



MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS  
DIRECCIÓN GENERAL  
DE LA FUNCIÓN PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
RELACIONES LABORALES

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA  
ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO**

**MEMORIA-INFORME SOBRE  
PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES**

**Año 2011**

**Noviembre - 2012**

## **INTRODUCCIÓN: JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DE LA MEMORIA.**

La Comisión Técnica de Responsabilidad Social de la AGE, dependiente de la Mesa General de Negociación de la AGE, fue creada a raíz del Acuerdo Administración-Sindicatos para la ordenación de la negociación colectiva en la AGE, publicado por Resolución de 26 de mayo de 2008, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública. En dicha Resolución se establecen, con carácter general, los cometidos de esta Comisión Técnica que, en definitiva, se dirigen al análisis de la incidencia de las políticas generales de la AGE en los distintos apartados que configuran el ámbito de la Responsabilidad Social. Análisis que deben posibilitar la elaboración de informes de situación en base a los cuales se puedan apuntar y promover las acciones de mejora oportunas.

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

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

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

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

En paralelo, se recabaron nuevos datos a los Departamentos y Organismos de la AGE con el fin de actualizar los datos del primer informe a que se ha hecho referencia, referido a 2009. Este segundo informe, correspondiente a 2010, fue presentado a la Comisión Técnica de

Responsabilidad Social en noviembre de 2011 y, con esa ocasión, se adoptó la decisión de revisar el esquema utilizado, para acercarlo a los modelos predominantes en el mercado y abordar, a partir de ese momento, un nuevo informe, correspondiente a dicho año 2011, hasta tanto concluyan los trabajos del Grupo, que debe acabar proponiendo el modelo final de Memoria RS.

En esta ocasión, por tanto, los contenidos objeto de análisis se han ampliado respecto al año 2010 y se clasifican según se puede observar en el siguiente esquema:

## **CLASIFICACIÓN GENERAL DE CRITERIOS Y MEDIDAS R.S. EN LA A.G.E. – 2011:**

### **EJE 1. RESPETO AL MEDIOAMBIENTE**

#### **1.1. AHORRO ENERGTICO EN EDIFICIOS**

- 1.1.1. AHORRO GENERAL DE ENERGÍA**
- 1.1.2. ALUMBRADO**
- 1.1.3. CLIMATIZACIÓN/AISLAMIENTO**
- 1.1.4. AGUA**
- 1.1.5. EQUIPOS DE OFICINA**
- 1.1.6. VARIOS**

#### **1.2. REDUCCIÓN DEL CONSUMO DEL PAPEL**

- 1.2.1. SUSTITUCIÓN PAPEL DE OFICINA**
- 1.2.2. PUBLICACIONES OFICIALES**
- 1.2.3. SUSCRIPCIONES**
- 1.2.4. BOLETINES DE PRENSA**
- 1.2.5. VARIOS**

#### **1.3. CONTRATACIÓN PÚBLICA CON CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES**

- 1.3.1.OBRAS**
- 1.3.2.SUMINISTROS**
- 1.3.3.SERVICIOS**
- 1.3.4. VARIOS**

#### **1.4. VARIOS**

- 1.4.1. TRANSPORTE**
- 1.4.2. GESTIÓN DE RESIDUOS**

### **EJE 2. MEJORA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

#### **2.1. MEDIDAS DIRECTAS DE PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

- 2.1.1 ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
- 2.1.2. ACCESIBILIDAD DE DISCAPACITADOS
- 2.1.3. VARIOS

## **2.2. MEDIDAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

- 2.2.1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
- 2.2.2. QUEJAS Y SUGERENCIAS
- 2.2.3. VARIOS

## **2.3. MEDIDAS DE MOTIVACIÓN Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

- 2.3.1. CARTAS DE SERVICIO
- 2.3.2. EXCELENCIA E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN
- 2.3.3. COMUNICACIÓN
- 2.3.4. VARIOS

## **2.4. VARIOS:**

- 2.4.1. INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
- 2.4.2. REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS
- 2.4.3. VARIOS

## **EJE 3. MEDIDAS RELACIONADAS CON EL BIENESTAR Y EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA AGE**

### **3.1. PROMOCIÓN DEL PERSONAL**

- 3.1.1. PROMOCIÓN INTERNA
- 3.1.2. FORMACIÓN
- 3.1.3. VARIOS

### **3.2. CONCILIACIÓN E IGUALDAD**

- 3.2.1. FLEXIBILIZACIÓN HORARIA
- 3.2.2. PERMISOS
- 3.2.3. REDUCCIÓN JORNADA
- 3.2.4. EXCEDENCIA
- 3.2.5. TELETRABAJO
- 3.2.6. VARIOS

### **3.3. ACCIÓN SOCIAL**

- 3.3.1. BIENESTAR SOCIAL
- 3.3.2. OCIO, CULTURA Y DEPORTE
- 3.3.3. AYUDAS EXTRAORDINARIAS
- 3.3.4. VARIOS

### **3.4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

- 3.4.1. SALUD LABORAL



**3.4.2. ACTIVIDADES PREVENTIVAS**

**3.4.3. VARIOS**

**3.5. CALIDAD DE LA VIDA LABORAL**

**3.5.1. ERGONOMÍA**

**3.5.2. RELACIONES SOCIOLABORALES**

**3.5.3. MEDIOS DE TRABAJO**

**3.5.4. GESTIÓN ÉTICA**

## **ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD 2011**

### **EJE 1: RESPETO AL MEDIO-AMBIENTE**

Los aspectos medioambientales son, probablemente, los más concretos y conocidos de la RS, que nació ligada al desarrollo sostenible en su acepción más restringida de compatibilizar el mantenimiento del medio-ambiente y la actividad económica. Y es, por ello, el que congrega, también durante 2011, un mayor volumen de medidas en aplicación.

Para el análisis de este conjunto de medidas en el ámbito de la AGE, se han distinguido los siguientes apartados:

**1.1 Ahorro energético en edificios (ahorro general de energía, alumbrado, climatización, agua...)**

**1.2 Reducción del consumo de papel.**

**1.3 Contratación pública con criterios medioambientales.**

**1.4 Varios: otro tipo de medidas no incluidas en los apartados anteriores.**

Las medidas que se vienen adoptando los distintos Departamentos y Organismos de la AGE se clasifican, por tanto, en estos distintos apartados; si bien, no son infrecuentes los Planes que incluyen medidas conjuntas.

**1.1 AHORRO ENERGÉTICO EN EDIFICIOS** (ahorro general de energía, alumbrado, climatización, agua...):

#### **A) MARCO NORMATIVO**

- *Plan de Ahorro y eficiencia energética, aprobado por Acuerdo de Consejo de Ministros de 4 de marzo de 2011.*
- *Plan de Activación de la Eficiencia Energética en los Edificios de la Administración General del Estado, aprobado en el Consejo de Ministros de 11 de diciembre de 2009. Resolución de 14 de enero de 2010, de la Secretaría de Estado de Energía (BOE de 26)*
- *Acuerdo de Consejo de Ministros de 1 de agosto de 2008, por el que se aprueba el Plan de Activación del Ahorro y la Eficiencia Energética 2008-2011, que contiene un total de 31 medidas.*
- *Orden de Presidencia 116/2008, de 21 de enero (BOE de 31 de enero), por el que se aprueba el Plan de Contratación Verde de la AGE y sus Organismos Públicos y Entidades Gestoras de la Seguridad Social.*
- *El Consejo de Ministros aprueba el 20 de julio de 2007 el nuevo Plan de Acción, para el periodo 2008 – 2012, de la Estrategia de Ahorro y Eficiencia Energética en la Administración General del Estado.*

- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios.

- Orden PRE/2118/2007, de 13 de julio, por la que se da publicidad al Acuerdo de Consejo de Ministros por el que se adoptan medidas de Ahorro de Energía en los Edificios de la Administración General del Estado.

## **B) MARCO GENERAL Y ACTUACIONES RESPECTO AL AHORRO ENERGÉTICO EN 2011:**

En el Protocolo de Kioto, se asume el compromiso de reducir en un 5,2% las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en los países desarrollados entre 2008 y 2012 con respecto a los valores de 1990. *España ha asumido el compromiso de limitar el crecimiento de sus emisiones de gases de efecto invernadero.*

. En relación con este compromiso el Consejo de Ministros de 20 de julio de 2007 aprobó el **Plan de Ahorro y Eficiencia Energética en los Edificios de la Administración General del Estado** (PAEE-AGE) y los de sus organismos y sociedades dependientes. En dicho Plan se estableció un **objetivo mínimo de ahorro energético del 20% para el año 2016, respecto a 2008**; lo que es ratificado en el artículo 85 de la Ley de Economía Sostenible.

El conjunto de medidas previstas al efecto se agrupan, en dicho Plan, en los siguientes seis grupos:

- 1.- Contratación de obras (incluyendo como criterio de adjudicación la eficiencia energética).
- 2.- Adquisición de equipamientos consumidores o transformadores de energía.
- 3.- Concursos de proyectos.
- 4.- Gestión patrimonial.
- 5.- Gestión energética de los edificios.
- 6.- Formación, información y concienciación de usuarios y gestores de edificios públicos.

Para reflejar el **grado de cumplimiento del Plan** y los objetivos conseguidos, se le ha atribuido al **Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE)**, Entidad Pública Empresarial adscrita al Ministerio de Industria, Energía y Turismo e integrada en la estructura de la Secretaría de Estado de Energía, la recepción de informes de seguimiento anual facilitados por los gestores energéticos y la elaboración de un informe final de seguimiento.

Los estudios realizados en edificios públicos muestran que **es posible realizar ahorro energético sin reducir el confort de los usuarios** y sin necesidad de inversiones económicas significativas, mediante medidas que promuevan cambios de comportamiento.

En este contexto, las medidas concretas de ahorro energético adoptadas en la AGE se analizan en relación a los siguientes vectores o criterios:

### **1.1.1.- AHORRO GENERAL DE ENERGÍA:**

Para analizar la evolución en el consumo/ahorro general de energía durante 2011 por el conjunto de Departamentos/Organismos de la AGE, se han utilizado los siguientes indicadores, todos

ellos dirigidos a la consecución del objetivo general fijado en el PAEE-AGE, de reducir el consumo energético en un 20% en 2016 respecto a 2008:

- Reducción de horarios de encendido en edificios.
- Contratos de servicios energéticos establecidos/Certificados de eficiencia energética obtenidos (planes 330 AGE y 2000 ESE).
- Aplicación de códigos de calidad y ecoeficiencia para el mantenimiento y obras menores.
- Mantenimiento preventivo.
- Acciones de sensibilización y formación del personal.

Respecto al primer apartado, la **reducción de horarios de encendido**, de alumbrado y/o instalaciones de climatización, cabe citar actuaciones tales como: la reducción del horario de encendido de la calefacción de 7 a 17,30 horas y de la climatización, de 10 a 17 horas en los servicios centrales del MECD; la reducción en una hora los horarios de funcionamiento de las instalaciones de climatización y el adelanto en el apagado de la iluminación en el Mº de Fomento; el corte de la climatización a las 15 horas en el MINECO; el cierre en horario nocturno de las instalaciones del IAC; el establecimiento como hora máxima de permanencia a las 18 horas en el MINHAP; el apagado de la climatización a esa misma hora en el Mº de la Presidencia o la reducción de horas de apertura y/o iluminación en INGESA o el BOE.

En el apartado de **contratos de servicios energéticos** cabe citar entre las iniciativas desarrolladas en 2011 algunas como las siguientes: el inicio del proceso de licitación para varios edificios, dentro del PAEE, mediante una encomienda de gestión con ISDEFE, en el Mº de Educación, Cultura y Deporte; la contratación de auditorías energéticas, en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía y en el Instituto Astrofísico de Canarias; la suscripción de una encomienda de gestión con el ISDEFE para apoyo técnico por parte del Mº de Empleo y S.S.; la incorporación de nuevos edificios al PAEE en el CSIC; la realización de un primer contrato público-privado con empresa de servicios energéticos en el Mº de Industria, Energía y Turismo; o la elaboración de diagnósticos energéticos de 55 Centros Penitenciarios para el inicio del contrato de colaboración público-privado para los servicios energéticos en la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

Respecto a la **aplicación de códigos de calidad y ecoeficiencia en los contratos de mantenimiento y obras menores**, confirman su aplicación de manera sistemática los Ministerios de Empleo y S.S.; de Industria, Energía y Turismo, el de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente y de Justicia. Así mismo, en cada Delegación del Gobierno existen sendos contratos que exigen la aplicación de los citados códigos.

Por lo que se refiere, por su parte, a la implantación del **mantenimiento preventivo**, como mecanismo tanto de seguridad como de ahorro, son múltiples los Departamentos y Organismos que indican haberlo contratado y/o aplicado durante 2011. Entre ellos podemos citar: Mº de Asuntos Exteriores; Mº de Empleo y S.S; Fondo de Garantía Salarial; AEMET; Confederaciones Hidrográficas del Júcar y Miño-Sil; Mº Educación, Cultura y Deporte; Mº de Defensa; Mº de Economía y Competitividad; CIEMAT; INIA; Mº de Hacienda y AAPP; Mº del Interior (incluidas la DG de la Policía y la SG de Instituciones Penitenciarias); Mº de Justicia y Mº de la Presidencia.

También son generalizadas las acciones de **sensibilización y formación del personal** en esta materia, a través de las intranets y distintos medios de comunicación interna. Y cabe destacar algunas acciones formativas específicas, como los cursos a distancia sobre eficiencia energética



organizados por el Mº de Defensa, los dirigidos a personal de mantenimiento en el Mº del Interior o los de sostenibilidad medioambiental y compra verde en el Mº de Justicia.

Como resultado de este conjunto de iniciativas varios Departamentos y Organismos señalan ahorros en el consumo global de energía como los siguientes:

- El MECD ha experimentado en 2011 una reducción del 17,9% en el consumo de energía eléctrica en el conjunto de sus edificios respecto a 2008.
- En el ámbito del MEYSS, la Gerencia Informática de la S.S comunica una reducción del 6,75% en el consumo eléctrico, del 54,89% en el consumo de gas natural y del 26,6% en el consumo de gasóleo C.
- El MINECO comunica un ahorro superior al 20% en los dos últimos ejercicios.
- El CSIC ha reducido, por su parte, un 6,6% respecto al año anterior.
- El Instituto de Salud Carlos III, una reducción del 10% anual.
- El MINETUR, señala estar cumpliendo en su totalidad el objetivo de reducción fijado en el PAEE-AGE.
- El MINHAP comunica reducciones variables en sus distintas instalaciones y organismos, que van desde una 7,85% en la DG de Costes de Personal y Pensiones Públicas hasta un 25% en el Comisionado del Mercado de Tabacos.
- La SG de Instituciones Penitenciarias, reduce su consumo energético global en un 11%, entre 2009 y 2011.
- El MJU señala haber reducido un 18% el consumo en su edificio principal (aunque señala igualmente un incremento global por la ampliación de los sistemas informáticos y la climatización).
- El MPRE señala, igualmente, una reducción del consumo eléctrico en el Complejo de la Moncloa del 9% respecto al año anterior.

