Calidad de la Administración General del Estado (Observatorio AGE) fue en 2008 del 99,21 %. Destacan a este respecto los compromisos concretados en la prestación de servicios en plazos muy breves (entrega de certificados catastrales literales o certificados descriptivos y gráficos, tiempos de espera en los servicios de atención al público, etc.).

En cuanto a la Carta de Servicios Electrónica, en 2008 se han llevado a cabo nuevas mejoras en la Oficina Virtual del Catastro, a través de la cuál se prestan servicios personalizados a los ciudadanos por medio de la certificación y firma electrónica avanzada, se intercambian datos con otras Administraciones e Instituciones, se posibilita la presentación telemática de declaraciones y se ofrece un servicio de venta de productos catastrales. El grado de cumplimiento de los compromisos para esta Carta ha sido del 100 %, manteniendo así el óptimo nivel alcanzado ya en 2007.

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

Las desviaciones que presentan los indicadores de cumplimiento de sus compromisos a lo largo de 2008 han sido mínimas, afectando sólo de forma limitada a algunos de los 13 compromisos de transparencia y/o gestión contenidos en la Carta por causa, generalmente, de la necesidad de solicitar información o aclaración a otros órganos.

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

Este Centro mantiene en vigor la Carta de Servicios de Clases Pasivas, cuyos compromisos se proyectan sobre un colectivo de singular interés constituido por los pensionistas integrados en este sistema. El grado de cumplimiento de estándares para la totalidad de los compromisos ha sido del 90,76 %, habiéndose producido incluso en algunos



una desviación positiva (cumplimiento mayor del ofrecido), como es el caso del *pago del resto de las pensiones de jubilación*.

La Dirección General cuenta igualmente con una Carta de Servicios Electrónicos relativa a la Oficina Electrónica de Clases Pasivas, que ofrece a los pensionistas, sus representantes legales, Habilitados y ciudadanos en general determinados servicios cuya utilización en algunos casos es libre y en otros requiere certificado digital.

➤ Instituto Nacional de Estadística.

La Carta de Servicios del INE vigente durante 2008 fue aprobada en el año 2004, habiéndose culminado en el ejercicio objeto de informe la actualización de la misma (aunque la aprobación ha tenido lugar en 2009).

En cuanto al grado de cumplimiento de los compromisos, se producen mínimas desviaciones en los indicadores correspondientes a *emisión de certificados de IPC en el instante* (0,11%), *entrega de certificados en 24 horas* (5,01%) y *solicitudes de informe a medida* (9,00%). El grado de cumplimiento para la totalidad de los compromisos es del 98,03 %.

➤ Parque Móvil del Estado.

Al igual que en el ejercicio anterior, los indicadores de seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios del Parque Móvil del Estado (Taller del PME) no presentan prácticamente desviaciones del valor real respecto a los objetivos (tan sólo en uno de ellos, *utilizar las encuestas de satisfacción de clima laboral para mejorar la calidad del servicio*, ha existido una pequeña desviación del 4,0%), por lo que el grado de cumplimiento global se eleva al 99,43 %.

➤ Secretaría General Técnica.

Como se ha indicado, en el ámbito de este Centro Directivo existen 2 Cartas de Servicios.

Por lo que hace a la primera de ellas, correspondiente al Servicio de Información Administrativa, se observan desviaciones en los indicadores de los compromisos *información escrita* (5,0%), *información por correo electrónico* (20%) y *tramitación de quejas y sugerencias* (10%). El grado de cumplimiento global es del 93,00 %.

En cuanto a la segunda, las desviaciones son en lo tocante a la Biblioteca Central y el Centro de Publicaciones, observándose desviaciones del 100%, en los siguientes indicadores correspondientes al Archivo General: *Comunicación de datos al ciudadano en un plazo máximo de 48 horas* y *comunicación de datos por motivos históricos, científicos o culturales en un plazo máximo de 10 día*. El Centro señala como causa de las mismas la



especial dificultad y complejidad de la elaboración de las respuestas, que aconseja la revisión de estos compromisos en una futura actualización de la Carta.

4.3. EVALUACIONES DE CALIDAD

En el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda se han llevado a cabo, a lo largo del año 2008, un total de 4 autoevaluaciones y 17 evaluaciones externas.

Por lo que hace a las primeras, el Parque Móvil del Estado acometió su primera autoevaluación con arreglo al modelo EFQM, como complemento de anteriores experiencias desarrolladas en materia de calidad; el proceso se extendió hasta los primeros meses de 2009. Por su parte, han llevado a cabo evaluaciones conforme a otros modelos los siguientes órganos u organismos:

- El Instituto Nacional de Estadística realizó un proceso de valoración de la situación actual de la institución con el objetivo de determinar las líneas prioritarias de trabajo de los próximos años. La metodología utilizada se concreta en tres fases: Recogida de información, discusión por los órganos de dirección en sesiones de “lluvia de ideas” y elaboración del documento definitivo de líneas de trabajo.
- La Entidad Pública Empresarial Loterías y Apuestas del Estado (EPELAE) se autoevaluó frente a la Norma ISO 9001:2008.
- La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM) realizó una autoevaluación en materia de análisis de riesgos según MAGERIT/PILAR.

En lo que respecta a las evaluaciones externas, se traza a continuación una breve panorámica de la importante actividad mostrada por los órganos y organismos dependientes del Ministerio de Economía y Hacienda:

- La EPELAE pasó sendas auditorías externas para certificación de los estándares de calidad ISO/IEC 27001:2005 y WLA-SCS:2006 de Control de Seguridad de la Asociación Mundial de Loterías.
- Por su parte, la FNMT-RCM afrontó hasta 10 auditorías en diferentes aspectos de su actividad: VISA, MasterCard, BCE (Billetes, Monedas, Seguridad y Transporte), DNI, PRL, AENOR y Tacógrafo Electrónico.



- El PME tuvo cuatro auditorías externas referentes a prevención de riesgos laborales según norma OHSAS18001, auditoría legal de prevención de riesgos, auditoría de calidad según ISO9001 y de gestión ambiental según ISO 14001.
- Finalmente, la Dirección General del Catastro sometió los resultados de su autoevaluación EFQM 2007 al proceso de homologación por parte de la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda.

4.4. ACTIVIDADES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Las actividades en materia de administración electrónica se encuentran íntimamente unidas al incremento de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos. En este sentido, el Ministerio de Economía y Hacienda ha mantenido el esfuerzo iniciado en anteriores ejercicios, que se plasma en varias líneas de actuación.

En primer lugar, la ejecución de los planes en que se concreta la actuación del Departamento respecto de la Administración Electrónica, que son:

- El Plan Director, comprensivo de 33 acciones, destinado a poner unas bases instrumentales firmes para la aceleración del desarrollo de la administración electrónica, y
- El Plan de Impulso, integrado por 141 proyectos de administración electrónica, interna y externa, que afectan a la práctica totalidad de los centros y organismos del Departamento.

En este contexto, destacan en el plano de la calidad diversos proyectos tendentes al establecimiento de nuevos servicios electrónicos para los ciudadanos.

En segundo lugar, el mantenimiento y mejora de los portales de Internet del Ministerio, que han continuado evolucionando con el fin de facilitar la accesibilidad y la navegabilidad a los ciudadanos.

Especial relevancia ha tenido la actividad desplegada para la adaptación a los requerimientos de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y, sobre todo, en lo referente al cumplimiento de los derechos contenidos en el artículo 6 de la misma, que van a determinar el marco de calidad futura de la administración electrónica departamental.

Para facilitar la medición de la situación de los diversos servicios en orden al desarrollo de la Administración Electrónica y del impacto de las medidas que se adopten en esta materia, la Inspección General desarrolló un sistema de indicadores que fue aprobado



por la Comisión Permanente de Administración Electrónica del Departamento. El sistema, que permitirá la medición del progreso en la materia, es susceptible de ser aplicado con generalidad a las distintas unidades y procesos del Ministerio y ha estado plenamente operativo en el año 2008.

Finalmente, en el ejercicio objeto de informe se acometió la creación de una Infraestructura de Clave Pública (PKI) de carácter corporativo para el Ministerio de Economía y Hacienda que permitirá, entre otras cosas, instrumentar las previsiones de la Ley 11/2007 respecto a los sistemas de identificación electrónica y de autenticación de los documentos electrónicos de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio.