### **1.1.2.- ALUMBRADO / AHORRO ELÉCTRICO**

El alumbrado es, probablemente, el apartado más característico y común de todos los que se abordan en los planes de ahorro energético. Por ello se le dedica un apartado específico dentro de las medidas de ahorro energético en edificios, desde la perspectiva, no ya de las medidas de tipo administrativo –como la reducción de horarios de encendido- o de la sensibilización y creación de hábitos de ahorro en el personal, que se han analizado en el apartado anterior, sino de la mejora de la eficiencia energética de los sistemas de iluminación.

En concreto, la referencia que se ha tomado en este caso tiene que ver con el objetivo general de eliminar el 100% de las bombillas de baja eficiencia en 2012; y más en concreto, se ha propuesto un indicador aún más específico como es la renovación de halógenos por LED, como medio para reducir significativamente el consumo de energía eléctrica debido a la iluminación.

Los datos proporcionados por los distintos Departamentos y Organismos sobre esta cuestión señalan que:

- Se puede decir que está prácticamente concluida la sustitución de lámparas incandescentes, por otras de bajo o de menor consumo, de diversos tipos.
- Así mismo, continúa el proceso de sustitución de las lámparas halógenas por otras de bajo consumo.

- En cuanto a las luminarias fluorescentes, es frecuente la sustitución de las lámparas fluorescentes convencionales por otras de alto rendimiento, así como la sustitución de las reactancias electromagnéticas por las electrónicas, que dan mayor estabilidad y permiten un mayor ahorro en el consumo eléctrico.
- La sustitución de lámparas por otras más eficientes se complementa, a efectos de reducir el consumo eléctrico, con otras medidas complementarias, como el reducir el nivel de iluminación nocturna en exteriores, en zonas de tránsito o de poca actividad, la instalación de temporizadores y dispositivos programables, etc.

En cuanto a la instalación de lámparas LED, la situación es heterogénea y aún poco generalizada, fundamentalmente debido a que el coste de dichas lámparas es aún muy elevado en comparación con otras de bajo consumo.

### 1.1.3.- CLIMATIZACIÓN - AISLAMIENTO.

Dentro de la reducción del consumo energético que se produce como consecuencia de los sistemas de climatización y aislamiento de los edificios, la medida genérica que establece el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética 2008-2011, para todos los edificios es:

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>limitar la temperatura interior</b> de los edificios y espacios públicos climatizados, de forma que la temperatura <b>máxima sean de 21º en invierno y la mínima de 26º en verano.</b></li></ul> |
|---|

Para conseguir este objetivo, -que expresamente dicen cumplir en torno a la mitad de los Departamentos, aunque en todos ellos y en sus Organismos dependientes se han cursado las instrucciones correspondientes al citado objetivo general-, se han desarrollado, en general, una serie de actuaciones en los edificios:

- la instalación de dispositivos automáticos de programación arranque-parada y regulación, en función del régimen de ocupación y de la estación climática.
- la sustitución de elementos antiguos por equipos de climatización de alta eficiencia.
- Aplicación de programas de mantenimiento preventivo específico para los aparatos de climatización.
- Aislamiento térmico de fachadas, cubiertas y ventanas (con algunas medidas particulares, como la instalación de estores con un grado de opacidad ligero para reducir la incidencia de los rayos solares con una transmisión óptima de la luz, implantadas en el MECD, o las láminas de protección solar instaladas en el SPEE o en determinados edificios del INE).
- Medidas de concienciación sobre la temperatura y la ventilación.

En cuanto a los dos nuevos indicadores introducidos –la construcción de nuevos edificios con alta calificación energética y la introducción de calderas de biomasa-, son obviamente pocos los Departamentos/Organismos que los señalan. En el primer caso, el Mº de Fomento –en la nueva Demarcación de Carreteras de A Coruña-, y el CSIC y el IEO, en sus nuevos edificios, confirman cumplir este objetivo. Y en cuanto a la instalación de calderas de biomasa, el INIA y la DG de la Guardia Civil manifiestan haberlas instalado en alguno de sus edificios, mientras que la SG de

Instituciones Penitenciarias ha desarrollado estudios de viabilidad para su instalación en distintos centros penitenciarios.

#### **1.1.4.- AHORRO EN EL CONSUMO DE AGUA.**

Entre las medidas concretas más frecuentemente utilizadas en este apartado cabe destacar:

- los estudios de optimización de los usos del agua con el diseño de gestión de presiones y otras mejoras, para reducir el consumo.
- la utilización de griferías temporizadas con perlizadores, para ahorrar en caudal.
- las cisternas con doble descarga, de menor capacidad.
- la utilización del agua reciclada para el riego de los jardines del exterior y la sustitución de riego por aspersión a riego por goteo.
- la sustitución de jardines verdes por otros secos.
- las campañas de concienciación en el ahorro del agua.

Cabe citar, además, algunos Planes específicos sobre el ahorro de agua, como el “Plan de Gestión sostenible del agua”, elaborado por el Mº de Defensa con una duración de cuatro años.

Los niveles de ahorro en el consumo de agua son muy irregulares, incluso entre los distintos Centros de un mismo Departamento, oscilando entre un 10% indicado por el Mº de Industria, Energía y Turismo, hasta cerca de un 30% en diversos organismos dependientes del Mº de Hacienda y AAPP. Si bien ha de considerarse que el esfuerzo en este sentido debió concentrarse durante el año 2010, para el que se había fijado un objetivo de ahorro cifrado en el 20%.

#### **1.1.5.- AHORRO ENERGÉTICO EN EL USO DE EQUIPOS DE OFICINA.**

En este apartado destaca la manifestación unánime de todos los departamentos, respecto a la adquisición de equipos de oficina que, en un 100% de los casos, reúnen los criterios energéticos establecidos en la etiqueta “Energy Star”.

Junto a dicha medida se señalan otras como:

- la sustitución de equipos de impresión personales por otros departamentales.
- la utilización creciente de impresoras de impresión a doble cara y compatibles con el uso de papel reciclado.
- la desconexión automática de equipos electrónicos al finalizar la jornada laboral.

### **1.1.6.- VARIOS:**

En este último apartado se analiza el ahorro energético desde la perspectiva de la producción complementaria de energía a través de la instalación de **paneles solares** en los edificios públicos. A este respecto, los Departamentos y organismos de la AGE han continuado el proceso de instalación de estos paneles, pudiéndose hacer las siguientes referencias:

- En el Mº de Agricultura, Alimentación y Medioambiente se han instalado nuevos paneles en la AEMET y el Laboratorio Central de Veterinaria.
- En el Mº de Defensa, en la D.G. de Infraestructuras.
- En el Mº de Fomento, en la escuela infantil.
- En los SSCC del Mº de Economía y Competitividad y el Mº de Industria, Energía y Turismo.
- En el Mº del Interior, en la jefatura Central de Tráfico, la DG de la Policía y de la Guardia Civil y en la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

### **1.2. - REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL.**

La reducción del consumo de papel, en términos absolutos, junto a la utilización de papeles libres o bajos en cloro, siguen siendo un objetivo importante en el ámbito de las Administraciones Públicas, quizás porque en épocas pasadas éstas han sido un agente fuertemente consumidor de este producto, que tiene una relación directa con la preservación del medioambiente.

#### **A) MARCO NORMATIVO.**

- *Acuerdo de Consejos de Ministros de 1 de agosto de 2008, por el que se aprueba el Plan de activación del Ahorro y la eficiencia energética 2008-2012.*
- *Orden PRE/116/2008, de 21 de enero, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros por el que se aprueba el Plan de Contratación Pública Verde de la AGE y sus Organismos Públicos y Entidades gestoras de la Seguridad Social.*

#### **B) OBJETIVOS Y SITUACIÓN GENERAL RESPECTO AL CONSUMO DE PAPEL:**

Cuando se habla de reducir el consumo de papel, como medida para preservar el medioambiente, se hace normalmente referencia a un doble objetivo de carácter general:

- Por un lado, se pretende reducir al mínimo el volumen total de materia prima “virgen” utilizada, a través de una utilización máxima de papel reciclado. Pero la utilización del papel reciclado tiene un límite –por volumen y por el número de veces que es posible el reciclado-, y por ello, es necesario asegurar, en paralelo, que el papel que usa fibras vírgenes procede de plantaciones certificadas, en las que se asegura el mantenimiento de las mismas.
- Por otro lado, se trata de preservar el medio ambiente, también, a través del control de la metodología de blanqueado del papel, dando prioridad a la fabricación y uso de papeles libres de cloro.

En el **Plan de Contratación Pública Verde** de la AGE y sus OOPP y entidades gestoras de la SS, se establecen objetivos concretos a alcanzar en este ámbito, tanto por lo que se refiere a la utilización de papel de oficina, como al utilizado en las publicaciones oficiales.

En el primer caso, se ha previsto un objetivo de reducción del 20% del volumen de consumo de papel de oficina entre 2010 y 2015, y alcanzar un nivel de consumo del 90% de papel reciclado en este papel, para el mismo año 2015.

En el segundo caso, por lo que se refiere a las publicaciones oficiales, se prevé, igualmente, alcanzar un consumo del 90% de papel reciclado y una reducción del 40% en el volumen total consumido, en 2015, respecto a 2006.

A la vista de la información recopilada en los distintos Departamentos y Organismos de la AGE, se puede afirmar que:

- en **todos los departamentos ministeriales, se aplican prácticas internas comunes** para reducir el consumo de papel y aumentar el uso de papel reciclado.

Entre estas prácticas, destacan:

**a.- Las que tienen que ver con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC):**

- el uso del correo electrónico para las comunicaciones internas y externas.
- la gestión electrónica de los trámites internos de personal: vacaciones, formación, ayudas.
- la potenciación de las publicaciones electrónicas y a través de la Red.
- El escaneado de documentos para envío y/o archivo.

**b.- El conjunto de medidas establecidas en materia de reducción de suscripciones, boletines y publicaciones en papel:**

- **Las suscripciones**, tanto de prensa como de revistas especializadas (repertorios de legislación y jurisprudencia, ficheros de altos cargos, etc.), se realizan, mayoritariamente, en soporte informático. En los casos en que subsisten las suscripciones en papel, estas se están reduciendo significativamente (entre un 10% en el MECD y un 70% en el MSSI, pasando por un 40% de reducción en el CESIC, como referencias).

- **Boletines de prensa.** Los resúmenes y documentación de los Gabinetes de Prensa se distribuyen, de forma prácticamente exclusiva, a través de las Intranet o de correo electrónico. Sólo excepcionalmente se efectúa alguna difusión en papel.

- **Servicios de Publicaciones oficiales.** Las publicaciones ajustan sus tiradas a los criterios y objetivos fijados en la Orden PRE/116/2008, de 21 de enero, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros que aprueba el “Plan de Contratación Verde de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, y las Entidades Gestoras de la Seguridad Social”, en especial la reducción de las publicaciones en soporte papel de un 40% respecto del año 2006 antes de diciembre de 2015, y la edición en formatos electrónicos, siguiendo las buenas prácticas de:

- Racionalización de las tiradas evitando stocks innecesarios.
- Normalización del tamaño del papel en A4 y A5 salvo excepciones debidamente justificadas.
- Estudio y valoración de la oportunidad de las publicaciones que se propongan por los Centros directivos de los Departamentos.

c.- Finalmente, para **reducir** el impacto de la **impresión en papel en trabajos de oficina**, se han implantado políticas de impresoras compartidas por varios puestos de trabajo, la impresión a doble cara, etc. Los objetivos en este caso son:

- Reducir el consumo de papel, con el apoyo de campañas de sensibilización.
- Sólo se deberán imprimir aquellos documentos que sean absolutamente necesarios y no puedan estar registrados en un soporte electrónico.

Un análisis por Departamentos de los principales aspectos considerados en lo que se refiere al ahorro- sustitución de papel muestra:

-Respecto al **objetivo de reducción en el consumo de papel de oficina**, todos los departamentos confirman el cumplimiento de dicho objetivo, señalando reducciones variables, que oscilan entre el 8 y el 28% entre distintas unidades, respecto a 2011 (28% en el LCV, en torno al 10% en el MECD y el MINHAP, el 8,5% en la DG de la Policía y el 26% en el MPRE, como ejemplos concretos).

-Respecto al **objetivo de alcanzar un consumo total del 90% de papel reciclado** en 2015 sobre el total, también es general su cumplimiento, notificándose consumos superiores de dicho papel reciclado, ya en 2011, como es el caso, por ejemplo, del MAEC (100% de consumo de papel reciclado); de las Confederaciones Hidrográficas del Guadiana o del Júcar (100% y 80% respectivamente); del 60% en el MECD; del 100% en el MINECO, el INIA, el MINETUR el MINHAP, el MIR , o en el MPRE.

-Y por lo que se refiere a las **publicaciones oficiales en papel**:

- Respecto a la utilización de papeles reciclados y/o sin cloro en la ediciones, es de notar que un buen número de Departamentos y Organismos manifiestan utilizar ya en 2011 un 100% de papel reciclado en sus ediciones (es el caso, por ejemplo, del M<sup>o</sup> de Asuntos Exteriores y Cooperación, la Agencia Estatal de Meteorología, el M<sup>o</sup> de Educación, Cultura y Deporte, el M<sup>o</sup> de Fomento, el M<sup>o</sup> del Interior, o el M<sup>o</sup> de la Presidencia).

### **1.3 CONTRATACIÓN PÚBLICA CON CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES.**

#### **A) MARCO NORMATIVO:**

- *Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible (BOE de 5 de marzo).*
- *Orden de Presidencia 116/2008, de 21 de enero, (BOE de 31 de enero), por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros por el que se aprueba el Plan de Contratación Verde de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos y Entidades Gestoras de la Seguridad Social.*
- *Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público. (BOE de 31 de octubre).*

#### **B) SITUACIÓN ACTUAL:**

Tras la integración del factor ambiental en las políticas públicas en la Estrategia para el Desarrollo Sostenible de la Unión Europea, ésta incorpora metas concretas en contratación pública con el objetivo de alcanzar un alto nivel de contratación pública ecológica en toda la Unión Europea. En este contexto:

- **el Plan de Contratación Verde tiene como finalidad el articular la conexión entre la contratación pública y la implantación de prácticas respetuosas con el ambiente.**
- **tiene como objetivo establecer directrices para la incorporación de criterios medioambientales en las distintas fases de la contratación.**

- El entonces Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, a través de la Comisión para la Incorporación de Criterios Medioambientales a la Contratación Pública, definió en su día los criterios medioambientales en base a los que se incorporan cláusulas de obligado cumplimiento en los Pliegos de Cláusulas en los contratos.

- **Al tratarse de cláusulas de obligado cumplimiento, todos los Departamentos ministeriales y sus organismos adscritos, han ido incorporando criterios medioambientales** en sus procedimientos de contratación; cumpliéndose así los objetivos previstos en este apartado desde 2010.

A continuación, se incluye un resumen de dichas cláusulas que, con carácter general se incluyen en los pliegos de prescripciones técnicas de los contratos que se realizan:

- **A) En los Contratos de obras (epígrafe 1.3.1), son de obligado cumplimiento:**
  - . **Materiales**: que sean ambientalmente correctos en todo su ciclo de vida.
  - . que no sean tóxicos, ni contaminantes, de mínimo consumo de recursos, de bajo impacto ambiental, reciclado y reciclable.
  - . que se apliquen criterios específicos para maderas, pinturas, barnices y elementos metálicos, entre otros.
  - . **Residuos**: que tengan una recogida selectiva y reutilizables.
  - . que la limpieza de los útiles sea adecuada (pinturas etc).
  - . que se exija un Plan de reciclado de residuos.
  - . **Energía**: que se usen energías no contaminantes. Mínimo consumo.
  - . **Ambiente**: Empleo de luz natural, ventilación y control de humedades.
  - . que se minimicen los ruidos en la construcción.
  
- **B) En los Contratos de suministros (epígrafe 1.3.2), se incorporan los siguientes requisitos :**
  - Productos de papel :**
    - . que la materia prima sea papel reciclado
    - . fibras vírgenes procedentes de bosques gestionados de forma sostenible
  
  - Componentes:**
    - . totalmente libre de cloro (TCF).
    - . libre de halógenos.
  
  - Materiales reciclados (papel y cartón)**
    - . tintas de base acuosa
    - . maderas certificadas sin lacar
    - . carcasas libres de PVC
    - . adhesivos sin disolventes
  
  - Adquisición vehículos:**
    - . bajo consumo (energía A) ,



- . bajo índice de polución.

Al concluir 2010 es de destacar que un 30% de los vehículos del Parque Móvil del Estado utilizan biodiesel, y un 45% bioetanol E85 o híbridos.

#### Energía:

- . criterio ambiental – energía procedente de fuentes renovables

#### Material eléctrico y electrónico

- . criterio ambiental : eficiencia energética

#### Material diverso

- . criterio ambiental - Toallitas de celulosa 100% reciclada.
- . bolsas de basura y pequeños contenedores de plástico 100%reciclado.

En general se tiende a incluir exigencias concretas, en forma de certificados de uso de sistemas de gestión medioambiental (ISO 14001 o equivalentes) como garantía de la adquisición de productos respetuosos con el medio ambiente.

Por lo que se refiere a otros indicadores menos estándar, como pueden ser la exigencia de productos que cumplan los criterios de el “Comercio Justo” o que garanticen el “Respeto a los derechos humanos” en su obtención/fabricación, sólo unos pocos Departamentos/Organismos hacen referencia al primero ( MAEC, CIEMAT, INIA o MEYSS), y siempre referido a determinados productos de cafetería; mientras que sólo en un caso, se hace referencia al requisito del Respeto a los derechos Humanos (la Admón. Periférica del Mº de Hacienda y AAPP).

- **C) En los Contratos de Servicios (epígrafe 1.3.3):** los pliegos incorporan los siguientes criterios y requisitos:

#### Limpieza de las Sedes

- . productos Biodegradables, no tóxicos, o contaminantes, envasados en recipientes reciclables, (criterios ecoetiqueta europea o equivalente).
- . maquinaria de bajo consumo de energía y agua, de bajo impacto auditivo, se exige la ficha técnica para cada producto y aparato y la retirada selectiva de residuos.

#### Contrato de recogida selectiva de residuos:

- . suministro y colocación de un compactador de papel, de los contenedores y recipientes necesarios para la correcta separación de los distintos tipos de residuos, según la composición del punto limpio.
- . recogida selectiva de los residuos.

- . transporte de los residuos, enseres, máquinas y muebles a las instalaciones adecuadas, para su descarga y clasificación.
- . entrega selectiva de los residuos a los centros adecuados según el tipo de residuo de que se trate, para proceder a su reutilización, reciclaje, valorización energética o eliminación.

#### Contratos de servicio de cafetería

- . 10% de los alimentos provenientes de la agricultura ecológica.
- . no uso de utensilios de un solo uso.
- . limitación de envases de plástico.
- . limpieza de productos y maquinaria.
- . recogida selectiva de residuos.

#### 1.4. **VARIOS : OTRO TIPO DE MEDIDAS NO INCLUIDAS EN LOS APARTADOS ANTERIORES.**

##### **A) MARCO NORMATIVO:**

- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados, BOE de 29 de julio.
- Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.
- Orden de Presidencia 116/2008, de 21 de enero, (BOE de 31, por la que se aprueba el Plan de Contratación Verde de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos y Entidades Gestoras de la Seguridad Social.
- II Plan Nacional de Suelos Contaminados, 2007-2015.
- Plan Nacional Integrado de Residuos PNIR ,2007-2015.
- Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental.
- Ley 10/1998, de Residuos- Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases. Ministerio de la Presidencia (BOE 37 de 12/02/2008).
- Real Decreto 782/1998, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases. Ministerio de la Presidencia (BOE 104 de 01/05/1998).

## **B) SITUACION ACTUAL:**

En este apartado se incluyen una serie de medidas relacionadas básicamente con el transporte y la gestión de residuos, cuya relación e importancia en el respeto al medio-ambiente resulta indudable.

**a)** En el primer caso, más allá de las medidas dirigidas a reducir el consumo de combustibles fósiles y/o a mejorar la eficiencia energética de los vehículos –y con ello, a reducir las emisiones contaminantes al medioambiente-, es también necesario hacer referencia a otras medidas, como las de **movilidad**, que también están recogidas en el PAEE-AGE, dentro de las **medidas** de refuerzo para intensificar el ahorro y la eficiencia energética.

En concreto:

- La promoción **del transporte urbano público**, en detrimento del privado, a través de distintas fórmulas de subvención del transporte público, normalmente incluidas en los programas de Acción Social por la mayoría de los Departamentos y Organismos; así como el establecimiento de Planes de Movilidad específicos, e iniciativas de promoción del **transporte en bicicleta** – si bien sólo algunos Departamentos /Organismos como Agencia Estatal de Meteorología, Confederación Hidrográfica del Ebro, Mº de Educación, Cultura y Deporte, Instituto Nacional de Investigación y Tecnología Agraria y Alimentaria, o la Intervención General de la Seguridad Social, manifiestan expresamente el disponer de aparcamientos específicos y favorecer este medio de transporte.
- El establecimiento de medidas de movilidad de trabajadores de los centros con más de cien trabajadores, como **rutas de autobuses** en función de los domicilios de los trabajadores.
- El incremento en la utilización de vehículos híbridos y en la utilización de **biocombustibles**, siendo significativa, por ejemplo, la situación en el PME, que ha alcanzado en 2011 un consumo de biocombustible superior al 25% del total.
- Complementariamente, varios Ministerios y Organismos, organizan cursos formativos de concienciación y de “**conducción eficiente**” para reducir las emisiones de CO2, en la conducción de vehículo propio.

**b)** En cuanto a la **gestión de los residuos**, todos los Ministerios aplican diversas medidas de **recogida selectiva** de los mismos, según la normativa existente, y han puesto en marcha sistemas de **reciclado** de elementos tales como papel, tinta, aparatos de iluminación, pilas, fluorescentes y otros, gestionando su recogida y reciclado con empresas privadas de reciclaje y de eliminación de residuos.

## **EJE 2: MEDIDAS DE MEJORA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

En la actuación de la Administración Pública aparece la necesidad de prestar un servicio público socialmente responsable, como consecuencia de la exigencia cada vez mayor de un desarrollo sostenible que tenga en cuenta, junto a los criterios económicos y medioambientales, los criterios sociales en la actuación pública.

Dentro de dicho contexto, existe, desde hace algún tiempo, una apuesta decidida por la mejora de la calidad de los servicios de la Administración Pública que se ofrecen a los ciudadanos, de la que son reflejo las distintas iniciativas que se recogen en este segundo bloque y que persiguen la prestación de un servicio de más calidad con unos menores costes económicos, medioambientales y sociales. La calidad también se expresa en términos de reducción de trámites y simplificación en la gestión administrativa. En esta línea es importante la Ley 11/2007 que regula el acceso del ciudadano al entorno de Administración Electrónica, su impulso, la reducción de tiempos de tramitación y de espera, la simplificación de procedimientos, la supresión de trámites no esenciales y los resultados conseguidos en materia de accesibilidad a los servicios públicos y la importante implicación, en todo ello, de los distintos Departamentos Ministeriales y Organismos Públicos.

Para poder llevar a cabo un análisis de este conjunto de medidas, se han distinguido los siguientes apartados:

- 2.1 Medidas directas de promoción de la calidad de los servicios.**
- 2.2 Medidas de evaluación de la calidad de los servicios.**
- 2.3 Medidas de motivación y compromiso para la mejora de la calidad de los servicios.**
- 2.4 Varios.**

### **2.1 MEDIDAS DIRECTAS DE PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

#### **2.1.1 ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (información, procedimientos y acceso)**

##### **A) MARCO NORMATIVO:**

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE de 23).

- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007.

- Orden del Ministerio de la Presidencia PRE/3523/2009, de 29 de diciembre, por la que se aprueba la regulación del registro electrónico común.

- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

- Los departamentos ministeriales han publicado distintas órdenes ministeriales reguladoras del funcionamiento de sus registros electrónicos y de la creación de sus sedes electrónicas.

## **B) SITUACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN 2011:**

La ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

Además señala que las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en la misma, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Por su parte el Real Decreto 1671/2009, cuyo ámbito de aplicación se circunscribe a la Administración General del Estado y a los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, desarrolla algunos de los aspectos básicos de la Ley 11/2007, estableciendo en cuanto a los derechos de los ciudadanos, las reglas que deben regir en las transmisiones de datos y documentos entre los órganos y organismos de la Administración General del Estado: Por un lado, las relacionadas con el consentimiento del interesado y por otro, las normas internas de tramitación por parte de los órganos y organismos de las administraciones públicas relacionadas con este derecho. Así, se prevé la incorporación automática de estos documentos cuando el órgano administrativo disponga o tenga acceso a los mismos, o su solicitud al órgano administrativo correspondiente cuando no disponga de ellos; el requerimiento al interesado para que los aporte en los supuestos de imposibilidad de obtenerlos; la obligación de conservación de las pruebas relativas al ejercicio de dicho derecho por el interesado, como garantía de legalidad de las cesiones de datos entre las administraciones o accesos interadministrativos.

Además el Real Decreto define **la sede electrónica** como la dirección electrónica que constituye el **“punto de prestación de servicios de comunicación con los interesados”**, completando así la escueta definición de la Ley, regulándola de forma detallada y configurándola como un elemento clave para la tramitación jurídica y la comunicación, entre los ciudadanos y la administración, ya que constituye la ventanilla única o la puerta de entrada a la tramitación electrónica.

Entre las principales características de la regulación de la sede electrónica destacan:

- Obligación de crear sedes electrónicas por todos órganos de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella. Cabe la posibilidad de crear sedes electrónicas compartidas entre distintos ministerios u organismos públicos y subsedes derivadas de una sede

- Establecer el contenido mínimo que debe incluir la norma de creación de la sede y que incluye: su ámbito, identificación de la dirección electrónica y de su titular, canales de acceso a sus servicios (no sólo los medios telemáticos sino también los canales telefónicos o presenciales), medios para la formulación de reclamaciones y quejas o cualquier otra circunstancia que se considere conveniente para la correcta identificación de la sede y su fiabilidad.

- Creada la sede, también se regula su contenido mínimo: información relativa a su propia identificación, el órgano u órganos titulares –en el supuesto de sedes compartidas- o de las subsedes que existan, tipología de servicios disponibles, información para su correcto funcionamiento, propiedad intelectual, servicios de asesoramiento electrónico al usuario, sistema de verificación de los certificados de la sede, sistemas de firma electrónica admitidos, normas de creación del registro electrónico accesible desde la sede e información relativa a la protección de datos de carácter personal. Condiciones de seguridad de la sede electrónica y de las comunicaciones.

- Reglas de responsabilidad en lo que se refiere a la integridad, veracidad y actualización de la información y de los servicios ofrecidos en la sede electrónica, ya sea la propia del órgano titular de la sede o a la que se acceda mediante enlaces.

- La existencia de un directorio público de sedes electrónicas de la Administración General del Estado, que deberán incluir en la dirección electrónica el dominio “gob.es”. Las distintas sedes electrónicas de la Administración General del Estado disponen de un plazo de cuatro meses desde la entrada en vigor del Real Decreto para adaptarse a esta nueva regulación.

- Existencia de un punto de acceso general de la Administración General del Estado que constituirá la puerta de entrada para los servicios, procedimientos e información que resulten accesibles por medios electrónicos en la Administración General del Estado. El punto de acceso general deberá constituirse por el Ministro de la Presidencia en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor del Real Decreto.

Uno de los objetivos de la Administración Electrónica es ofrecer Servicios Públicos Digitales que contribuyan a mejorar la vida de los ciudadanos. Para ello, se han desarrollado un conjunto de servicios horizontales, utilizables por cualquier administración, que ayudan a acelerar el proceso de implantación de la Administración Electrónica.

Dichos servicios comunes se agrupan en las siguientes materias:

- Interconexión entre Administraciones.
- Firma Electrónica
- Tramitación electrónica
- Normativa, Regulación y Recomendaciones

- Servicios integrales
- Información y difusión
- Herramientas de apoyo
- Gestión de Recursos Humanos en la Administración General del Estado

Entre los servicios comunes de la Administración General del Estado cabe destacar el Centro de Transferencia de Tecnología. Este Centro da respuesta al artículo 46 de La ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y al artículo 17 del Real Decreto 4/2010, de 8 de Enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Para elaborar el presente documento hemos partido de los datos que nos han facilitado los distintos Departamentos Ministeriales y Organismos Públicos, quienes vienen realizando en los últimos años un notable esfuerzo en aplicación de la citada Ley, comprometiéndose así con su época y ofreciendo a los ciudadanos las ventajas y posibilidades que tiene la sociedad de la información, asumiendo además la responsabilidad de contribuir a hacer que esto sea una realidad.

Al tratarse de un derecho consagrado en la Ley, las principales actuaciones llevadas a cabo se han centrado en la adaptación normativa de los procedimientos administrativos existentes. En este sentido, la Administración Pública debe incorporar las nuevas tecnologías a su funcionamiento interno y, garantizar simultáneamente la mejora de la prestación de los servicios a los ciudadanos, y a aquellos que no puedan acceder electrónicamente a la Administración Pública, hacer que dispongan de los medios y garantías adecuadas para poder acceder a la información.

Para poder cumplir con ese doble objetivo, la herramienta adecuada es la formación. Es necesario facilitar al empleado público la formación necesaria para el desempeño de su puesto de trabajo, y en especial a aquellos que ocupan un puesto de atención al ciudadano, para que puedan transmitirles las ventajas de la administración electrónica, así como por la disponibilidad de puntos de acceso electrónico públicos existentes en las distintas sedes administrativas y su utilización.

La información recabada se ha dividido en tres áreas:

2.1.1.1. Información,

2.1.1.2. Procedimientos.

2.1.1.2. Accesibilidad.

#### **2.1.1.1 Información**

El desarrollo de la Administración electrónica ha permitido telematizar gran parte de la información proporcionada a los ciudadanos con la consiguiente mejora en el acceso a los

servicios redundando en la prestación de la calidad de los mismos y por supuesto en el propio personal que ha ampliado su formación y por ende ha mejorado la realización de su trabajo.

Ello nos permite distinguir entre:

- a) Desarrollo de mecanismos informáticos de Información interna para los empleados públicos.
- b) Mejora de la Información externa.