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

1. EL SIECE

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

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

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

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

Como características del sistema hay que señalar:

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



- A partir de 2004, los diversos informes periódicos existentes se sustituyeron por uno global con periodicidad semestral que contiene los datos publicados correspondientes a doce meses (julio-junio y enero-diciembre).
- La información se complementa con una nota informativa para las autoridades del Departamento y los centros directivos que tienen unidades en la periferia.
- Los informes abordan las actividad, el coste global o unitario de procesos y tareas, la situación relativa de las distintas oficinas, la tendencia de la gestión, el grado de cumplimiento de los objetivos cuantitativos y el nivel y calidad de prestación de los servicios.

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

EFICIENCIA → PRODUCCIÓN / COSTES

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

EFICACIA → CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

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

CALIDAD → EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

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

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

- Índice de resultados de gestión, que considera el número de tareas realizadas valoradas en tiempo promedio homogeneizado por tarea.
- Índice de coste total, que considera la cantidad de costes de personal incurridos en relación con la cantidad de trabajo desarrollado.
- Índice de eficiencia, que considera la cantidad de resultados de gestión obtenidos por unidad monetaria.

Los índices de eficacia de carácter objetivo pretenden facilitar el seguimiento de los objetivos programáticos asignados a las unidades territoriales por los centros directivos, en orden a evaluar su grado de cumplimiento.

Los índices de eficacia, tiempos de tramitación, se basan en el análisis de los flujos de tramitación de expedientes.



Por último, los índices de calidad son módulos o ratios que tienen como finalidad principal, en relación con tareas o actuaciones con particular incidencia en los administrados, evaluar el nivel de calidad y corrección alcanzado en la prestación del servicio. Tienen una doble perspectiva; considerando al usuario o beneficiario del servicio y considerando los objetivos marcados por el Centro Directivo correspondiente en relación con la atención al usuario.

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

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

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

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

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

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

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

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



E) CONCLUSIONES.

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

1. CARACTERÍSTICAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA.

➤ El Ministerio de Economía y Hacienda es un Ministerio complejo, que abarca funciones de muy distinta naturaleza y que se encuentra organizado a través de diferentes tipos de estructuras administrativas. En el ejercicio objeto de informe se publicó el Real Decreto 1127/2008, de 4 de julio, que constituye su más reciente regulación.

➤ El total de empleados del Ministerio a fecha 31 de diciembre de 2008 ascendía a 48.385, de los que 15.212 se encontraban en los servicios centrales y 33.173 en los territoriales. A ellos hay que añadir 33 altos cargos.

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

➤ La referencia legal al concepto de calidad en el marco de la Administración Pública española está constituida por los artículos 4 y 5 de la Ley 6/97, de 14 de abril, LOFAGE, y por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. En lo que concierne al Ministerio de Economía y Hacienda, el artículo 25.1.f) del Real Decreto 1127/2008, de 4 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Economía y Hacienda, encomienda a la Inspección General del Departamento, bajo la dependencia de la Subsecretaría de Economía y Hacienda, el impulso y la coordinación general de la política de mejora de la calidad de los servicios públicos del Ministerio en su más amplio sentido.

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

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



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

3. ENFOQUE Y METODOLOGÍA DEL INFORME.

➤ El enfoque del informe, al igual que en anteriores ejercicios, se basa en la medición de las actividades de mejora realizadas en el Ministerio de Economía y Hacienda a lo largo de 2008 fundamentándose, para ello, en el concepto de calidad como mejora continua, presente en la definición de calidad de los artículos 3 y 4 de la LOFAGE; en el principio de la TQM (*total quality management*) de que los organismos deben diseñar su propio sistema específico de mejora de la calidad y en las peculiaridades que presenta el concepto de cliente en la administración económica y, obviamente, en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

➤ El parámetro de medición elegido es la actividad de mejora por ser elemento común del heterogéneo conjunto de funciones ejercidas y resultar aplicable tanto si se utiliza el modelo EFQM, las normas ISO o se realizan actividades no incardinadas en modelos formales conocidos de gestión de calidad.

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

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

4. LAS ACTIVIDADES DE MEJORA EN LAS UNIDADES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA EN 2008.

➤ El número total de actividades de mejora realizadas en 2008 fue de 964 con el siguiente desglose:



- 27 en materia de Dirección (el 2,8%).
- 121 respecto a Organización (el 12,6%).
- 48 en Planificación (el 5,0%).
- 57 respecto a Recursos Humanos (el 5,9%).
- 139 respecto a Recursos Materiales e Inmateriales (el 14,4%).
- 280 en materia de Recursos Tecnológicos (el 29,0%).
- 108 en el ámbito de la Comunicación y las Relaciones Externas (el 11,2%).
- 37 en el de la Comunicación y Relaciones Internas (el 3,8%).
- 55 para mejorar las relaciones con el Ciudadano (el 5,7%).
- 92 para mejora de Procedimientos (el 9,5%).

➤ En resumen, el 20,4% de las mejoras corresponde a medidas de dirección, organización y planificación; algo más de la tercera parte (el 38,5%), a medidas de mejora informática y de procedimientos, y el 16,9% a medidas de comunicación, relaciones externas y con el ciudadano; finalmente, las mejoras en los recursos materiales, humanos y en la comunicación interna, absorbieron en su conjunto, el 24,1% restante.

5. RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES DE MEJORA.

➤ Se obtuvieron 1.023 resultados, de los cuales 894 mejoras, esto es el 87,4% corresponden a resultados en la organización y el ciudadano y 129, o sea el 12,6% restante, corresponden a resultados sociales y económicos.

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

6. QUEJAS Y SUGERENCIAS.

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

➤ El número total de quejas y sugerencias presentadas en 2008 fue de 125, (98 quejas y 27 sugerencias).



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

➤ Del total de quejas y sugerencias presentadas, el 54,4% correspondió a retrasos e incidencias en la gestión, el 3,2% al trato con el público, el 14,4% a recursos humanos y materiales, el 11,2% a calidad de la información y un 16,8% a causas diversas.

➤ A pesar del ligero aumento de las quejas y sugerencias presentadas respecto al ejercicio anterior, debe destacarse lo reducido de su volumen en relación con el número de unidades y de procedimientos, así como señalarse el cumplimiento de los plazos del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero.

7. CARTAS DE SERVICIOS Y EVALUACIONES DE CALIDAD.

➤ Durante 2008 estuvieron vigentes Cartas de Servicios en la Dirección General del Catastro, Dirección General de Coordinación Financiera con las Entidades Locales, Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, Instituto Nacional de Estadística, Parque Móvil del Estado, Secretaría General Técnica (2 Cartas, una para el Archivo General Central, Biblioteca Central y Centro de Publicaciones y otra para el Servicio de Información Administrativa), además de la correspondiente a la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

➤ El resultado del seguimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios durante el ejercicio 2008 se puede considerar satisfactorio, pues las desviaciones negativas producidas, en general, no son significativas, en algunos casos resultan positivas y en todos los supuestos se han detectado las causas de aquéllas y se han adoptado medidas para su corrección.

➤ Han llevado a cabo autoevaluaciones el PME, el INE, EPELAE y la FNMT-RCM; la primera se realizó conforme al modelo EFQM y las otras tres con arreglo a otros modelos de calidad.

➤ Por lo que respecta a otro tipo de evaluaciones, se han practicado auditorías externas de diferente contenido en EPELAE (dos), FNMT-RCM (diez), PME (cuatro) y Dirección General del Catastro (homologación de la autoevaluación EFQM).

8. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

➤ El Ministerio de Economía y Hacienda ha mantenido el esfuerzo iniciado en anteriores ejercicios en materia de administración electrónica, destacando a este respecto



actuaciones como el mantenimiento y mejora de los portales de Internet y las relativas a la adaptación a los requerimientos de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (singularmente en lo tocante al cumplimiento de los derechos contenidos en el artículo 6 de la misma).

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

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

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

➤ Los Índices de Eficacia, de carácter objetivo, tienen por objeto facilitar el seguimiento de los objetivos programáticos asignados a las unidades territoriales por los Centros Directivos, en orden a evaluar su grado de cumplimiento. Los Índices de Eficiencia relacionan los resultados con los medios empleados para conseguirlos y se basan en el análisis de los flujos de tramitación de expedientes. Los Índices de Calidad son módulos o ratios que tienen como finalidad principal, en relación con tareas o actuaciones con particular incidencia en los administrados, evaluar el nivel de calidad y corrección alcanzado en la prestación del servicio.

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

➤ Se elaboran distintos informes que abordan la actividad, el coste global o unitario de procesos y tareas, la situación relativa de las distintas oficinas, la tendencia de la gestión, el grado de cumplimiento de objetivos cuantitativos y el nivel y calidad de prestación de los servicios.