#### a) **Desarrollo de mecanismos informáticos de Información interna para los empleados públicos**

En este apartado hemos tenemos que incluir toda la información que afecta al empleado público distinguiendo entre información interna:

- De carácter personal para la mejora de procedimientos, a través de “intranet departamental” (solicita, funciona, trama, etc.), cuyo objeto es permitir la comunicación y la transmisión de la información a los empleados públicos de ese Departamento u Organismo Público:
  - Solicitud de vacaciones y permisos, e información sobre días disfrutados.
  - Información sobre cursos formativos.
  - Información sobre procesos selectivos y concursos
  - Información sobre ayudas y prestaciones de acción social.
  - Información sobre reconocimientos médicos
  - Acceso a la nómina, plan de pensiones, etc...

Podemos decir que prácticamente todos los Departamentos Ministeriales y Organismos Autónomos han desarrollado estos canales de comunicación e información en un 80 ó 90% del total de este tipo de actividades.

Durante 2011 tenemos que señalar que se ha producido un desarrollo importante de los mecanismos informáticos de información interna a los empleados públicos en prácticamente todos los Departamentos Ministeriales y sus Organismos Públicos destacando las siguientes acciones:

- **El Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación**, pone a disposición de sus empleados públicos el Directorio del Personal del MAEC, Directorio electrónico en el que cada empleado puede actualizar sus datos de ubicación y de contacto.
- **En el Ministerio de Defensa, la Dirección General de Infraestructura** ha llevado a cabo la suscripción de convenio con la AEAT para la gestión de la declaración anual de IRPF y respondiendo al Plan Estratégico del INVIED, que establece como Resultado Clave, un "Plan de Información y Comunicación dirigido al personal del INVIED, mediante el que se le informe de los Objetivos Generales de la Organización", se plantea la creación de un Portal Interno del INVIED, herramienta de comunicación bidireccional entre la Organización y el personal.
- **El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas**, dispone de tres intranets distintas en función del ámbito: Intranet de servicios centrales, periféricos y privadas de cada delegación y subdelegación del Gobierno. En el PME implanta el Sistema Opera aplicación de gestión integrada de las operaciones del Parque, que permite contemplar la información de la organización a través de un conjunto de aplicaciones sectoriales (personal, facturación, inventario, control de flota, servicios, talleres, etc.).



De carácter general y con una finalidad específica, existen en determinados Departamentos u Organismos Públicos webs para la comunicación e información de los empleados públicos de todos los Departamentos u Organismos Públicos, entre los que podemos destacar:

- **El Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación**, proporciona información sobre puestos vacantes en dichos organismos bajo el epígrafe “Vacantes en Organismos Internacionales”.
- **El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas** durante el año 2011 en los servicios centrales ha implantado un cuadro de mando de FEIL y FEEL, Convenios de la AGE con entidades locales, Cargos representativos Locales actuales o históricos. En la periferia la aplicación CRETA permite recoger la actividad realizada en Delegaciones y Subdelegaciones de gobierno. Recibe datos de Sanidad, Empleo y S. Social, Fomento, Agricultura, alimentación y Medioambiente, e Industria y Energía. En el INE, una oficina de registro habilitando el sello electrónico y certificado de funcionario público, lo que permitirá durante el 2012 y 2013 realizar un gestor de expedientes electrónicos.
- El INAP, proporcionando información sobre toda la oferta formativa y oferta de empleo público, publicaciones, jornadas específicas Internacionales (Europa y Latinoamérica) etc.

En casi todos los Departamentos se ha implantado el CAU (Centro de Atención al Usuario) para resolver incidencias informáticas.

A nivel nacional, debemos mencionar que existe una **red de comunicaciones** de las Administraciones Públicas que interconecta todos los departamentos ministeriales, todas las Comunidades Autónomas y más de 1.800 municipios, lo que supone dar cobertura al, aproximadamente, 70% de la población española.

#### **b) Mejora de la Información externa:**

Como ya se ha mencionado es un objetivo prioritario, ya que es una obligación impuesta por la **Ley 11/2007**, que **garantiza su aplicación a partir de diciembre de 2009**. Se puede decir que más del 90% de los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado se publican en Internet.

Todos los Departamentos Ministeriales a lo largo del 2011 han implantado, desarrollado, mejorado y potenciado las sedes electrónicas, las páginas web de información al ciudadano, donde figura numerosa información relativa a las competencias del departamento: consultas, resoluciones, documentación, etc. Cabe destacar de la información recabada:

#### **El Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación:**

- Durante 2011 en el Departamento se ha puesto a disposición de los ciudadanos los siguientes procedimientos en Sede y Registro Electrónico: Subvenciones para la celebración de acciones de comunicación y actividades divulgativas, sobre asuntos relacionados con el ámbito de las competencias de la Secretaria de Estado para la Unión Europea. y

Subvenciones para la realización de actividades dirigidas a la divulgación, promoción y defensa de los derechos humanos.

- Solicitud de reconocimiento de título extranjero para traductores e intérpretes jurados.
- Solicitud de admisión a pruebas selectivas para la obtención del nombramiento de traductor-intérprete jurado.
- Solicitud para la obtención del título de traductor-intérprete jurado con exención de examen.
- Acceso a los archivos del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. También se ha puesto producción la aplicación Info@od, para que otros organismos y administraciones comuniquen al MAEC sus contribuciones de Ayuda al Desarrollo por medios electrónicos.
- Además se ha llevado a cabo la Implantación del proyecto VIS de gestión de visados Schengen en el MAEC, que incluye intercomunicación de datos con el Sistema Central del VIS en Estrasburgo, dotación de servicios para el control en fronteras por la Dirección General de la Policía y captura y consulta de datos biométricos y la Implantación de ACCEDA CONSULAR, para la grabación de pre-solicitudes de visados, incluyendo datos biométricos a empresas de servicios en el exterior.
- Desarrollo de su sede electrónica por la que se puede tener acceso directo al Registro electrónico común de la AGE (060) y a servicios en línea como: registro de viajeros, cita previa para legalizaciones de documentos, cita previa para la solicitud de la nacionalidad española de acuerdo a la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas a favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la Guerra Civil y la Dictadura.
- Desarrollo del sistema de administración electrónica en los portales web de las Oficinas Consulares en el exterior. La consulta telemática permite consultar el estado de tramitación de los expedientes relacionados con los siguientes procedimientos administrativos: Obtención de pasaportes y salvoconductos. Obtención de los siguientes visados: de tránsito, de larga duración con inicio del procedimiento en las Oficinas Consulares de España en el exterior, de larga duración con inicio del procedimiento en España y de estancia.
- Ha mejorado el contenido de la publicación de su página de información de puestos vacantes en organismos internacionales que permite el registro del perfil profesional para informar periódicamente por correo electrónico.

**El Ministerio de Defensa** ha mejorado la información externa a través de los siguientes mecanismos informáticos:

- En la sede del Departamento se desarrollado la accesibilidad de la web y reestructurado la información temáticamente.
- Mejora de la aplicación informática de SIMENDEF (Sistema de mensajería de Defensa) para la correspondencia oficial.
- Se potencia la sede electrónica Central del Ministerio y del ISFAS.
- En 2010 se iniciaron los trabajos para implementar una herramienta informática a través de la cual se pueda tener acceso a cuantas gestiones se realizan por las distintas Áreas de las Subdelegaciones. A lo largo del primer semestre del 2011 se ha puesto en marcha la mejora y potenciación de la Sede Electrónica Central del Departamento.

- Del organismo autónomo INVIED: Frente a una situación inicial marcada por:
  - La inexistencia de mecanismos comunes a INVIFAS y GIED tras la fusión, y la necesidad de nueva imagen corporativa web.
- La decisión estratégica de emplear la Sede Electrónica de Defensa, actualmente en desarrollo (vs. Mantener la propia - ISFAS)
- El Ministerio de Defensa como Organización Orientada a Servicios (web): PSSDEF, SIMENDEF, SIPERDEF. Se pusieron en marcha las siguientes acciones: Elaboración y puesta en marcha de la página WEB de Intranet del Instituto, con el objetivo principal de mejorar la comunicación con el personal del Ministerio: Formularios de solicitud, información de ayudas y prestaciones,
- Elaboración y puesta en marcha de la página WEB de Internet del Instituto o Información corporativa del **INVIED**, o venta de inmuebles (subastas en curso, adjudicadas, ventas directas, previstas, viviendas no militares), o Venta de bienes muebles o Prestaciones (concursos para venta de viviendas militares, compensación económica para el personal militar, adjudicación de vivienda militar, ayudas económicas para compra de vivienda), o Explotación de bienes o Usuarios vivienda militar o Perfil de contratante (licitaciones, adjudicaciones, contratos).
- Implantación de servicios al ciudadano: Inicio del desarrollo del procedimiento de peticiones de compensación (en desarrollo) como experiencia piloto a través de la plataforma ACCEDA.

#### **En el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas:**

- **DGCCCAA y EELL:** Actualización de contenidos de la Pagina Web.ICAC: Publicación de la actividad contractual del Organismo a través de la Plataforma de Contratación del Estado. Formulario 060.
- Desarrollo de la librería virtual, con mayor y mejor servicio al Ciudadano.
- **FNMT:** Optimización e implantación de nuevas funcionalidades en la Tienda Virtual de la Tienda Museo. Se ha implantado sistema de emisión de facturas electrónicas a clientes, formato PDF, desde sistema operativo SAP, a través de pasarela de “facturas.Optimización” “de la Sede Electrónica. Consulta de expedientes gestionados por el Registro Electrónico.
- **DGC:** Se ha reestructurado de manera general el Portal del **Catastro**, enfocándolo al usuario final no experto, para ello se han revisado y actualizado sus contenidos. Esto supone una mejora en la difusión de información al ciudadano y administraciones; más información y más accesible. En su página de inicio destacan los canales de acceso a la información catastra:  
Telemático: a través de la Sede Electrónica del Catastro por la que se prestan los servicios electrónicos. Telefónico: a través de Línea Directa del Catastro para proporcionar información, asistencia y cita previa. Presencial: a través de Gerencias del Catastro.CNC: Los accesos al expediente por parte de las empresas interesadas en el mismo se realizan ahora mediante medios digitalizados. Ya no se entrega documentación en papel.
- **IGAE:** Reestructuración del portal de clases pasivas, solicitada por la D.G. Costes de Personal y Pensiones Públicas (DGCP y PP); se han incorporado funcionalidades adicionales para los foros de la oficina virtual del portal internet: buscador, alertas, accesibilidad; y se ha implantado la nueva imagen promocional de AE en portales y sedes electrónicas.
- **PME:** Cuando hay una subasta de vehículos del PME, se abre un enlace en el portal del Ministerio. Se puede ver toda la información de participación y estado de vehículos, así como precios de salida, etc y también la lista de licitadores, así como al final de la subasta la

lista de adjudicaciones. IEF: Implementación de nuevos módulos y funcionalidades en la página Web del IEF. DGPE: Plataforma de contratación y consultas vía correo electrónico. SGT: Información a través de medios web (Intranet, Portal del Ministerio y sitio web The Spanish Economy), acceso de los ciudadanos a los servicios por vía electrónica (Portal y Sede electrónica), servicio 24x7x365, multilinguaje en los contenidos web (lenguas cooficiales -catalán, gallego y euskera- y extranjeras -inglés y francés) y accesibilidad en cumplimiento de la norma UNE 139803:2004 y la WAI AA. DGCPP: Se han actualizado los documentos normativos en formato electrónico del Portal del Ministerio, en materia de «costes de personal activo» y «pensiones de clases pasivas». Se han actualizado los documentos en formato electrónico de normativa de «pensiones generales» y «revalorización» de la página web de clases pasivas. Se ha incorporado al portal de administración presupuestaria un documento sobre las retribuciones de los empleados públicos en 2011.

- **CNMV** Finalización de la implantación de la accesibilidad total de la web corporativa.
- **ICO** Nueva página web más orientada al cliente y con un contenido más comercial, con terminología menos técnica, para facilitar el entendimiento al usuario final.
- **CMT** Ampliación de la información sobre estadísticas relativas a las labores del tabaco que se ofrecen a través del portal de Comisionado.
- **CNC** web mejorada su funcionalidad (inscripción de usuarios, la publicación de eventos y actos, etc.) y la gestión de contenidos, destacando la puesta en marcha del Centro Informativo Telemático de ayudas públicas.

#### **En el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte:**

- Desarrollo de la página web por la que se publica todas las convocatorias del Departamento. Se intercambia información informatizada con 10 Ministerios y se sigue trabajando en normas para intercambio de documentos electrónico, expedientes, y digitalización de documentos. También se incrementa la utilización de FAQ, videos explicativos, etc.
- Se ha desarrollado el contenido de la librería virtual para descargas gratuitas de las publicaciones no venales.
- Espacios en redes sociales: Facebook, twitter.
- Implantación de gestores de contenidos en varias unidades de producción del INAEM (CNDM, Ballet Nacional, Museo Nacional del Teatro)

#### **En el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.**

- Del total de consultas realizadas durante 2011, un 84% se realizó de forma electrónica, así como el 68% de las salidas.
- En el **CNMetrología**, Remodelación del sitio web ([www.cem.es](http://www.cem.es)), con la adopción del gestor de contenidos web de código abierto Drupal y publicación de los procedimientos de calibración. El acceso a su catálogo de publicaciones, a través de su sitio web. y a través de internet al Registro de Control Metrológico (RCM). Cursos on-line a través de internet (Aula Virtual, basada en la plataforma Moodle).
- En la **Oficina Española de Patentes y Marcas** se crea un portal Opendata OEPM ([datos.oepm.es](http://datos.oepm.es)) integrado con el portal Opendata de la AGE (<http://datos.gob.es>). Nuevo sistema de búsqueda y recuperación de los documentos públicos asociados a los expedientes tramitados en la OEPM (Register Plus).

### En el Ministerio de Economía y Competitividad (MINECO)

- Subprograma de apoyo a centros y unidades de excelencia Severo Ochoa 2011. 2011 fue su primer año y el tratamiento externo e interno es electrónico. El primer año del subprograma INNCORPORA-FP, con tratamiento electrónico tanto al exterior como al interior.
- Obtención periódica de las publicaciones de los investigadores del **CSIC** en los repositorios SCOPUS, con la Integración sistémica del sistema de contratación del CSIC con la nueva plataforma de contratación del Estado y la creación de aproximadamente 20 web de centros, departamentos y proyectos de investigación mediante la plataforma i2.CSIC.
- En el **Instituto de Salud Carlos III** mejoras en la sede electrónica: gestión completa expedientes electrónicos, tablón de anuncios, etc. Reingeniería de la plataforma de validación de certificados electrónicos y firma (ahora usa exclusivamente productos de @firma, sin dependencias de terceros fabricantes). Se incrementan las mejoras y se adapta la convocatoria 2011 en la plataforma de solicitudes y gestión de las ayudas y subvenciones de la Acción Estratégica de Salud. Nuevas versiones para todos los componentes de la plataforma SciELO/BIREME.
- **En el INE** Consulta de inscripción, mesa electoral y estado de tramitación de voto por correo en procesos electorales.
- En la sede electrónica del **CIEMAT** en 2011 se ha incluido un tablón de anuncios, enlace al REC y se incluye noticias y avisos. En su página web se incluye una nueva aplicación para el mantenimiento actualizado de la información de convocatorias de empleo que se pondrá en producción durante el primer semestre de 2012.

### En el Ministerio del Interior:

- Se ha creado un “Portal estadístico” en la **Dirección General de Tráfico**, con todo tipo de información sobre vehículos. Adaptación de aplicación de consulta del Registro de Vehículos para Organismos externos para mostrar los nuevos datos del Registro de Vehículos que se han incorporado para adaptarnos a la normativa UE (Reglamento 4443/2009) y reforma de la Ley de Seguridad Vial y todo ello de acuerdo con lo establecido en la LOPD.
- En la sede electrónica del **Cuerpo Nacional de Policía** se facilita al ciudadano información on line de todos los procedimientos administrativos gestionados.
- En la **DGGC**: 1-Inicio en la definición sobre el acceso de los medios de comunicación a contenidos multimedia ofrecidos por la Oficina de Relaciones Institucionales y Sociales (ORIS), a través de canales seguros y con reducción de costes, 2-Diseño desarrollo e implantación de la nueva infraestructura de servicios al ciudadano (sede Web de GC). 3- Desarrollo de la Sede Electrónica de la GC. 4-Diseño e implantación de servicios seguros de acceso a información corporativa desde Internet. 5- Análisis de requisitos para la puesta en funcionamiento del Servicio de Verificación de Titulaciones Universitarias y no universitarias (SVDT) del MINHAP, y de los servicios intermediados de la plataforma de intermediación del MINHAP, concretamente de la TGSS y AEAT.
- Desarrollo de un nuevo portal web para facilitar información al ciudadano sobre IIPP. y la posibilidad de solicitud de cita previa para pedir visitas a internos en los Centros Penitenciarios.

**El Ministerio de Justicia** da información a través de dos portales: portal institucional y portal de sede electrónica. En 2011 entra en funcionamiento una nueva página WEB. En la **D**.

**TECNOLOGICA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**, aplicación Mapa de víctimas de información geográfica relacionada con la ley de Memoria Histórica.

**El Ministerio de la Presidencia** tiene sede electrónica además de en el Departamento en: BOE, CIS, CEPC y CSD. Durante el 2011 ha realizado actualizaciones en las web corporativas. **CIS:** Mejora de la web para permitir un acceso rápido y eficaz al Banco de Datos del CIS.

**En el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.** Se crean nuevos apartados en la intranet dedicados a facilitar al empleado público de la **CHJ:** a) el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal en la relación con los ciudadanos por cada uno de los canales de comunicación que el Organismo pone a disposición. b) acceso a las direcciones electrónicas de las distintas entidades ambientales donde se puede dirigir el ciudadano para dar respuesta a preguntas que puedan llegar a esta Confederación que no sean competencia de la misma. c) las traducciones al valenciano de los textos de las páginas integradas en la web de la Confederación, así como de los formularios y hojas informativas, siguiendo las directrices de la Academia de la Lengua Valenciana. En el Laboratorio Central de V. existen diversos mecanismos de gestión con el cliente a través de bases de datos informáticas incluida la gestión de resultados de análisis, de esta forma se evita el uso de papel y se agiliza la gestión. Se utilizan tanto aplicaciones informáticas desarrolladas por el Servicio de Informática del MAGRAMA, como aplicaciones informáticas externas validadas.

#### **En el Ministerio de Empleo y Seguridad Social:**

- **La TGSS** es la coordinadora de la página web y de la Sede electrónica de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social. La página web cuenta con más de 168 millones de visitas en el año 2011 (más de 42 millones a contenidos de la TGSS) y la Sede Electrónica con más de 28 millones de visitas durante 2011. Elaboran un informe mensual de atención telemática en el que se informa sobre el número de accesos, el porcentaje de traducción de los contenidos a las lenguas cooficiales, segmentación de los accesos, número de solicitudes de Registro, número de Trámites del Registro y número de Servicios disponibles. A nivel de contenidos web destacan en 2011 la publicación de la Guía COTIZA orientada a empresarios y profesionales, y con información relativa a la cotización al Sistema de la Seguridad Social y novedades destacadas relativas a la Seguridad Social para las personas en programas de formación, a la Integración del Régimen Especial de Empleados de Hogar y del Régimen Especial Agrario en el Régimen General, mediante la creación de sus respectivos Sistemas Especiales
- En el **Fondo de Garantía Salarial** e ha implantado de un sistema de Registro E/S digital: trámite de expedientes sin papel
- **El Instituto Social de la Marina** en coordinación con las **Entidades gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social**, mantiene actualizada, a través de la página web "www.seg-social.es", la información sobre las actuaciones y servicios desarrollados por el instituto. Dicha página incorpora un buzón institucional a disposición del ciudadano que le permite formular consultas sobre trámites o prestaciones de la Seguridad Social; durante el año 2011 han sido formuladas 525 preguntas, igualmente se han incluido, a efectos informativos, los requisitos exigibles para acceder a cada tipo de acción formativa además de los requisitos de beneficiarios que ya estaban a disposición en la citada página web.

#### **En el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.**

- Desarrollo de la conexión y creación de espacios en redes sociales: facebook, twitter, youtube.
- Existencia de un FAQ, Noticias y Rincón del consumidor
- Publicación web edictal (pasando por registro electrónico de salida) para asegurar la fecha de publicación.
- Utilización en el Procedimiento Trámite de Audiencia de la D. G. de Cartera Básica de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia (Sistema de Precios de Referencia).
- **Agencia Española del Medicamento.** Estado de la tramitación de la mayoría de las solicitudes que se hacen desde los clientes externos. Además se ha introducido la Firma electrónica para la resolución de procedimientos.

**Existen varios departamentos** que comparten información a través de páginas webs que proporciona a los ciudadanos amplia información relativa a procedimientos, direcciones o números de teléfono a que dirigirse sobre temas concretos. Como ejemplo de ello tenemos:

- **La red Trabaj@** dependiente del **Ministerio de Empleo y SS**, que consiste en un servicio público de empleo estatal, que da información sobre ofertas de empleo,
- **La Ventanilla Única de la Directiva de Servicios** ([www.eugo.es](http://www.eugo.es)), como transposición de la Directiva Europea 2006/123/CE y la Ley 17/2009, de 23 de noviembre.

### **2.1.1.2 Procedimientos**

En este apartado cabe también diferenciar dos campos de actuación:

- a- Procedimientos aplicables en las relaciones Administración-empleados públicos.
- b- Procedimientos aplicables en las relaciones Administración-ciudadanos

#### **a.- Procedimientos aplicables en las relaciones administración-empleados públicos. (interna)**

Los empleados pueden consultar por medio telemáticos, el estado de tramitación de los procedimientos, simplificando así el flujo de información y permitiendo subsanaciones más ágiles que reducen los plazos de tramitación.

**En todos los Ministerios** se han implantado procedimientos de este tipo dirigidos a los empleados públicos, con la finalidad de tramitar, comunicar, recabar información, etc:

- el Plan de Formación,
- el Plan de Acción Social,
- las Vacaciones,
- los Permisos y licencias,
- la Compatibilidad para actividades.
- Solicitud de certificaciones por servicios prestados.

**El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas** viene desarrollando el Sistema de Gestión Integrada de Personal, (SGIP), sistema piloto interministerial de gestión de personal,

que se extenderá paulatinamente al resto de Ministerios. Así mismo, y en el contexto de la Administración Periférica del Estado, se ha implantado el “Plan 50 medidas”, con el objeto de fomentar la comunicación y el uso de aplicaciones o procedimientos de tramitación electrónica.

Los **Ministerios de Defensa y de Hacienda y Administraciones Públicas**, se tiene acceso al Catálogo del Centro de Documentación que se difunde a través de intranet y de Internet en un futuro próximo, en el primer caso, y ya disponible en la actualidad para su consulta por los ciudadanos, en el segundo.

En el **Ministerio de Empleo y Seguridad Social**, en la Intervención General de la Seguridad Social, se ha implantado la aplicación tr@cias para la rendición electrónica de cuentas registro de documentos de carácter electrónico (aplicación REIG).

Por su parte la TGSS tiene diseñado un sistema jerárquico de administración de SILCON (sistema de información laboral y confidencialidad) que permite de forma segura acceder, por parte de los empleados y de acuerdo a su perfil de competencias, a las transacciones que necesita para su trabajo.

En el **Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad** se ha implantado un nuevo sistema de registro de entrada y salida, estando pendiente de ultimar la puesta en servicio del registro electrónico a través de esta misma aplicación. Se ha iniciado el desarrollo de una aplicación de gestión para las subvenciones.

**En el Ministerio de Industria, Energía y Turismo:** Sede electrónica: Implantación de sistemas de tramitación electrónica en los procedimientos. Aprobación de 24 Medidas de reducción de cargas en el período 2008-2010. Ahorro en las 3 medidas aprobadas que fueron aprobadas en el 2010: 6,5 M€

#### **b.- Procedimientos aplicables en las relaciones administración-ciudadanos. (externa)**

La tramitación telemática de los procedimientos tiene las siguientes ventajas para los ciudadanos:

- Permite rapidez y flexibilidad horaria en la realización de los trámites administrativos.
- Reduce del tiempo de respuesta por la Administración y del que emplea el ciudadano en desplazamientos y espera en colas u oficinas.
- Simplifica los trámites burocráticos y aumenta la eficiencia.

**b.1. Con carácter general en los distintos Departamentos de la Administración General del Estado** el ciudadano puede acceder electrónicamente a través de Internet a más de 2.000 procedimientos, para iniciarlos o tramitarlos, y además hay que señalar que, en cualquier caso, todos los procedimientos de la Administración General del Estado se pueden, al menos, iniciar electrónicamente.

A continuación enumeramos a modo de ejemplo algunos de los vigentes en cada Ministerio:



**En el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación,** se han implementado sistemas electrónicos, un portal web del Departamento y además en las oficinas consulares en el exterior.

**El Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación:**

- Implantación de un formulario para la solicitud de Libros de la Biblioteca Central del MAEC en la Intranet
- Implantación de una aplicación para facilitar las gestiones de suministro de enseres domésticos y de banderas, las adquisiciones de enseres y las autorizaciones de compras realizadas en las representaciones de España en el Exterior, y gestionadas y/o autorizadas por Servicios centrales.
- Implantación de aplicación para la consulta de fondos del Archivo General escaneados, que incluye la digitalización de documentos históricos e incunables del MAEC.
- Se incorpora el acceso a la aplicación Memoranda en modo lectura en la Intranet, para la consulta de los Memoranda de Entendimiento gestionados por la SGT del MAEC.

**El Ministerio Hacienda y Administraciones Públicas** dispone de:

- Oficina virtual del Catastro,
  - Oficina virtual de la Dirección General de Seguros,
  - Oficina electrónica de clases pasivas,
  - Oficina virtual para la coordinación financiera con las Entidades Locales y Oficina virtual de tabacos, etc.
- **SGT:** Biblioteca Central: Trabajos preparatorios para la implantación de Millennium, nuevo sistema de gestión de bibliotecas.
  - Extranjería.-o Aportación de Documentos por parte de CC.AA o E.E.L.L. en el Ámbito de Extranjería.-o Cita previa de extranjería.-o Información sobre el estado de tramitación de los expedientes de extranjería.-o Renovación de autorizaciones de extranjería.- Régimen de incompatibilidades o Incompatibilidades.
  - Inscripción y otras anotaciones de Provincias en el Registro de Entidades Locales o Inscripción y otras anotaciones de Comarcas, áreas metropolitanas, y otras agrupaciones de municipios distintas de la provincia en el Registro de Entidades Locales.-o Inscripción y otras anotaciones de Entidades de ámbito territorial inferior al Municipio en el Registro de Entidades Locales.-o Reconocimiento de Firmas.
  - **DGPE:** Asesoramiento jurídico en el desarrollo de los procedimientos electrónicos de contratación.
  - **DGS y FP:** En la actualidad existen 64 procedimientos telemáticos. En 2011 se han implantado 4 nuevos procedimientos telemáticos: Remisión de contestación a requerimientos relativos a incidencias detectadas en la DEC de gestoras y planes y fondos de pensiones. Solicitud de inscripción de auxiliares asesores. Comunicación de las comisiones de gestión y depósito de las entidades gestoras y depositarias de planes de pensiones. Solicitud de organización de cursos de formación y pruebas de aptitud correspondientes al grupo A. La aplicación "Arcadia" de gestión del Fondo estatal de inversión local. Permite la administración electrónica integral e intercambios de información automáticos con otros organismos (Banco de España, Agencia Estatal de Administración Tributaria, Tesorería General de la Seguridad Social) con una mejora cualitativa en la gestión y un importante

ahorro de costes. Las aplicaciones dirigidas a la gestión de solicitudes del Fondo Estatal para el empleo y la sostenibilidad local.

- **DGC:** Durante el año 2011 han sido muchas las mejoras en el ámbito de la Administración Electrónica, dando soporte electrónico a través de la Sede Electrónica del Catastro a muchos de nuestros procedimientos externos. Dentro de esta variedad de mejoras podemos considerar que las más significativas han sido las siguientes: La posibilidad de iniciar telemáticamente los procedimientos catastrales utilizando firma digital.-La implantación del servicio de notificaciones telemáticas por comparecencia en SEDE, para procedimientos de valoración colectiva 2011, accediendo a las mismas, con efectos de notificación, mediante firma digital o clave concertada. La implantación del servicio libre de descarga masiva de la cartografía catastral e información alfanumérica, que permite la reutilización de la misma, simplemente mediante la firma de una licencia de uso.
- **IGAE:** Implantación progresiva del nuevo sistema de apoyo a la gestión económico-presupuestaria de centros gestores y entidades públicas administrativas adheridas (SOROLLA2) para facilitar los procedimientos de tramitación electrónica de expedientes de gasto y la gestión de los cajeros pagadores. Revisión del procedimiento de tramitación electrónica de expedientes a efectos de su fiscalización, para una mayor eficacia en su tramitación. Solución para la tramitación electrónica de la documentación derivada de los controles financieros. Experiencias iniciales de tramitación electrónica en controles de la intervención delegada en la AEAT. Tramitación electrónica, mediante servicios web, de lotes de documentos contables por los centros gestores. Procedimiento de envío telemático de las cuentas anuales de las entidades del sector público estatal de naturaleza empresarial y fundacional, a efectos de las cuentas anuales de 2010, así como su envío telemático al Tribunal de Cuentas por parte de la IGAE.
- **INE:** Aplicación para recogida de datos de población de Ayuntamientos.
- **ICAC:** Fomento a los licitadores del registro en la Plataforma de Contratación para la comunicación de notificaciones en el procedimiento de contratación por vía electrónica.. Programa de cumplimentación de los Modelos 02 y 03.Elaboración de ficheros para la inscripción de cursos de formación recibidos por personal del ICAC en el Registro Central de Personal.
- **IEF:** En la actualidad el IEF dispone de diversos formularios electrónicos para poder solicitar diversos cursos: En su Sede Electrónica se puede acceder a los servicios electrónicos de: Premios a Tesis Doctorales y Programa de formación de Titulados Universitarios. Departamento de servicios y coordinación territorial (DSYCT): Se consolida la solicitud telemática de ayudas de acción social (prácticamente el 100% de solicitudes: 12.690.