➤ A lo largo del ejercicio 2006 se puso en marcha el sistema de indicadores de gestión de la Subsecretaría de Economía y Hacienda, cuya característica esencial consiste en la utilización de una herramienta informática creada por la Inspección General, que



permite la captura informática de los datos de los indicadores por la unidad respectiva y la elaboración de un informe semestral de seguimiento de las diferentes unidades.

➤ Durante 2008 se mantuvo el envío semestral por las unidades de los datos correspondientes al semestre anterior, con una justificación de las principales variaciones producidas en los indicadores, así como la elaboración de informes, también semestrales, con diferentes destinatarios.



GESTIÓN DE CALIDAD
en el ámbito del
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA
Ejercicio 2008

ANEXOS



ANEXO I

Resumen estadístico de quejas y sugerencias formuladas ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente



CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

Tramitación de quejas y sugerencias

Estadística del año 2008



ÍNDICE

Páginas

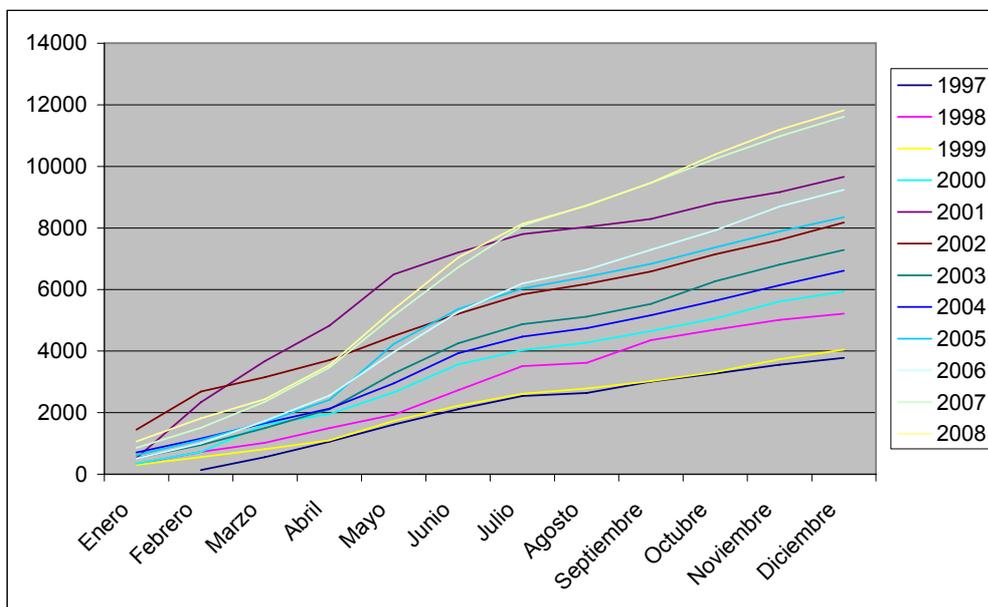
Tramitación de quejas y sugerencias

Entrada acumulativa de quejas y sugerencias	111
Áreas de procedencia (Gráfico general)	112
Áreas de procedencia: comparativa 2007 - 2008	113
Áreas de procedencia y Oficinas receptoras	114
Áreas de procedencia y Servicios responsables	115
Oficinas receptoras y Servicios responsables	116
Áreas de procedencia: desglose de quejas y sugerencias	117
Quejas: códigos y áreas de procedencia	118
Sugerencias: códigos y áreas de procedencia	119
Disconformidades en quejas y sugerencias	120
Claves de conclusión en 1ª fase	121
Quejas y sugerencias por unidades tramitadoras	122
Situación revocaciones planteadas	123



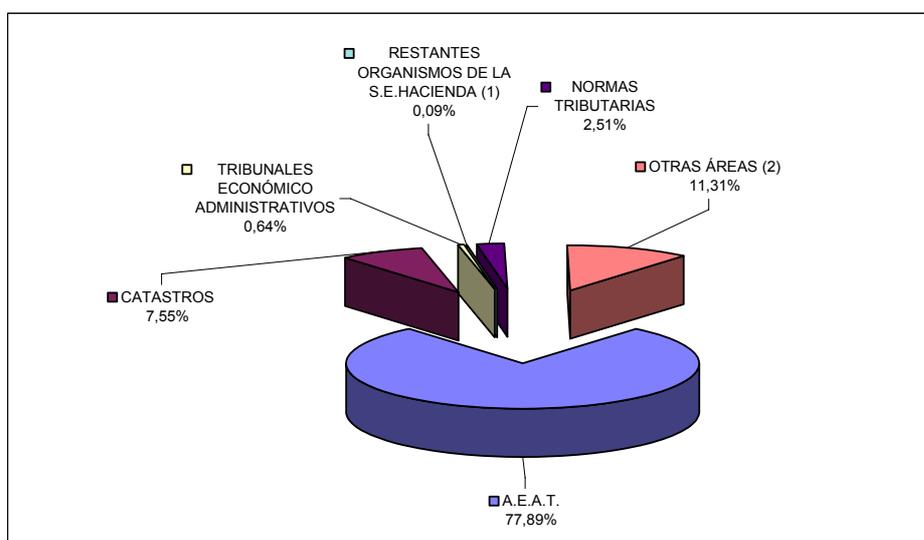
Año	Entrada por meses											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1997		135	420	502	558	494	435	99	363	270	282	220
1998	332	394	299	475	434	795	780	111	736	341	323	199
1999	302	252	260	288	632	490	391	173	237	294	418	303
2000	345	380	893	337	705	912	457	250	372	412	548	328
2001	522	1819	1340	1146	1664	712	601	228	258	522	348	498
2002	1445	1241	466	558	783	715	639	333	409	555	475	557
2003	523	430	545	608	1167	980	621	246	412	740	534	478
2004	704	457	499	472	820	979	537	276	423	473	501	477
2005	618	497	585	719	1815	1132	666	378	427	535	517	460
2006	511	493	732	821	1408	1302	928	448	649	630	775	547
2007	856	654	844	1118	1679	1575	1349	665	728	780	728	639
2008	1067	749	623	1108	1809	1681	1095	595	746	921	799	631

Año	Acumulado por meses											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1997		135	555	1057	1615	2109	2544	2643	3006	3276	3558	3778
1998	332	726	1025	1500	1934	2729	3509	3620	4356	4697	5020	5219
1999	302	554	814	1102	1734	2224	2615	2788	3025	3319	3737	4050
2000	345	725	1618	1955	2660	3572	4029	4279	4651	5063	5611	5941
2001	522	2341	3681	4827	6491	7203	7804	8032	8290	8812	9160	9658
2002	1445	2686	3152	3710	4493	5208	5847	6180	6589	7144	7619	8176
2003	523	953	1498	2106	3273	4253	4874	5120	5532	6272	6806	7284
2004	704	1161	1660	2132	2952	3931	4468	4744	5166	5638	6139	6617
2005	618	1115	1700	2419	4234	5366	6032	6410	6837	7372	7889	8349
2006	511	1004	1736	2557	3965	5267	6195	6643	7292	7922	8697	9244
2007	856	1510	2354	3472	5151	6726	8075	8740	9468	10248	10976	11615
2008	1067	1816	2439	3547	5356	7036	8132	8727	9473	10394	11193	11824





Área de Procedencia de Quejas y Sugerencias	TOTAL	
	NÚMERO	% S/TOTAL
A.E.A.T.	9210	77,89
CATASTROS	893	7,55
TRIBUNALES ECONÓMICO ADMINISTRATIVOS	76	0,64
RESTANTES ORGANISMOS DE LA S.E.HACIENDA (1)	11	0,09
NORMAS TRIBUTARIAS	297	2,51
OTRAS ÁREAS (2)	1337	11,31
TOTAL	11824	100,00



- (1) Incluye las quejas y sugerencias relativas a la Dirección General de Tributos
 (2) Incluye, entre otros, aquellos expedientes que, por no referirse a los procedimientos a que se ciñe la actuación del CDC, han concluido como inadmisiones

Acerca del Cuadro de Quejas y Sugerencias recibidas por Áreas de procedencia

SIN DETERMINAR

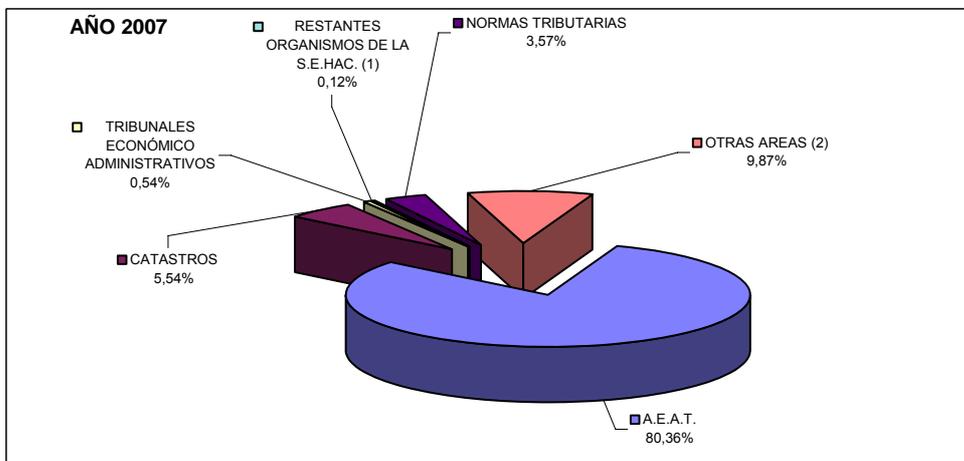
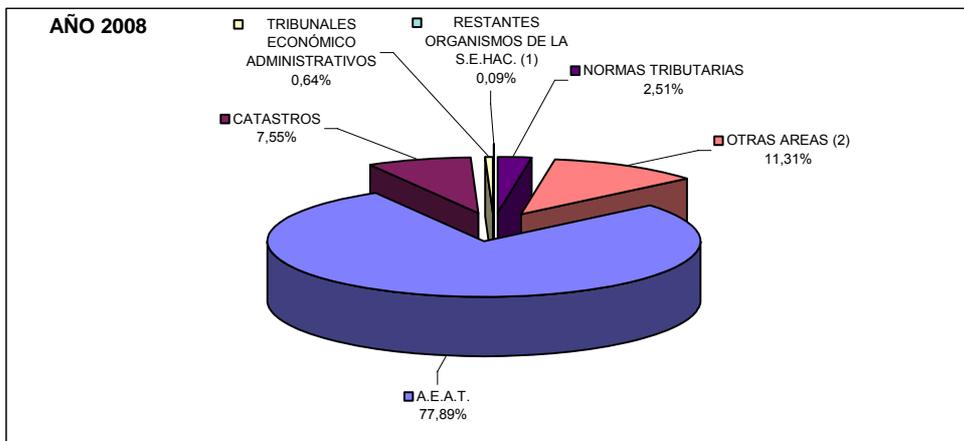
Se refiere a aquellas quejas y sugerencias pendientes de "codificar", y por tanto de asignar área de procedencia, en el momento de obtener los datos.

OTROS

Incluye aquellos expedientes que por no referirse a procedimientos a que se ciñe la actuación del Consejo para la Defensa del contribuyente, han concluido como inadmisiones.
 Así 62 quejas recibidas en la Aduana de Barcelona acerca de la productividad y condiciones de trabajo de los funcionarios y 72 quejas recibidas en la Delegación de Navarra acerca de las pensiones de jubilación.



Área de Procedencia	2007	%	2008	%	Variación
A.E.A.T.	9334	80,36	9210	77,89	-1,33%
CATASTROS	643	5,54	893	7,55	38,88%
TRIBUNALES ECONÓMICO ADMINISTRATIVOS	63	0,54	76	0,64	20,63%
RESTANTES ORGANISMOS DE LA S.E.HAC. (1)	14	0,12	11	0,09	-21,43%
NORMAS TRIBUTARIAS	415	3,57	297	2,51	-28,43%
OTRAS AREAS (2)	1146	9,87	1337	11,31	16,67%
TOTAL	11615	100	11824	100	1,80%



(1) Incluye las quejas y sugerencias relativas a la Dirección General de Tributos
 (2) Incluye, entre otros, aquellos expedientes que, por no referirse a los procedimientos a que se ciñe la actuación del CDC, han concluido como inadmisiones



Entrada de Quejas y Sugerencias		Áreas de procedencia							TOTAL	
	Delegaciones	AEAT	TE Ad	GT Catastro	Resto Or SEH	Normas		Otras Áreas	SUMA	%
						tributarias				
1	ALAVA	1							1	0,01
2	ALBACETE	24		3		1		1	29	0,25
3	ALICANTE	162	2	29		2		9	204	1,73
4	ALMERIA	65		19				1	85	0,72
5	AVILA	2		5		1			8	0,07
6	BADAJOS	32	1	4		1		1	39	0,33
7	BALEARES	137		37		4		2	180	1,52
8	BARCELONA	870	12	21		14		49	966	8,17
9	BURGOS	48		6		1		1	56	0,47
10	CACERES	20		7					27	0,23
11	CADIZ	127		3		2		7	139	1,18
12	CASTELLON	20		6					26	0,22
13	CIUDAD REAL	37		3				3	43	0,36
14	CORDOBA	29		1					30	0,25
15	LA CORUNA	147	1	21		1		4	174	1,47
16	CUENCA	15		5		1			21	0,18
17	GIRONA	46		20		1			67	0,57
18	GRANADA	97		11					108	0,91
19	GUADALAJARA	47		55		1		2	105	0,89
20	GUIPUZCOA	2	1					1	4	0,03
21	HUELVA	56		1				1	58	0,49
22	HUESCA	8						1	9	0,08
23	JAEN	35		3				1	39	0,33
24	LEON	28				1		1	30	0,25
25	LLEIDA	33		7				1	41	0,35
26	LA RIOJA	15		6				3	24	0,20
27	LUGO	8						1	14	0,12
28	MADRID	1817	34	295	1	32		54	2233	18,89
29	MALAGA	195		14		2		6	217	1,84
30	MURCIA	56	1	12		1		2	72	0,61
31	NAVARRA	30	1					36	67	0,57
32	ORENSE	18		6					24	0,21
33	ASTURIAS	48	1	4		2		1	56	0,47
34	PALENCIA	13		1		1			15	0,13
35	LAS PALMAS	132		14				5	151	1,28
36	PONTEVEDRA	34		34					68	0,58
37	SALAMANCA	30		2					32	0,27
38	S.C. DE TENERIFE	132	7	24		2		1	166	1,40
39	CANTABRIA	45		10		2		7	64	0,54
40	SEGOVIA	14		5		1			20	0,17
41	SEVILLA	247		1		2		5	255	2,16
42	SORIA	7		9					16	0,14
43	TARRAGONA	95	1	4		2		2	104	0,88
44	TERUEL	4		2				1	7	0,06
45	TOLEDO	47		14		1		1	63	0,53
46	VALENCIA	269	3	7	2	3		16	300	2,54
47	VALLADOLID	49		3				1	53	0,45
48	VIZCAYA	17		1					18	0,15
49	ZAMORA	2		5				1	8	0,07
50	ZARAGOZA	89		22		5		8	124	1,05
51	CARTAGENA	7							7	0,06
52	GIJON	24		2		4		1	31	0,26
53	JEREZ DE LA FRONTERA	30		1		1			32	0,27
54	VIGO	95		11		4		3	113	0,96
55	CEUTA					2			2	0,02
56	MELILLA	6							6	0,05
99	UDAD OPERATIVA CENTRAL	91	3	44	3	16		13	170	1,44
99	INTERNET	3455	8	68	5	183		1083	4802	40,61
	TOTAL	9210	76	893	11	297		1337	11824	100,00