**En el Ministerio de Defensa**, se ha implementado:

- A través de una Oficina Virtual, tramita 26 procedimientos y en breve tendrá disponible además la “cita electrónica” para ingreso en las Fuerzas Armadas.
- Digitalización de los fondos bibliográficos y documentales que integran el patrimonio histórico del Ministerio de Defensa.
- El Centro de Documentación ofrece el Servicio de Información y Referencia sobre Defensa, Seguridad Internacional y Fuerzas Armadas.

- **DG.INFRAESTRUCTURAS.** Inicio de desarrollo para emplear la plataforma de intermediación en servicios web del SV2D para consulta de datos de residencia extendidos que aporta el INE en SARA. Implantación de servicios al ciudadano: Inicio del desarrollo del procedimiento de peticiones de compensación (en desarrollo) como experiencia piloto a través de la plataforma ACCEDA.
- **DG ASUNTOS ECONOMICOS.** Realización de dos Subastas Electrónicas para la adjudicación de los acuerdos marco de material de oficina y servicio de limpieza en la Comunidad de Madrid.

**En el Ministerio Educación, Cultura y Deporte (Antiguo Ministerio de Cultura),** tiene una sede electrónica y un sistema de gestión de destinos para profesores de religión. Por otra parte, se encuentran accesibles a los ciudadanos 122 procedimientos electrónicos, sobre un total de 142 y dispone de 86 procedimientos referidos a ayudas, becas, certificaciones, comunicaciones, subvenciones, etc. en las actividades de:

- La Plataforma Archivos, bibliotecas y Museos, Cine y audiovisuales,
- Cooperación e Industrias Culturales,
- Libro, lectura y letras, Museos,
- Patrimonio Histórico, Premios,
- Fundaciones, Artes escénicas y Música,
- Propiedad intelectual,
- Eliminación de la impresión. Eliminación de los faxes analógicos

**El Ministerio de Fomento,** Actualización y mantenimiento de la Sede Electrónica del Ministerio de Fomento. Incorporación de trámites nuevos. Se ha alcanzado un 100% de adaptación en los procedimientos de alto nivel de impacto (12) y además dispone de:

- Administración Electrónica corporativa, que cuenta con los Servicios Básicos de Administración Electrónica (firma, notificaciones, registro electrónico, etc.) se encuentra integrada con una arquitectura de desarrollo de la que es propietario el Ministerio (Fomento.NET).
- Actualización y mantenimiento de la Sede Electrónica del Ministerio de Fomento. Incorporación de trámites nuevos.
- Otras webs: AENA, AESA, ADIF, IGN, CNIG, CEDEX, Puertos del Estado (29 distintas) y SENASA, entre otras.

**El Ministerio de Industria, Energía y Turismo,** dispone de un Registro de órganos administrativos (ROA) y además en:

- **EI CNMETROLOGIA,** Desarrollo del módulo para acceder a través de internet al Sistema de Gestión de Expedientes (SGE2) utilizado para la gestión de los procedimientos de calibración, Mantenimiento del Registro Central de Metrología (RCM), Mantenimiento del sistema de atención al ciudadano a través de [cem@cem.es](mailto:cem@cem.es)
- **EI CNM,** tiene una segunda versión del Sistema de Gestión de Expedientes, (SGE2) e integración del mismo con el Sistema de Firma Electrónica (PAC), Mantenimiento del sistema electrónico de gestión de pedidos, Mantenimiento del sistema de gestión de calidad (SIGECA).
- En 2011 de los 310 procedimientos del Mítica, 266 son de Servicios Centrales y están totalmente adaptados a la Ley 11/2007.

**En el Ministerio del Interior** desarrollo de las siguientes adaptaciones:

Aplicación Generador de Documentos de la Subsecretaría al Real Decreto 1671/2009 en lo relativo a la firma electrónica,

Aplicación de Seguimiento Integral de las Solicitudes de Protección Internacional, Apátridas y Desplazados a la Ley 12/2009 reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.

Aplicación para la Gestión de Asociaciones al Real Decreto 1671/2009 en lo relativo a la firma electrónica.

Aplicación de la Caja Pagadora de Elecciones al Real Decreto 1671/2009 en lo relativo a la firma electrónica.

Aplicación para la Gestión Integral de las Quejas y Sugerencias del Ministerio del Interior.

Aplicación que da soporte al Registro Central de Sanciones Deportivas al reglamento de prevención de la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte

Desarrollo de mejoras en la aplicación de Gestión de Asociaciones de Utilidad Pública.

Adquisición de licencias del producto IBM SPSS para la explotación de datos de la Subdirección General de Estudios y Relaciones Institucionales.

**SGT** Implantación de Código Seguro de Verificación como firma electrónica en todos los documentos generados por la Aplicación de Asociaciones dirigidos al ciudadano. Actualización de aplicación Absys de gestión de biblioteca para el establecimiento de un punto de consulta único de la AGE.

- En la **Dirección General de la Policía y la Guardia Civil:**

Se ha trabajado al objeto de obtener accesos a través de intranet a diversas Bases de Datos externas convenientes para el servicio que presta la Guardia Civil. A modo de ejemplo la Jefatura Fiscal relativas a localización de barcos, lista de embarque buques, etc... En el marco de la simplificación administrativa, Policía Judicial está trabajando en uso del Sistema para cancelación de antecedentes policiales. -Plan Coopera: entrada en pre-producción de un canal de comunicación entre el sector de seguridad privada y GC. - Preparación formularios e información adicional (15 procedimientos específicos GC) para la web. -Desarrollo de módulo para la adquisición de billetes de RENFE a través de Internet. -Cambios en el acceso al Sellado de Tiempo TS@ de @firma, por cambios en las Ips de destino. -Análisis de requisitos, desarrollo y pre-producción de una aplicación de factura electrónica gestionada a través del Registro electrónico. - Acceso a las aplicaciones de registro de la FNMT de certificados de Empleado Público a través de Internet. Este acceso está restringido a los registradores de esta Autoridad de Certificación. -Análisis de requisitos, desarrollo e implementación de un procedimiento para intercambio de documentación en procedimientos de Seguridad Privada entre el CNP y GC. - Análisis de requisitos y pruebas para el empleo de los certificados de empleado público en firma y cifrado de e-mails. Los procedimientos de Matriculación en la Escuela Nacional de Protección Civil y las solicitudes de ayudas para las víctimas del terrorismo, etc.

- En la **Secretaría General de Instituciones Penitenciarias:**

Implantación a través del portal web de la SGIIPP, de las solicitudes de acceso para la Intervención de organizaciones no gubernamentales, asociaciones y entidades colaboradoras en el ámbito penitenciario”

Implantación de la aplicación de Gestión de Comunicaciones y Cita Previa en los Centros Penitenciarios para la gestión de las visitas a los internos.

- En la **Dirección General de Tráfico:**

Adaptación del modelo del permiso de conducir a las modificaciones del Anexo I de la Directiva. 2011/94/UE. Consulta de documentación de permisos españoles canjeados en la Unión Europea. Servicios web para la realización del cambio de titularidad telemático desde Colegios de Gestores. A diciembre de 201, el 2.04% de las transferencias realizadas a través del Colegio

de Gestores Administrativos, se realizaron por la aplicación de cambio de titularidad telemático)

- Adaptación del sistema de inscripción de fichas técnicas en formato electrónico para cumplir con los requisitos del Real Decreto 750/2010 del Ministerio de Industria. Anotación on-line de inspecciones técnicas de vehículos y reformas de importancia desde las Estaciones ITV. Recepción y gestión de más de 4.800 solicitudes de personal externo a DGT, en soporte electrónico, para participar en el Plan Interadministrativo de Seguridad Vial.

#### **En el Ministerio de Justicia:**

- Petición de actividades formativas relacionadas con la nueva oficina judicial.
- Solicitudes de certificados de nacimiento (76% del total), matrimonio y defunción,
- Descarga de la nota informativa de contratos de seguro con cobertura de fallecimiento. - Seguimiento del estado de los expedientes del Registro Civil Central.
- Consulta telemática de expedientes de nacionalidad española por residencia.
- Solicitud de asistencia jurídica gratuita, etc.

Durante 2011, **la DTIC** ha puesto en marcha las siguientes procedimientos externos soportados por aplicaciones informáticas, que facilitan la gestión interna y facilitan los trámites a la ciudadanía: 1. Aplicación OPOSICIONES, que permite a los opositores a la Administración de Justicia la descarga de notas de procesos selectivos convocados por el Departamento, en formato electrónico; 2. Aplicación de certificados de registros civiles, que permite a los ciudadanos la descarga y verificación telemática de certificaciones de nacimiento y matrimonio personales.

#### **En el Ministerio de Medio Ambiente Rural y Marino:**

- Se crean buzones específicos para facilitar el acceso del ciudadano a determinados tipos de información.
- Aumento accesibilidad mejora página web. DGMM.
- Puesta en funcionamiento de las aplicaciones PIBE
- Funcionamiento de la Sede electrónica y SEVAU

#### **El Ministerio de Empleo y Seguridad Social, dispone de las siguientes aplicaciones:**

Transferencia de información entre distintos Ministerios mediante WebServices.

- "Delta" para la declaración electrónica de accidentes de trabajo"
- la " I 3 L de itinerarios integrados de reinserción laboral " y
- SIRIA o Sistema de información de programas para refugiados, inmigrantes y solicitantes de asilo.

- Inicio en la implantación de LEXNET: programa de comunicación oficial de los Servicios Jurídicos de la Seguridad Social por vía telemática con los órganos judiciales del Ministerio de Justicia.

- La puesta en funcionamiento de la Sede Electrónica de la Seguridad Social, "<https://sede.seg-social.gob.es>", que en el caso del ISM, posibilita la presentación, a través de un registro electrónico de solicitudes de prestaciones económicas por parte de trabajadores afiliados al Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar: pensiones, subsidios y ayudas por paralización de la flota, así como la presentación de solicitudes para acceder a cursos de formación profesional marítima y sanitaria.

Transferencia de información entre distintos Ministerios mediante WebServices.

Durante el año 2011 se presentaron a través del Registro Electrónico 31.859 solicitudes de la **TGSS**, respecto a las 80.836 de toda la Sede. De los 53 servicios ofrecidos durante el año 2011 en la Sede 34 corresponden a la TGSS. A lo largo de 2011 se han incluido 3 nuevos servicios de la TGSS en la Sede Electrónica, los cuales requieren certificado digital: Solicitud de alta en el Régimen Especial de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos, Solicitud de baja en el Régimen Especial de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos y Comunicación de teléfono y correo electrónico del empresario. A diciembre de 2011 el Registro Electrónico de la Sede Electrónica de la Seguridad Social contaba con un total de 64 trámites, de los cuales 29 son propiedad de la TGSS, no habiéndose incluido ningún nuevo trámite de la TGSS.

**SG DE INMIGRACIÓN E IMIGRACIÓN.** En colaboración con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas se están desarrollando varios proyectos para extender la administración electrónica en el ámbito de la extranjería (que en esta materia se rige en parte por su normativa específica). En particular se ha trabajado, entre otros, en la presentación telemática de solicitudes en determinados procedimientos y en un tablón edictal electrónico.

**F.DE GARANTIA SALARIAL.** Desarrollo de un sistema de notificaciones telemáticas al ciudadano

**b.2 Con carácter general,** ya desde el año anterior se han desarrollado los siguientes sistemas:

**-La Gestión Electrónica de Expedientes de Contratación**

**-La Plataforma de verificación de certificados y firmas digitales (@firma)**

**-La Plataforma de intermediación de certificados de identidad y residencia**

### **2.1.1.3.- Acceso**

Los ciudadanos tienen varias ventanas de acceso a la información e interacción con la Administración General del Estado:

**a.- Las Sedes electrónicas** (reguladas por el RD 1671/2009, de 6 de noviembre, “a través de las que se realizarán todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración Pública o de los ciudadanos por medios electrónicos” Este Real Decreto dice que un elemento clave en la comunicación jurídica con los ciudadanos en soporte electrónico es el **concepto de sede electrónica**. En este punto el real decreto pretende reforzar la fiabilidad de estos puntos de encuentro mediante tres tipos de medidas: 1) asegurar la plena identificación y diferenciación de estas direcciones como punto de prestación de servicios de comunicación con los interesados, 2) establecer el conjunto de servicios característicos así como el alcance de su eficacia y responsabilidad, y 3) imponer un régimen común de creación de forma que se evite la desorientación que para el ciudadano podría significar una excesiva dispersión de tales direcciones.), **o el portal del ciudadano de los Ministerios**. Herramientas que sirven de puerta de acceso al ciudadano para toda aquella información y servicios on-line que se ponen a su disposición de forma actualizada y personalizada.

En general, entre los servicios que pueden ofrecerse se encuentran:

- la iniciación de trámites, la consulta de estado de expedientes,
- los foros de colaboración,

- descargas,
- soporte técnico,
- servicios cartográficos,
- visitas virtuales,
- matriculación en procesos selectivos,
- acceso a ayudas y subvenciones, etc,

Específicamente, hay algunos Ministerios que tienen implantado el acceso directo a temas concretos:

**Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación:**

- Cita Previa para información y legalización de documentos.
- Cita previa para solicitar la nacionalidad española en las Oficinas Consulares con más solicitudes (Ley de memoria histórica).
- Registro voluntario de pasajeros para posible información y asistencia consular.

**Ministerio de Interior:** Cita previa para visitas a internos de I. Penitenciarias

**Ministerio de Justicia:**

- Presta información a través de dos portales: portal institucional y portal de sede electrónica.
- Portal de Subastas Electrónicas Judiciales
- Accesibilidad a la página “web de los Secretarios Judiciales”

**Ministerio de Industria Energía y Turismo:**

- **CEM**, Renovación y ampliación de la capacidad del servidor de archivos de uso común, Renovación de parte del parque informático del CEM, Puesta a disposición de los empleados del CEM del catálogo de normas de AENOR en formato electrónico, Disponibilidad para los empleados del CEM de acceso a la red del Ministerio de Industria a través del sistema del Ministerio de red privada virtual (VPN). Instalación de un sistema de Videoconferencia para la formación a distancia.

Se han actualizado en la **Sede Electrónica de la Seguridad Social** los servicios: Autocálculo pensión jubilación, Retenciones e Ingresos IRPF 2009 y Revalorización Pensiones 2010. Asimismo, se han desarrollado nuevos servicios para los ciudadanos como: la **solicitud electrónica de jubilación nacional**, la **solicitud de la Tarjeta Sanitaria Europea** sin certificado digital, la solicitud electrónica de las prestaciones de Muerte y Supervivencia con y sin certificado digital y la solicitud electrónica de las **prestaciones de Maternidad y Paternidad** con certificado digital. Asimismo, se han habilitado en el Registro Electrónico de la Seguridad Social una serie de formularios para determinadas prestaciones o declaraciones

**b.- La red integrada de atención al ciudadano.**

Existen oficinas de atención presencial para registro en 1821 Entidades Locales; el teléfono 060 atiende más de 180.000 llamadas mensuales, y el portal 060, [www.060.es](http://www.060.es), es el punto de entrada a casa 4.000 servicios electrónicos.

**c.- La Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (VUDS)**, que incluye 110 procedimientos afectados, (87 del Ministerio de Fomento)

**d.- El Registro electrónico común**, operativo desde el 31 de diciembre de 2009 en el punto de acceso general, [www.060.es](http://www.060.es). Está gestionado por el **Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas** (antiguo Ministerio de Política Territorial y Admón. Pública), y posibilita la presentación de cualesquier solicitud, escrito o comunicación electrónica dirigida a la Administración General del Estado o a sus organismos públicos.

Informa al ciudadano y le redirige a los registros electrónicos competentes para la recepción de aquellos documentos que dispongan de aplicaciones específicas para su tratamiento.

## **2.1.2 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

### **A) MARCO NORMATIVO:**

- *Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.*
- *Plan Nacional de accesibilidad 2004-2012 (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales)*
- *Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad .*
- *Orden PRE/446/2008 de 20 de febrero por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007*
- *Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se establecen las Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización*
- *Real Decreto 366/2007 de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.*
- *Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad (LIONDAU)*
- *Ley 13/1982 de integración social de los minusválidos.*

### **B) SITUACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN 2011**

**El Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, (BOE de 11 de mayo)** establece en su Disposición final quinta, que las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones: "... serán obligatorias a partir del 1 de enero de 2010 para los espacios públicos urbanizados nuevos y para los edificios nuevos, así como para las obras de ampliación, modificación, reforma o rehabilitación que se realicen en los edificios existentes... Estos plazos serán también aplicables a los edificios públicos, salvo las oficinas públicas de atención al ciudadano que se regirán por su normativa específica, de acuerdo con lo previsto en la disposición final quinta de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

La AGE desarrolla y coordina una serie de acciones de asesoramiento y apoyo a los ciudadanos y por ende a los empleados públicos, que contribuyen a disminuir barreras en el acceso, la participación y el aprendizaje de los ciudadanos y empleados públicos con discapacidad.



Para el análisis de la situación actual diferenciamos la en los siguientes apartados:

- 2.1.2.1 Acceso y utilización de los espacios públicos,
- 2.1.2.2 Accesibilidad y nuevas tecnologías de la información y
- 2.1.2.3 Otro tipo de medidas

### **2.1.2.1 Acceso y utilización de los espacios públicos: eliminación de barreras arquitectónicas para conseguir un itinerario accesible.**

El Plan Nacional de Accesibilidad supone un marco estratégico de acciones para conseguir que los entornos, productos y servicios nuevos se realicen de forma accesible al máximo número de personas “**diseño para todos**” y que aquellos ya existentes se vayan adaptando o rehabilitando convenientemente. Constituye, por tanto, la *infraestructura* para actuar en la promoción de la accesibilidad con un enfoque de medio y largo plazo.

Cumpliendo con la normativa vigente, de que en todo edificio existirá un itinerario accesible fácilmente localizable que comunique al menos una entrada principal accesible con la vía pública y con las plazas accesibles de aparcamiento, prácticamente todos los Departamentos Ministeriales y Organismos Públicos, según la información recabada, han desarrollado o vienen desarrollando de forma sistemática las obras de adaptación para permitir la accesibilidad a sus centros a las personas con discapacidad.

- **Acceso a los edificios**: Entrada con señalización e iluminación reconocible desde el exterior y interior, posibilidad de acceso y uso de perros guía. Plazas de aparcamientos para vehículos que transporten personas con movilidad reducida
- **itinerarios accesibles dentro de los edificios**: Instalación de rampas, barandillas adaptadas y ascensores, instalación de aseos totalmente accesible, etc.

**El Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación**, ha desarrollado el III Plan de Acción de Personas con Discapacidad 2009-10 en el marco del cual se hacen las adaptaciones en los edificios públicos de las representaciones de España en el extranjero.

En 2010 se realizó la adaptación en algunas de las sedes: edificio moderno de Santa Cruz, Ruiz de Alarcón y Torres Ágora.

### **EL Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente:**

- **AEMET** Implantación de sistema de evacuación y señalización de instalaciones para favorecer la orientación de las personas dentro del edificio. Instalación de sillas salva escaleras, señalización y reserva de plazas de aparcamiento para vehículos de personas con movilidad reducida.
- En las distintas Confederaciones Hidrográficas han sustituido las puertas de acceso a los edificios por rampas de discapacitados para adecuarlas a la normativa vigente, se han delimitado las plazas de aparcamiento con existencia de plazas para discapacitados y se han adaptado los aseos. En la **CHG**. Se ha efectuado una suscripción de Convenios de Colaboración con CERMI (Comité de Entidades de Representantes de personas con discapacidad) de Castilla la Mancha y Extremadura, pero ha contado con la opinión del sector de la discapacidad anticipadamente a la elaboración o aprobación de normas y proyectos de

normas, o a la adopción de iniciativas , programas, medidas y acciones con repercusión en la esfera de las personas con discapacidad y sus familias.

#### **En el Ministerio de Defensa**

- **Plan de Accesibilidad Integral en las Delegaciones de Defensa.** Se ha definido un plan como el conjunto de actuaciones necesarias para dar cumplimiento al contenido del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo y la Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, adaptando los locales e instalaciones de las Delegaciones de Defensa a las prescripciones de dichas Normas. A tal efecto la Secretaría General Técnica en Asistencia Técnica ha encargado a “Vía Libre Proyectos Fundosa Accesibilidad” el desarrollo de un trabajo consistente en el estudio y redacción de unos módulos “tipo” para la descripción, valoración y programación de actuaciones de mejora de la accesibilidad en dichas instalaciones.
- **DG INFRAESTRUCTURA.** Instalación de diversos paneles informativos en los edificios CCEA y CIDA de recorridos de evacuación, de utilización de puertas de emergencia, señalización de extintores, de peligro por diferencias de alturas (escalones medio escondidos), etc. Instalación por personal de la SDGTIC de diversas rampas en el edificio CIDA. Sí, existencia de rampas de acceso también en Complejo Isaac Peral, 32 (INVIED). Instalación de un elevador polivalente en el LABORATORIO DE INGENIEROS DEL EJÉRCITO "GENERAL MARVÁ". Implantación y control de plazas de aparcamiento para el personal con movilidad reducida que trabaja en el Complejo de Arturo Soria. También en Complejo Isaac Peral, 32 (INVIED).

#### **En el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas,**

Las instalaciones de la sede central están adaptadas para su utilización por personas con discapacidad.

**DGCCCCAA y EELL:** Existe la señalización requerida en los edificios de María de Molina 40, de Santa Engracia 7 y Plaza de España 17. **FNMT:** Están señalizados los accesos de minusválidos por las puertas del Museo y Jorge Juan. **PME:** Se ha renovado en 2011 el certificado de la norma OHSAS18001:2007 de prevención de riesgos laborales. **MPT y AP:** Siguen en vigor las normas para señalización y plataforma de acceso para discapacitados.

Por otra parte señalar que se han llevado a cabo obras de mejora en las diferentes sedes y en las oficinas de Atención al Público, así:

- **FNMT:** Accesos adaptados para discapacitados.
- **CNMV:** Cumplen la normativa y ha sido revisados en 2010;
- **ICO:** El edificio corporativo del ICO está señalizado de acuerdo con las normas de emergencia y evacuación vigentes;
- **El PME** está certificado desde 2007 en la norma OHSAS18001:2007 de prevención de riesgos laborales;
- **CNC:** El edificio está señalizado con carácter general sin señalización específica para discapacitados.
- **ICO:** El edificio corporativo del ICO está señalizado de acuerdo con las normas de emergencia y evacuación vigentes

**En el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte:** Las mejoras acometidas en 2008 y 2009 renovaron la totalidad de las ayudas existentes para la eliminación de barreras arquitectónicas en todo el complejo principal. Actualmente se están instalando progresivamente en el resto de los edificios.

En 2011 se ha llevado a cabo la instalación de ascensores adaptados para discapacitados en el edificio Siete Chimeneas y la reforma de uno de los aseos próximos al Auditorio del edificio de San Marcos, para su adaptación al uso de personas con movilidad reducida. También se han reservado plazas para discapacitados en los aparcamientos de los edificios de Plaza del Rey y Pintor el Greco.

#### **El Ministerio de Economía y Competitividad.**

Se ha llevado a cabo durante el 2011 la supresión de barreras arquitectónicas y obras de modificación de pendientes en rampas.

- **INSTITUTO CARLOS III** Mantenimiento de la señalización e instalación de rampas de acceso, elevadores montasillas e Itinerarios entre pabellones para uso de personas con movilidad reducida. Además todos los pabellones disponen de accesos adaptados con mantenimiento periódico.
- **INSTITUTO ASTROFISICO DE CANARIAS.** Señalización y numerosas vías de evacuación establecidas en el Plan de Evacuación del IAC: Señalización viaria, limitaciones velocidad, y barreras de entrada y salida vehículos. Además se han suprimido las barreras arquitectónicas mediante rampas, ascensores, salva escaleras, etc.
  - **CIEMAT** Señalización de recorridos de evacuación prioritaria en Edificios 01 y 22.

#### **El Ministerio de Fomento,**

En la sede central del Departamento están señalizadas las salidas y los itinerarios previstos para la evacuación. Periódicamente se realizan simulacros de evacuación en los que se contempla la especial atención a posibles personas con movilidad reducida.

En la sede Central existen plazas, próximas al acceso, señalizadas y reservadas para su empleo por personas de movilidad reducida. También existen aseos adaptados para personas de estas características. Las instalaciones de la sede central están adaptadas para su utilización por personas con discapacidad.

**El Ministerio de Industria, Energía y Turismo,** ya es accesible para discapacitados. Supresión de barreras arquitectónicas. Obras de modificación de pendientes en rampas. Según planos de evacuación aprobados están debidamente señalizadas todas las entradas y salidas del edificio. Hay suficiente número de plazas de aparcamiento para personas con discapacidad en la zona más accesible del parking.

- **CEM,** Se han revisado y actualizado todas la señalización de las salidas de emergencia, de advertencia de riesgo eléctrico, de evacuación de escaleras y salida, socorro de extintores, de no hay salida, de timbre de alarma, advertencia de láser, productos tóxicos, material combustible, etc.

**En el Ministerio del Interior** la totalidad de los edificios, de uso público, se encuentran debidamente señalizados, así mismo disponen de accesibilidad para personas discapacitadas. En el reto de los Organismos:

- Dirección General de Tráfico, Dirección General de Guardia Civil y Policía y Dirección General de Instituciones Penitenciarias, desarrollan un ajuste razonable en sus edificios.
- Todos los edificios con oficinas abiertas al público de la Policía y Guardia Civil de atención al público, cumplen las condiciones de accesibilidad.

- Colocación en los Establecimientos Penitenciarios de las señalizaciones e indicadores de los recorridos de movilidad interior y de evacuación. Cumplimiento de las normas del Código Técnico de Edificación.
- La **DGGC** dispone además de plazas de aparcamiento para disminuidos físicos en acuartelamientos.

#### **Ministerio de Justicia:**

- Ha desarrollado su propio Plan de Accesibilidad, con criterios de “Diseño para Todos o Diseño Universal”, para los edificios judiciales existentes en toda la península así como los de nueva construcción. Se ha planificado que la total adecuación de estos edificios finalice en 2012. También en los edificios sede del Ministerio y en el de Centro de Estudios Jurídicos.
- El **CEJ** prevé la adopción de medidas lo largo de 2012. Si se han ejecutado obras en los aseos de la primera planta con acceso para personas con movilidad reducida.

**El Ministerio de la Presidencia**, desarrolla el Plan de Accesibilidad y supresión de barreras en el Complejo de la Moncloa, dentro del Convenio de colaboración firmado con CERMI. Comité Español Representantes de Personas con Discapacidad (obras de reforma y adaptación) EL **BOE** se ha incorporado-

**Ministerio de Empleo y SS**, Señales claramente visibles y existe un plan de evacuación del edificio.

**OGSS** Instalado un salva escaleras en la entrada del edificio. Existen dos plazas de aparcamiento reservadas para minusválidos.

**INSHT** No existe señalización específica, ya que los equipos de primera intervención y el equipo de seguridad, acompañan a las personas discapacitadas desde la entrada del edificio a su destino. Las instalaciones son totalmente accesibles, al hallarse a nivel de calle. El acceso al edificio desde nivel calle y los inferiores de aparcamiento se realiza a través de 6 ascensores. No existe en todo el edificio barrera arquitectónica alguna, salvo el acceso a cubierta.

**ISM.** En las obras realizadas se han instalado aseos adaptados para minusválidos en alguna de las plantas. Existen plazas de aparcamiento reservado en la puerta del edificio de Génova, 24 que pueden ser utilizadas, si es necesario, por personas con movilidad reducida que necesiten visitar las dependencias de los SSCC del ISM para realizar cualquier trámite.

**TGSS.** A continuación se enumeran los mecanismos de adaptación implantados:

- a) Enrasamiento correcto con pavimento
- b) Puertas automáticas accesibles
- c) Sistema de interacción de información para personas discapacitadas

Existen 93 oficinas que disponen de plazas de aparcamiento para personas con discapacidad en toda España.

#### **2.1.2.2 Accesibilidad y nuevas tecnologías de la información.**

Tanto el **Ministerio de Asuntos Exteriores como el Ministerio de Defensa**, mantienen el nivel mínimo A (WAI-A) de accesibilidad de la página web según las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0, elaboradas por el grupo de trabajo WAI (Web Accessibility Initiative) del World Wide Web Consortium (W3C)

**El Ministerio de Cultura**, tiene el nivel doble A de accesibilidad. WAI-AA

**Los Ministerios de Ciencia e Innovación, Economía y Hacienda, Educación e Industria, Turismo y Comercio**, accesibilidad. WAI-AA

**El Ministerio de Fomento**, tiene un nivel máximo de cumplimiento de la totalidad de los puntos verificación de prioridad 1 y 2 definidos en las WAI-AA. Se trabaja para llegar a la calificación máxima AAA próximamente. Realizando una Auditoría AUE de accesibilidad, usabilidad y estilos.

El portal de Fomento recibió el máximo galardón de los Premios TAW 2007 de accesibilidad. En el pasado año 2009, ha obtenido el resultado más favorable de todos lo Ministerios, concretamente en el análisis técnico del cumplimiento de los criterios de accesibilidad con un 86,49 por ciento. (Informe realizado por Technosite y el Observatorio de Infoaccesibilidad de Discapnet)

**El Ministerio del Interior**, la Dirección General de Tráfico tiene accesibilidad WAI-AA, Pero no parece que sea extensible a las páginas de la Guardia Civil y de la Policía.

**El Ministerio de Justicia**, aplica directrices de accesibilidad WAI 1.0 nivel AA de los estándares establecidos por W3C. Además se han tomado algunas opciones de diseño con la finalidad de facilitar a grupos de usuarios con determinada discapacidad el acceso a la información.