Entrada de Quejas y Sugerencias		Áreas de procedencia						TOTAL	
Número	Datos por Delegaciones	AEAT	TE Ad	GT Catastro	Resto Or SEH	Normas tributarias	Otras Áreas	SUMA	%
1	ALAVA	2						2	0,02
2	ALBACETE	29		5				34	0,29
3	ALICANTE	207		34				241	2,04
4	ALMERIA	75		35				110	0,93
5	AVILA	4		20				24	0,20
6	BADAJOS	49	1	5				55	0,47
7	BALEARES	173		36				209	1,77
8	BARCELONA	1139	11	20	1			1171	9,90
9	BURGOS	48	1	8				57	0,48
10	CACERES	23		10				33	0,28
11	CADIZ	153		9				162	1,37
12	CASTELLON	45		3				50	0,42
13	CIUDAD REAL	51		5				56	0,47
14	CORDOBA	32		2				34	0,29
15	LA CORUNA	167	1	22				190	1,61
16	CUENCA	17		8				25	0,21
17	GIRONA	76		25				101	0,85
18	GRANADA	112		31				143	1,21
19	GUADALAJARA	45		57				102	0,86
20	GUIPUZCOA	3						3	0,03
21	HUELVA	64		5				69	0,58
22	HUESCA	9						9	0,08
23	JAEN	48		9				57	0,48
24	LEON	38		4				42	0,36
25	LLEIDA	57		7				64	0,54
26	LA RIOJA	23		6			1	30	0,25
27	LUGO	17		42				59	0,50
28	MADRID	1953	24	105				2082	17,61
29	MALAGA	250	1	14				265	2,24
30	MURCIA	88		11				99	0,84
31	NAVARRA	30						30	0,25
32	ORENSE	24		18				42	0,36
33	ASTURIAS	56	1	17				74	0,63
34	PALENCIA	13		2				15	0,13
35	LAS PALMAS	168	2	21				191	1,62
36	PONTEVEDRA	39		82				121	1,02
37	SALAMANCA	27		5				32	0,27
38	S.C. DE TENERIFE	155	12	25				192	1,62
39	CANTABRIA	57		10				67	0,57
40	SEGOVIA	14		12				26	0,22
41	SEVILLA	282	14	8		1	2	307	2,60
42	SORIA	6		10				16	0,14
43	TARRAGONA	126		6				132	1,12
44	TERUEL	7		4				11	0,09
45	TOLEDO	78		16				94	0,79
46	VALENCIA	325	6	8				339	2,87
47	VALLADOLID	71		20				91	0,77
48	VIZCAYA	20						20	0,17
49	ZAMORA	2		7				9	0,08
50	ZARAGOZA	111		21				132	1,12
51	CARTAGENA	17						17	0,14
52	GIJON	27	1	9				37	0,31
53	JEREZ DE LA FRONTERA	36		5				41	0,35
54	VIGO	88		9				97	0,82
55	CEUTA	5	1					6	0,05
56	MELILLA	9						9	0,08
90	SERVICIOS CENTRALES	1801		30	10	287	11	2119	17,92
0	SIN SERV. RESPONSABLE	619		8		29	1323	1979	16,74
	TOTAL	9210	76	893	11	297	1337	11824	100,00

Nota.- Los datos de "SIN SERV. RESPONSABLE" corresponden a quejas y sugerencias en las que no hay asignado servicio responsable al tratarse de inadmisiones y sugerencias anónimas.



	Delegaciones	AEAT		TE Ad		GT Catastro		Resto Or SEH		Normas Tribut.		Otras Áreas	
		Recept.	S Resp.	Recept.	S Resp.	Recept.	S Resp.	Recept.	S Resp.	Recept.	S Resp.	Recept.	S Resp.
1	ALAVA	1	2										
2	ALBACETE	24	29			3	5			1		1	
3	ALICANTE	162	207	2		29	34			2		9	
4	ALMERIA	65	75			19	35					1	
5	AVILA	2	4			5	20			1			
6	BADAJOS	32	49	1	1	4	5			1		1	
7	BALEARES	137	173			37	36			4		2	
8	BARCELONA	870	1139	12	11	21	20	1		14		49	
9	BURGOS	48	48		1	6	8			1		1	
10	CACERES	20	23			7	10						
11	CADIZ	127	153			3	9			2		7	
12	CASTELLON	20	45			6	5						
13	CIUDAD REAL	37	51			3	5					3	
14	CORDOBA	29	32			1	2						
15	LA CORUÑA	147	167	1	1	21	22			1		4	
16	CUENCA	15	17			5	8			1			
17	GIRONA	46	76			20	25			1			
18	GRANADA	97	112			11	31						
19	GUADALAJARA	47	45			55	57			1		2	
20	GUIPUZCOA	2	3	1								1	
21	HUELVA	56	64			1	5					1	
22	HUESCA	8	9									1	
23	JAEN	35	48			3	9					1	
24	LEON	28	38				4			1		1	
25	LLEIDA	33	57			7	7					1	
26	LA RIOJA	15	23			6	6					3	1
27	LUGO	8	17			5	42					1	
28	MADRID	1817	1953	34	24	295	105	1		32		54	
29	MALAGA	195	250		1	14	14			2		6	
30	MURCIA	56	88	1		12	11			1		2	
31	NAVARRA	30	30	1								36	
32	ORENSE	19	24			6	18						
33	ASTURIAS	48	56	1	1	4	17			2		1	
34	PALENCIA	13	13			1	2			1			
35	LAS PALMAS	132	168		2	14	21					5	
36	PONTEVEDRA	34	39			34	82						
37	SALAMANCA	30	27			2	5						
38	S.C. DE TENERIFE	132	155	7	12	24	25			2		1	
39	CANTABRIA	45	57			10	10			2		7	
40	SEGOVIA	14	14			5	12			1			
41	SEVILLA	247	282		14	1	8			2	1	5	2
42	SORIA	7	6			9	10						
43	TARRAGONA	95	126	1		4	6			2		2	
44	TERUEL	4	7			2	4					1	
45	TOLEDO	47	78			14	16			1		1	
46	VALENCIA	269	325	3	6	7	8	2		3		16	
47	VALLADOLID	49	71			3	20					1	
48	VIZCAYA	17	20			1							
49	ZAMORA	2	2			5	7					1	
50	ZARAGOZA	89	111			22	21			5		8	
51	CARTAGENA	7	17										
52	GIJON	24	27		1	2	9			4		1	
53	JEREZ DE LA FRONTERA	30	36			1	5			1			
54	VIGO	95	88			11	9			4		3	
55	CEUTA		5		1					2			
56	MELILLA	6	9										
99	INTERNET + UOC CDC	3546		11		112		8		199		1096	
90	SERVICIOS CENTRALES		1801				30		10		267		11
0	SIN SERV. RESPONSABLE		619				8				29		1323
	TOTAL = 11824	9210	9210	76	76	893	893	11	11	297	297	1337	1337



NÚMERO TOTAL	11824
QUEJAS	11287 95,46%
SUGERENCIAS	537 4,54%

Área de Procedencia de las QUEJAS	TOTAL	
	NÚMERO	% S/TOTAL
A.E.A.T.	8904	78,89
CATASTROS	876	7,76
TRIBUNALES ECONÓMICO ADMINISTRATIVOS	74	0,66
RESTANTES ORGANISMOS DE LA S.E.HACIENDA (1)	11	0,10
NORMAS TRIBUTARIAS	253	2,24
OTRAS ÁREAS (2)	1169	10,36
TOTAL	11287	100,00

Área de Procedencia de las SUGERENCIAS	TOTAL	
	NÚMERO	% S/TOTAL
A.E.A.T.	306	56,98
CATASTROS	17	3,17
TRIBUNALES ECONÓMICO ADMINISTRATIVOS	2	0,37
RESTANTES ORGANISMOS DE LA S.E.HACIENDA (1)	0	0,00
NORMAS TRIBUTARIAS	44	8,19
OTRAS ÁREAS (2)	168	31,28
TOTAL	537	100,00

(1) Incluye las quejas y sugerencias relativas a la Dirección General de Tributos

(2) Incluye, entre otros, aquellos expedientes que, por no referirse a los procedimientos a que se ciñe la actuación del CDC, han concluido como inadmisiones



Códigos de Quejas (Q)									
Código Q	Significado de los códigos	AEAT	TEA	Catastro	Tributos	Normas Tributarias	Otras Áreas	TOTAL	
								SUMA	% S/Total
Información y Atención		5026	26	281	3	32	5	5373	47,60
Q010	ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO	417		59				476	4,22
Q020	COLAS EXCESIVAS EN EL SERVICIO	565		54				619	5,48
Q140	INADECUACIÓN DEL INMUEBLE	139	7	7				153	1,36
Q190	INFORMACION Y ASISTENCIA	1310	1	84	3		4	1402	12,42
Q220	DIFICULTAD CUMPLIMENTACION DE IMPRESOS	31		1		30		62	0,55
Q300	ESCRITOS OFICIALES EN LENGUA DE LA CC.AA.	25		1				26	0,23
Q320	TELEFONO INFORMACIÓN TRIBUTARIA	97						97	0,86
Q330	TELEFONO CITA PREVIA IRPF	386						386	3,42
Q331	TELEFONOS CENTRALIZADOS AEAT	188		16				204	1,81
Q340	SOPORTE INFORMATICO PROGRAMA PADRE	380						380	3,37
Q341	PRESENTACIÓN TELEMÁTICA	148						148	1,31
Q350	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	199	18	32		1		250	2,21
Q351	ESTIMACIÓN OBJETIVA MÓDULOS	3				1		4	0,04
Q360	TELEFONO PETICIÓN DATOS TRIBUTARIOS	52		2				54	0,48
Q370	IRPF MODELO 104-105	20						20	0,18
Q371	IRPF MODELO 140	169						169	1,50
Q372	BORRADOR DECLARACIÓN	601						601	5,32
Q380	ASUNTOS GENERALES	296		25			1	322	2,85
Tiempo de tramitación y ejecución resoluciones		1118	47	336	8	0	0	1509	13,37
Q030	RETRASOS DE TRAMITACIÓN	592	47	332	8			979	8,67
Q050	DEVOLUCIONES SIN TRAMITAR EN PLAZO	519						519	4,60
Q080	EJECUCIÓN DE RESOLUCIONES	7		4				11	0,10
Aplicación de normas		81	1	0	0	221	0	303	2,68
Q040	SOBRE APLICACION DE NORMAS	81	1			221		303	2,68
Q160	EXCLUSIÓN POR EXTEMPORANEIDAD							0	0,00
Procedimiento de gestión		1461	0	30	0	0	0	1491	13,21
Q081	DECLARACIONES	118						118	1,05
Q082	LIQUIDACIONES	248		1				249	2,21
Q120	SANCIONES Y RECARGOS	156						156	1,38
Q170	NOTIFICACIONES	156		13				169	1,50
Q180	CERTIFICADOS	364		12				376	3,33
Q270	INTERESES DE DEMORA	30						30	0,27
Q280	REQUERIMIENTOS	134		1				135	1,20
Q290	CENSOS	229		2				231	2,05
Q291	REPRESENTACIÓN	26		1				27	0,24
Procedimiento de inspección		40	0	0	0	0	1	41	0,36
Q090	ACTAS DE INSPECCIÓN	40						40	0,35
Q310	DENUNCIAS ART. 103 L.G.T.						1	1	0,01
Procedimiento de recaudación		499	0	1	0	0	0	500	4,43
Q060	APLAZAMIENTOS/FRACCIONAMIENTOS	120						120	1,06
Q070	EMBARGOS	125		1				126	1,12
Q100	DEUDAS TRIBUTARIAS (RECAUDACION)	79						79	0,70
Q110	DEUDAS NO TRIBUTARIAS (RECAUDACION)	77						77	0,68
Q130	COMPENSACIONES DE OFICIO	93						93	0,82
Q131	COMPENSACIONES A INSTANCIA DE PARTE	5						5	0,04
Procedimiento específicos del Catastro		10	0	222	0	0	0	232	2,06
Q150	VALORACIONES	2		15				17	0,15
Q230	REVISIONES CATASTRALES			31				31	0,27
Q240	TASAS REGISTRO CATASTRAL			5				5	0,04
Q250	TITULARIDAD CATASTRAL	8		171				179	1,59
Venta de impresos		189	0	0	0	0	0	189	1,67
Q210	VENTA DE IMPRESOS	189						189	1,67
Cajas		15	0	0	0	0	0	15	0,13
Q200	CAJAS	15						15	0,13
Resto		465	0	6	0	0	1163	1634	14,48
Q260	OTROS	465		6			1163	1634	14,48
TOTAL		8904	74	876	11	253	1169	11287	100

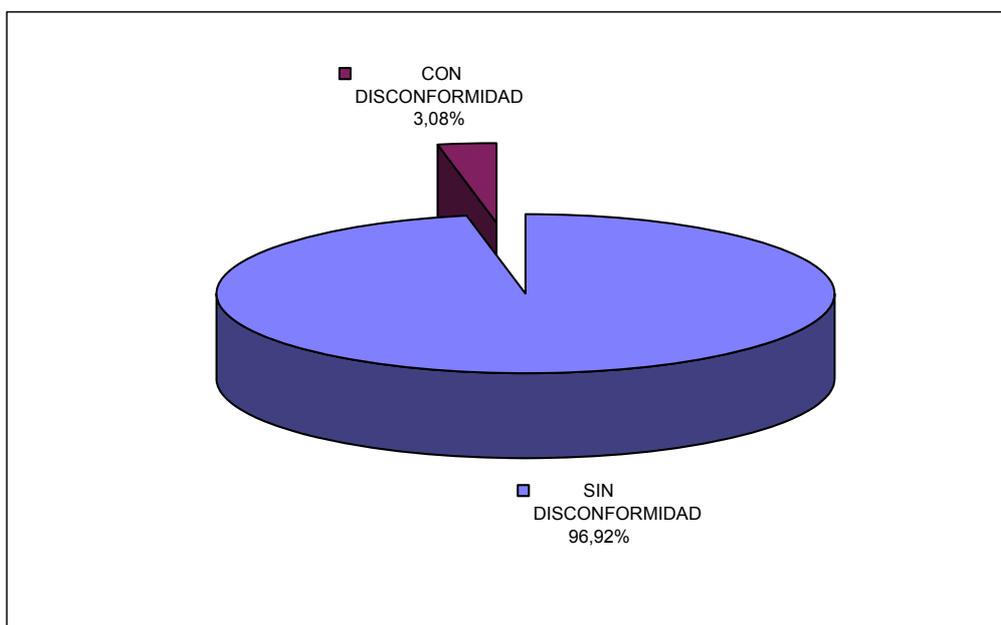


Códigos de Sugerencias (S)								
Código S	Significado de los códigos	AEAT	TEA	Catastro	Normas Tributarias	Otras Áreas	TOTAL	
							SUMA	% S/Total
Información y Atención		201	0	4	5	10	220	40,97
S020	COLAS EXCESIVAS EN EL SERVICIO	2		3			5	0,93
S140	INADECUACIÓN DEL INMUEBLE	5					5	0,93
S190	INFORMACION Y ASISTENCIA	65		1		10	76	14,15
S220	DIFICULTAD CUMPLIMENTACION DE IMPRESOS	7			5		12	2,23
S300	ESCRITOS OFICIALES EN LENGUA DE LA CC.AA.	7					7	1,30
S320	TELEFONO INFORMACIÓN TRIBUTARIA	18					18	3,35
S330	TELEFONO CITA PREVIA IRPF	6					6	1,12
S331	TELEFONOS CENTRALIZADOS AEAT	14					14	2,61
S340	SOORTE INFORMATICO PROGRAMA PADRE	11					11	2,05
S341	PRESENTACIÓN TELEMÁTICA	17					17	3,17
S360	TELEFONO PETICIÓN DATOS TRIBUTARIOS	2					2	0,37
S371	IRPF MODELO 140	1					1	0,19
S372	BORRADOR DECLARACIÓN	15					15	2,79
S380	ASUNTOS GENERALES	31					31	5,77
Tiempo de tramitación y ejecución resoluciones		27	1	6	0	0	34	6,33
S030	RETRASOS DE TRAMITACIÓN	14	1	6			21	3,91
S050	DEVOLUCIONES SIN TRAMITAR EN PLAZO	13					13	2,42
Aplicación de normas		20	1	0	39	0	60	11,17
S040	SOBRE APLICACION DE NORMAS	20	1		39		60	11,17
Procedimiento de gestión		42	0	1	0	0	43	8,01
S 120	SANCIONES Y RECARGOS	9					9	1,68
S170	NOTIFICACIONES	6					6	1,12
S180	CERTIFICADOS	14		1			15	2,79
S270	INTERESES DE DEMORA	2						
S280	REQUERIMIENTOS	6					6	1,12
S290	CENSOS	5					5	0,93
Procedimiento de recaudación		12	0	0	0	0	12	2,23
S060	APLAZAMIENTOS/FRACCIONAMIENTOS	2					2	0,37
S100	DEUDAS TRIBUTARIAS (RECAUDACION)	5					5	0,93
S110	DEUDAS NO TRIBUTARIAS (RECAUDACION)	1					1	
S130	COMPENSACIONES DE OFICIO	4					4	0,74
Procedimiento específicos del Catastro		1	0	6	0	0	7	1,30
S150	VALORACIONES	1		3			4	0,74
S230	REVISIONES CATASTRALES			3			3	0,56
Venta de impresos		2	0	0	0	0	2	0,37
S210	VENTA DE IMPRESOS	2					2	0,37
Cajas		1	0	0	0	0	1	0,19
Q200	CAJAS	1					1	0,19
Resto		0	0	0	0	158	158	29,42
S260	OTROS					158	158	29,42
TOTAL		306	2	17	44	168	537	100



TOTAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS	11824	
TOTAL DE QUEJAS TRAMITADAS	11287	
QUEJAS CONTESTADAS	11151	
SIN DISCONFORMIDAD (1)	10808	96,92%
CON DISCONFORMIDAD (2)	343	3,08%

- (1) Quejas en las que el contribuyente no ha manifestado disconformidad con la contestación recibida.
(2) Quejas en las que el contribuyente ha manifestado disconformidad con la contestación recibida.



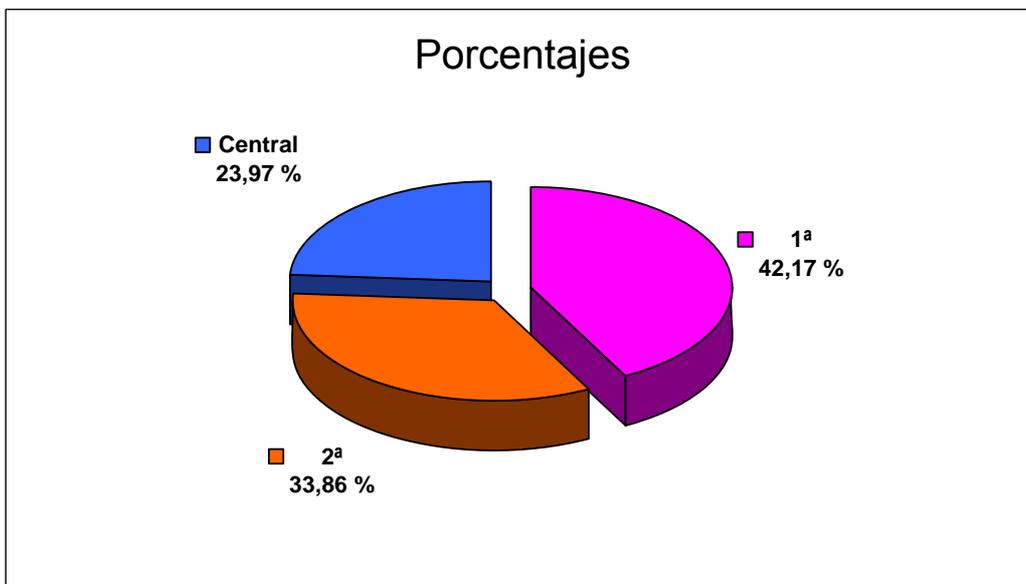
Durante el ejercicio 2008 se han distribuido a Vocales 83 expedientes de disconformidad del 2007.



CLAVE DE CIERRE		Q/S	
Código	Literal	Número	Porcentaje
	PENDIENTES DE CONTESTACIÓN	142	1,20
	CONTESTADAS SIN ASIGNAR CLAVE DE CIERRE	10	0,08
DA	DUPLICIDAD DE ALTAS	19	0,16
DE	DESISTIMIENTO O RENUNCIA DEL RECLAMANTE	13	0,11
FS	FINAL SUGERENCIA	273	2,31
IN	INADMISION POR FALTA DE COMPETENCIA	1572	13,29
NE	DESESTIMACION DE LA QUEJA	5052	42,73
OI	OTRAS INADMISIONES	163	1,38
PE	ESTIMACION DE LA QUEJA	4580	38,73
TOTAL		11824	100



Unidad Tramitadora	1ª	2ª	Central	SUMA
Número de quejas y sugerencias	4986	4004	2834	11824



Ámbito de la UR 1ª : Madrid, Andalucía, Extremadura, Galicia, Castilla-León y Asturias.

Ámbito de la UR 2ª : Cataluña, Valencia, Baleares, Canarias, Murcia, Castilla La Mancha, Aragón, Cantabria, País Vasco, Navarra y La Rioja.

Ámbito de la UOC : Quejas contra asuntos competencia de los Servicios centrales
Quejas contra asuntos competencia de los Delegados Especiales o Provinciales de la AEAT o del Ministerio de Hacienda, o contra los Presidentes de los TE Administrativos.
Presentadas por entidades o instituciones que representan intereses colectivos.
Acumulación de expedientes, ámbito de varias tramitadoras, sugerencias



	AÑOS	
	2007	2008
SOLICITADAS	16	15
DISCONFORMIDAD INTERNA	1	0
DISCONFORMIDAD CONTRIBUYENTE	15	15
CONTESTADAS	12	11
PROCEDE	7	5
NO PROCEDE	5	2
SIN REVOCAR: Resuelto por oficina gestora	0	1
SIN REVOCAR: Fallo TEAR favorable, se ejecuta.	0	3
PENDIENTES	4	4
TRAMITE APROBACION PLENO	0	0

Datos a 02/04/2009



ANEXO II

Resumen de actuaciones estructuradas conforme al esquema del marco general de calidad de la AGE



SISTEMA DE INFORMACION DE LOS PROGRAMAS DEL MARCO GENERAL DE CALIDAD DE LA AGE

FICHAS DE RECOGIDA DE DATOS

DEPARTAMENTO MINISTERIAL: **Ministerio de Economía y Hacienda**

NUMERO TOTAL DE UNIDADES 31/12/2008:

PROGRAMA DE ANALISIS DE LA DEMANDA Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

SUBPROGRAMA DE ANALISIS DE LA DEMANDA

Número total de unidades afectadas por los estudios de análisis de demanda:

SUBPROGRAMA DE ANALISIS DE LA SATISFACCION

Número total de unidades afectadas por los estudios de análisis de la satisfacción:

PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS

Número total de unidades vinculadas a compromisos definidos en Cartas de Servicios:

PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Número total de unidades respecto de cuya actuación los ciudadanos pueden presentar quejas o sugerencias:

PROGRAMA DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE LAS ORGANIZACIONES

Número total de unidades que hayan iniciado procesos de autoevaluación o evaluación externa:



PROGRAMA DE ANALISIS DE LA DEMANDA Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS
SUBPROGRAMA DE ANALISIS DE LA DEMANDA

Número de estudios de análisis de demanda realizados **HASTA** 31/12/2008 2

1. Metodología utilizada

	Nº DE ESTUDIOS REALIZADOS MEDIANTE:
Encuesta a usuarios	2
Encuesta a empleados de frontera	
Grupo nominal u otra técnica cualitativa similar con usuarios	
Grupo nominal u otra técnica cualitativa similar empleados de frontera	
Reuniones de directivos	
Otros (especificar)	

2. Otros datos Generales

	Nº DE ESTUDIOS REALIZADOS
Cuyos resultados se utilizan para definir atributos del servicio	1
Cuyos resultados se utilizan para definir contenidos de encuestas de satisfacción	1
Cuyos resultados se utilizan para definir compromisos de las Cartas de Servicios	

3. Resultados del estudio/s

Acompañar para cada estudio una ficha de resultados en la que se harán constar los atributos identificados y la puntuación alcanzada por cada uno de ellos ----
 > **Ver Anexo 1.**

SUBPROGRAMA DE ANÁLISIS DE SATISFACCION

Número de estudios de análisis de satisfacción realizados **en 2008** 26

1. Metodología utilizada (anotar un 1 en la opción que corresponda; dejar en blanco el resto)

	Nº DE ESTUDIOS REALIZADOS MEDIANTE:
Encuesta mediante entrevista personal	
Encuesta telefónica	1
Encuesta postal (enviada por correo al domicilio del entrevistado)	19
Encuesta web	3
Encuesta autoadministrada presencial (rellenada por el usuario en el centro, servicio o unidad)	1
Otros (especificar)	2

2. Otros datos Generales

	Nº DE ESTUDIOS
Cuyos resultados se utilizan para programas iniciativas de mejora	4

3. Resultados del estudio/s

Acompañar para cada estudio la ficha técnica de la encuesta (ámbito geográfico y poblacional, tamaño de la muestra, diseño de la muestra – aleatorio, cuotas, estratificado..... -)

Acompañar para cada estudio cuestionario

Acompañar para cada estudio los resultados obtenidos. Esta información incluirá también los resultados expresados en valores absolutos para posibilitar la elaboración de información agregada para el conjunto de la AGE



PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS

1. CARTAS DE SERVICIOS CONVENCIONALES

Número Total de Cartas de Servicios Convencionales en el Departamento a 31/12/2008	8
Número Total de Cartas de Servicios Convencionales en el Departamento con mas de 1 año en vigor a 31/12/2008	8
Número de Cartas que contemplan medidas de subsanación	8
Número de Cartas actualizadas en 2007	
Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de los resultados de estudios de análisis de demanda	
Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de los resultados de estudios de satisfacción de usuarios	
Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de la información de quejas y sugerencias	
Número de Cartas certificadas	
Número de Cartas en proyecto	1

Seguimiento de las Cartas de Servicios Convencionales (Solo para las que a 31/12/2008 lleven 1 año en vigor)

	Nº de Cartas con:
Metodología o procedimiento documentado de comprobación del grado de cumplimiento de los compromisos	8
Revisión de los indicadores, identificando posibles desviaciones respecto a los estándares establecidos	8

Relación entre rendimiento del servicio y estándares de calidad establecidos

	Grado de cumplimiento de estándares					
	100%	98-76%	75-51%	50-26%	Hasta el 25%	No se cumple ninguno
Número de cartas en las que se cumple el	2	5	1			



2. CARTAS DE SERVICIOS ELECTRONICAS

Número Total de Cartas de Servicios Electrónicas en el Departamento a 31/12/2008	2
Número Total de Cartas de Servicios Electrónicas en el Departamento con mas de 1 año en vigor a 31/12/2008	2
Número de Cartas que contemplan medidas de subsanación	
Número de Cartas actualizadas en 2008	
Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de los resultados de estudios de análisis de demanda	
Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de los resultados de estudios de satisfacción de usuarios	
Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de la información de quejas y sugerencias	
Número de Cartas certificadas	
Número de Cartas en proyecto	

Seguimiento de las Cartas de Servicios Electrónicas (Solo para las que a 31/12/2008 lleven 1 año en vigor)

	Nº de Cartas con:
Metodología o procedimiento documentado de comprobación del grado de cumplimiento de los compromisos	2
Revisión de los indicadores, identificando posibles desviaciones respecto a los estándares establecidos	2

Relación entre rendimiento del servicio y estándares de calidad establecidos

	Grado de cumplimiento de estándares					
	100%	98-76%	75-51%	50-26%	Hasta el 25%	No se cumple ninguno
Número de cartas en las que se cumple el	1	1				



3. CARTAS DE SERVICIOS INTERADMINISTRATIVAS

Número Total de Cartas de Servicios Interadministrativas en el Departamento a 31/12/2008

Número de Cartas que contemplan medidas de subsanación

Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de los resultados de estudios de análisis de demanda

Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de los resultados de estudios de satisfacción de usuarios

Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de la información de quejas y sugerencias

Número de Cartas en proyecto

Seguimiento de las Cartas de Servicios Interadministrativas (Solo para las que a 31/12/2008 lleven 1 año en vigor)

Nº de Cartas con:

Metodología o procedimiento documentado de comprobación del grado de cumplimiento de los compromisos

Revisión de los indicadores, identificando posibles desviaciones respecto a los estándares establecidos

Relación entre rendimiento del servicio y estándares de calidad establecidos

	Grado de cumplimiento de estándares					
	100%	98-76%	75-51%	50-26%	Hasta el 25%	No se cumple ninguno
Número de cartas en las que se cumple el						

Celdas A22, A45 y A67 Cálculo del Grado de cumplimiento de cumplimiento de estándares: se calculará el porcentaje medio de cumplimiento para cada Carta

Por ejemplo el grado de cumplimiento de estándares en una Carta que recoge 5 compromisos es el siguiente:

Compromiso 1: 75%

Compromiso 2: 45%

Compromiso 3: 100%

Compromiso 4: 90%

Compromiso 5: 60%

El Grado de cumplimiento de estándares de la carta se calcularía :

$$\frac{75+45+100+90+60}{5} \quad \text{El grado de cumplimiento de la Carta sería el 74\%}$$



PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Número de puntos para la presentación de quejas y sugerencias a 31/12/08:

166

1. Forma de presentación:

Número de quejas presentadas de forma presencial en 2008

47

Número de quejas presentadas por correo postal en 2008

14

Número de quejas presentadas por medios telemáticos en 2008

37

Número de sugerencias presentadas de forma presencial en 2008

1

Número de sugerencias presentadas por correo postal en 2008

Número de sugerencias presentadas por medios telemáticos en 2008

26

2. Tiempos de respuesta

Número de quejas contestadas dentro de plazo

98

Número de quejas contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días

Número de quejas contestadas fuera de plazo: mas de 40 días

Número de quejas no contestadas

Número de sugerencias contestadas dentro de plazo

Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días

Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: mas de 40 días

Número de sugerencias no contestadas

27

3. Otros datos Generales

Nº de UOS cuya información se utiliza para revisar/definir atributos del servicio

Nº de UOS cuya información se utiliza para identificar áreas de mejora

Nº de UOS cuya información se utiliza para programar iniciativas de mejora



4. Causas de quejas y sugerencias: expresadas en valores absolutos

	Número
1.- INFORMACIÓN	15
11 Accesibilidad a los puntos de información	6
111 Presencial	
112 Telefónica	5
113 Telemática	1
12 Calidad de la información:	9
121 Información deficiente o incompleta	9
122 Falta de capacidad o nivel de conocimientos del funcionario	
123 Nivel de definición de los requisitos previos	
2.- TRATO A LOS CIUDADANOS	4
21 Falta de amabilidad, cortesía o educación	3
22 Falta de interés en ayudar al ciudadano	
23 Autoritarismo	1
24 Falta de equidad en el trato	
25 Conocimientos y ayuda de los funcionarios.	
26 Nivel de comprensión de los problemas planteados	
3.- CALIDAD DEL SERVICIO	77
31 Falta de simplicidad del procedimiento administrativo	5
32 Tiempos de espera excesivos	
33 Problemas de coordinación entre unidades administrativas y/o Departamentos	
34 Petición de documentación innecesaria	4
35 Falta de recursos humanos	4
36 Horarios	
37 Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	5
38 Defectuosa, incompleta o no prestación del servicio	59
4.- INSTALACIONES	8
41 Accesibilidad de las instalaciones	2
42 Barreras físicas o arquitectónicas	2
43 Condiciones ambientales y físicas	1
44 Recursos tecnológicos	2
45 Mobiliario	
46 Falta de espacios o inadecuación de los existentes	1
5.- INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CARTAS DE SERVICIOS	
6.- OTRAS	21



PROGRAMA DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE LAS ORGANIZACIONES

1. Autoevaluación:

Número de autoevaluaciones realizadas **HASTA** 31/12/2008

Autoevaluaciones conforme al modelo EVAM
Autoevaluaciones conforme al modelo EFQM
Autoevaluaciones conforme al modelo CAF
Autoevaluaciones conforme otros modelos
Número de áreas de mejora identificadas
Número de iniciativas de mejora implantadas como consecuencia de la autoevaluación
Número de iniciativas de mejora implantándose como consecuencia de la autoevaluación

	4
Realizadas en 2008	
	1
	3
	20
	12

2. Evaluación externa:

Número de evaluaciones externas realizadas **HASTA** 31/12/2008

Evaluaciones externas conforme modelo EVAM
Evaluaciones externas conforme modelo EFQM (Homologación de resultados)
Evaluaciones externas conforme modelo CAF (Homologación de resultados)
Evaluaciones externas conforme a otros modelos (Homologación de resultados)
Número de Auditorias externas

	17
Realizadas en 2008	
	1
	16

3. Otras iniciativas de calidad distintas de las contempladas en el Marco General de Calidad:

Describir: Utilizar fichero WORD de Observaciones ---> **Ver Anexo 2.**

4. Certificación del nivel de excelencia y Acreditación:

Número de solicitudes de certificación recibidas por la Inspección de Servicios Departamental
Número de certificaciones o sellos obtenidos **NO VINCULADOS AL PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO DEL MAP**

En 2008	
	7

5. Premios (**no integrados en el Programa de Reconocimiento del MAP**):

Describir: Utilizar fichero WORD de Observaciones



Anexo 1. FICHA DE RESULTADOS DEL ESTUDIO REALIZADO EN EL PME.

Atributos evaluados y su resultado (puntuación sobre 5):

Discreción y trato del conductor:	4,7
Cualificación del conductor:	4,6
Seguridad y confianza en el conductor:	4,6
Estado de conservación y representatividad del vehículo	4,4
Elementos de seguridad del vehículo	4,3
Disponibilidad de medios humanos y materiales	4,2



Anexo 2. OTRAS INICIATIVAS DE CALIDAD DISTINTAS DE LAS CONTEMPLADAS EN EL MARCO GENERAL DE CALIDAD.

Parque Móvil del Estado

- Creación de un Sistema de Gestión Integrado de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

Entidad P. E. Loterías y Apuestas del Estado

- Implantación del Sistema Integrado de Gestión por Procesos, SIGLAE, que integra la gestión de la calidad, de la seguridad de la información y de las operaciones, la gestión de riesgos corporativos, la responsabilidad social corporativa y la gestión responsable del juego.