- Para discapacidades visuales: se ha tendido hacia un diseño con fuertes contrastes, de fondo blanco y letra negra, un diseño de estructura de página que permite fácil lectura y evita perderse en cada contexto, manteniendo bien separada e identificada cada “parcela” de información y se evita expresar la información sólo en base al color, ya que para gente daltónica, puede ser un problema.
- Para discapacidades motoras: se ofrece la capacidad de navegación en la página tanto a través del teclado como del ratón, sin tiempos de respuesta, para los usuarios con problemas en las extremidades superiores.
- Para discapacidades psíquicas, se minimiza la densidad de los textos para contrarrestar las limitaciones de usuarios con problemas de entendimiento, y se presentan las páginas con número limitado de contenidos para no saturar las capacidades de los usuarios con problemas de memoria o atención.
- Para discapacidades neurológicas, no presentar efectos visuales marcados y repetitivos que puedan desencadenar fenómenos de epilepsia por fotosensibilidad.
- La Oficina Central de Atención al Ciudadano, está actualmente instalando terminales informáticos táctiles con ergonomía de uso para los minusválidos.

**El Ministerio de Trabajo: El Portal de la Seguridad Social** ha merecido numerosos premios y citas como uno de los portales más accesibles en las Administraciones Públicas españolas. En la actualidad, ostenta la condición reconocida de AA, muy próxima a la máxima clasificación de accesibilidad AAA.

Por su parte el **Servicio Público de Empleo Estatal**, incorpora en cada página la herramienta de Escuchar. Éstos son los sellos de accesibilidad de [www.inem.es](http://www.inem.es).

Desde la TGSS, como responsable de la coordinación de la página web de la Seguridad Social, se impulsan actuaciones encaminadas a alcanzar el máximo nivel de accesibilidad. La Seguridad Social obtuvo en el año 2005 el premio TAW a la Web pública más accesible.

En 2010, los contenidos de la página web de la Seguridad Social ha alcanzado en su totalidad el Nivel AA de de accesibilidad, y el porcentaje de traducción de sus páginas a los seis idiomas disponibles es el 93,2%. Y en mayo de 2010 se incorpora a la página principal el icono que certifica el cumplimiento de las pautas de nivel AA de accesibilidad, tras llevarse a cabo la verificación de su cumplimiento.

### **2.1.3. VARIOS**

**El Ministerio de Asuntos Exteriores**, ha solicitado del CEAPAT (Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad), informes sobre las actuaciones necesarias a realizar en los edificios para la Accesibilidad Global, tanto para personas con movilidad reducida como para discapacitados sensoriales o intelectuales.

**El Ministerio de Justicia:** El Acceso a la asistencia jurídica es gratuita para las personas con discapacidad que, aún superando los límites previstos, no excedan del cuádruplo del salario mínimo interprofesional. Deben cumplir los requisitos básicos, o bien los requisitos a los cuales se refiere el artículo 5 de la Ley 1/1996, relativo al reconocimiento excepcional del derecho.

**La Agencia Española de Protección de Datos**, en el Ministerio de Justicia, en colaboración con la Fundación ONCE, contrató a 2 personas invidentes para la centralita del Organismo. Actualmente el Call Center que atiende las llamadas de este Organismo, cuenta con 5 personas invidentes, en distinto grado, desde la apreciación de restos visuales (2) hasta la invidencia total (3).

**En el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. La TGSS**, Según el Informe de Accesibilidad en Oficinas de 2011, en el que se recogen las actuaciones específicas dirigidas a mejorar la accesibilidad física y a la información por parte de usuarios con algún grado de discapacidad, hay que señalar que existen en todas las Administraciones:

- a) Paneles de información gráfica;
- b) Sistema de recogida de números accesible
- c) Atención personalizada a personas con discapacidad, de modo que un funcionario lo acompaña hasta al punto de atención.

En cuanto a la atención telemática, se ha continuado trabajando para asegurar el total cumplimiento de las pautas de accesibilidad triple "A", así como el mantenimiento del nivel doble "A", alcanzado en mayo de 2010, así como en la resolución de incidencias de accesibilidad y en el control de la accesibilidad de los nuevos contenidos y PDFs publicados.

## **2.2. MEDIDAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

### **2.2.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

La adopción de la filosofía de responsabilidad social corporativa, exige una transparencia respecto a los resultados alcanzados en determinados ámbitos, así como una evaluación de los mismos, por ello este apartado supone otro paso importante para lograr los objetivos plasmados.

#### **A) MARCO NORMATIVO**

- *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 (modificado por RD 1039/2009, de 29 de junio)*

#### **B) SITUACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN 2011**

El marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado está integrado por un conjunto de programas para mejorar la calidad de los servicios públicos, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos. El análisis de la demanda y la evaluación de la satisfacción de usuarios de los servicios de la Administración General del Estado: Departamentos Ministeriales, Organismos Autónomos y Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social, es uno de los programas fundamentales de todos los que integran el marco general para la mejora de la calidad en la AGE.

En esta línea cabe destacar que las encuestas de satisfacción han constituido y constituyen un instrumento fundamental de información para la mejora en la calidad del servicio.

Hemos distinguido dos tipos de encuestas:

- **Encuestas de carácter interno**, en las que se evalúa la satisfacción en la gestión de personal, y
- **Encuestas de carácter externo**, en cuanto a la satisfacción de los ciudadanos usuarios de servicios públicos.

##### **2.2.1.1 Encuestas internas.**

Los estudios de análisis de la demanda tendrán por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta. La periodicidad de estos estudios se determinará, en su caso, en la correspondiente carta de servicios.

Los trabajos de evaluación de la satisfacción de los usuarios “**encuestas de satisfacción**” tendrán por objeto la medición de la percepción que tienen estos sobre la organización y los

servicios que presta. Este tipo de mediciones se realizarán de forma sistemática y permanente por el órgano gestor.

De la información recibida tenemos que señalar que se lleva a cabo esta actividad en todos los Ministerios, entre los que cabe mencionar las siguientes:

**En el Ministerio de Empleo y Seguridad Social: En el Departamento** se ha realizado la encuesta de satisfacción de usuarios internos sobre incidencias informáticas

- **El INSS** en 2011, se ha continuado realizando la encuesta permanente a los nuevos perceptores de prestaciones económicas. Asimismo, se ha realizado una encuesta para la evaluación, en cuanto a organización y servicio prestado, de los reconocimientos médicos efectuados en INSS (DDPP del INSS de Alicante y Palencia): 60 encuestas contestadas. Conocer la visión de los jefes de sección y directores de CAISS en temas de cargas de trabajo, asunción de responsabilidad y objetivos de gestión durante 2011 (DP de Asturias): 35 encuestas contestadas.

Conocer la opinión sobre las acciones realizadas en la campaña contra el ruido y sus efectos (DP de Asturias):40 encuestas contestadas. También hay que destacar la valoración de la presentación realizada de los objetivos Institucionales del INSS año 2011 (DP de Valladolid): 38 encuestas contestadas.

- **En el Instituto Social de la Marina:** Se realizaron por parte de la Subdirección General de Admón y Análisis Presupuestario en el entono de la certificación del nivel de excelencia del modelo EVAM por parte de la AEVAL. En papel y también en pdf para su envío por correo electrónico o fax.

- **En el GISS** Encuesta interna de satisfacción personal realizada en julio de 2011 a todo el personal de las GISS con el objetivo de medir la satisfacción de los empleados de la GISS, conocer sus necesidades y expectativas y mejorar la gestión de personal..

- En el **Servicio Público de Empleo Estatal** se ha pasado una encuesta de evaluación de los reconocimientos médicos. Al implantar la cita previa en las oficinas se ha pasado al personal una encuesta de evaluación de la cita previa, pre y post implantación de la misma.

**En el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas:**

**MPT y AP:** Encuesta sobre la medida de la satisfacción de los Secretarios Generales de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno con la participación del 84,62%.

**INE:** Encuesta interna de Clima laboral: presentación de resultados.

**FNMT:** Durante el año 2011, se ha realizado una encuesta del clima laboral entre el personal de la FNMT-RCM para conocer las percepciones del personal de la entidad. La plantilla en ese momento era de 1630 personas y la tasa de respuesta global ha sido del 47,85%. La encuesta contenía 50 preguntas cuyos grupos y resultados han sido los siguientes (Puntuación sobre 10) Entorno laboral 5,77 (Algo satisfecho); Comunicación de información interna.....5,28 (Algo satisfecho); Formación y Desarrollo...5,46 (Algo satisfecho); Satisfacción con su trabajo.... 6,41 (Bastante satisfecho); Condiciones del puesto de trabajo.. 6,37 (Bastante satisfecho); Carga del puesto de trabajo...Mayoría adecuada; Relación y cooperación con los compañeros de trabajo.... 6,53 (Bastante satisfecho); Entorno de Trabajo (Discriminación, acoso, etc.)....Nulo; Relaciones con los superiores.... 5,25 (Algo satisfecho) y Conocimiento y valores de la FNMT.... 6,85 (Bastante satisfecho). IGAE: Encuestas internas y extrenas sobre calidad de los servicios IP y elaboración y publicación de informe de resultados..

**PME:** A finales de 2011 se realizó, como todos los años desde 2002, una encuesta anual de satisfacción de usuarios. Cabe destacar el alto grado de participación de los usuarios,



alcanzándose un 71% de cuestionarios contestados frente al 56% del año anterior, lo que supone un mayor grado de fiabilidad en los resultados. El nivel de satisfacción de los usuarios continúa en línea ascendente, alcanzándose un índice de satisfacción global de 4,6 puntos sobre una valoración máxima de 5.

Asimismo, se llevó a cabo en 2011 una encuesta anual de satisfacción del personal del PME (oficinas y taller y personal conductor). La participación ha sido del 13,4% en el año 2011. La satisfacción global en personal de oficinas y taller (3,2) y en personal conductor un 3,0 siendo la valoración máxima un 5.

**DSYCT:** Todos los cursos de formación que se realizan terminan con un cuestionario de satisfacción que la mayoría de alumnos rellenan y cuyos resultados son muy positivos.

**DGPE:** Evaluación de los servicios.

**ICO:** En la formación se hacen encuestas de satisfacción de la misma a los empleados.(evaluación del impacto de la formación).

#### **En el Ministerio del Interior:**

Encuestas telefónicas para analizar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de atención telefónica del Área de Atención al Ciudadano (DGAVT). Encuestas telefónicas para evaluar el grado de satisfacción con las acciones de formación (SDGRRHH).

**DGT•** Se realizan encuestas para analizar el grado de satisfacción de los usuarios, llevadas a cabo en cada Jefatura Provincial de Tráfico. Se realizan encuestas para analizar el grado de satisfacción de los usuarios y destinatarios en tres áreas: Formación, Prevención de RR.LL y Acción Social. En materia formativa al realizarse un curso se hace al final una encuesta para valorar la satisfacción y opinión tanto del curso como del docente y material, en concreto, la realización de encuestas de satisfacción: más de 6.700 participantes en cursos, en modalidad on-line o presencial, según la forma de desarrollo de los cursos. En cuanto a Prevención de RR.LL se han realizado cursos teóricos y prácticos para adquirir y actualizar conocimientos, siendo el Comité de Seguridad y Salud de cada Unidad el lugar donde se debate el contenido de los mismos. Concretamente se ha realizado la Evaluación de los Factores Psicosociales en todos los centros (76) y puestos de trabajo de la DGT mediante el Método del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo "Físico". En tercer lugar, respecto a Acción Social, hay que destacar la existencia de cuestionarios en hoteles y apartamentos para conocer la calidad del servicio prestado y la satisfacción de las expectativas de los usuarios. Sobre la encuesta de satisfacción relativa a la ayuda de apartamentos, hoteles y tarjeta de hotel durante el periodo estival señalar que se han hecho 245.

#### **EN el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.**

Usuarios de informática: Puesta en producción del sistema de información para la generación y análisis de encuestas del Centro de Atención a Usuarios. Desarrollo y puesta en producción del sistema de información de Gestión del Demanda sobre aplicaciones corporativas, con encuesta final de satisfacción dirigida al solicitante. También se llevan a cabo encuestas de satisfacción en acciones formativas.

#### **En el Ministerio de Justicia**

En la **Gerencia Territorial de Justicia**, se ha elaborado una encuesta de la Oficina Central de Atención al Ciudadano, referida a los periodos enero-junio y julio-diciembre, cuya fuente de información procede de los cuestionarios depositados voluntariamente por ciudadanos en la urna habilitada al efecto, y donde se recogen los puntos fuertes y las áreas de mejora.

**En el Ministerio de la Presidencia.** Han continuado enviándose a los empleados públicos encuestas de valoración de las actuaciones formativas y de las actividades de conciliación desarrolladas en 2011.

**En el BOE:** En el marco de la acción de mejora consistente en "Realizar encuestas al personal para conocer las expectativas/satisfacción sobre determinados servicios que presta la Agencia", en 2011 se realizó una encuesta a los empleados que se han realizado los reconocimientos preventivos ginecológicos y de próstata.

**Ministerio de Medio Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. Laboratorio Central de Veterinaria** Dentro del Sistema de Gestión Ambiental y de Calidad del LCV se llevan a cabo Auditorías internas exigencia de las Normas UNE-ISO de aplicación donde se lleva a cabo una autoevaluación de dicha gestión. Se llevan a cabo a través de personal interno o personal contratado externo.

#### **2.2.1.2 Encuestas de satisfacción externas.**

Las encuestas de satisfacción externas tenemos que afirmar que constituyen los instrumentos de medición de la percepción que tienen los usuarios sobre la organización y la prestación de servicios que reciben de las Administraciones Públicas.

Constituyen los instrumentos de:

- **evaluación**, que permite comprobar si los esfuerzos de mejora que se realizan se trasladan a los usuarios de los servicios o, por el contrario, si es necesario corregir algunos aspectos, para conseguir la satisfacción de los mismos.
- **rendición de cuentas** a la ciudadanía sobre el desempeño que ésta percibe de la organización pública.

El Real Decreto 951/2005 especifica que las mediciones de la percepción deben hacerse de forma sistemática y permanente.

Durante 2011 se han realizado las siguientes actuaciones:

#### **Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.**

**Agencia Estatal de Meteorología.** Encuesta de satisfacción del Cliente: Servicios Meteorológicos para la Navegación Aérea. Se publicó el cuestionario en el portal Web ([www.consultausuarios-aemet.com](http://www.consultausuarios-aemet.com)) y además se puso a disposición de los usuarios en todas la Oficinas Meteorológicas de Aeródromo.

#### **Ministerio de Defensa,**

*Encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios prestados en las delegaciones, subdelegaciones de defensa y sus oficinas delegadas. Madrid, agosto de 2011.* Se aplicaron cuestionarios autoadministrados. Se realiza siguiendo las directrices que se derivan del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, y dentro del Programa de Análisis de la Demanda. Permite conocer la satisfacción de los usuarios de los servicios que se prestan, se efectúa una vez al año, de manera que se busca la participación de la mayoría de la muestra, todos los usuarios, durante un periodo de tiempo similar en todas las DD/SDD.

### **Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.**

**En el Departamento** se lleva a cabo una encuesta anual de medidas de la satisfacción de los usuarios de la red de Oficinas de Información (60 centros) con la participación de 6.887 ciudadanos.

**FNMT:** Nuestras encuestas están dirigidas a los clientes para medir la satisfacción respecto a los productos que fabricamos. Esta encuesta se remitió a 550 clientes de los cuales respondieron 197, siendo el índice de participación de 35,82%. La satisfacción general ha sido buena, de un 4,32 sobre 5. Respecto de años anteriores podemos decir que, con un grado de confianza del 95%, la opinión de los clientes se mantiene. También se ha realizado una encuesta de satisfacción entre los alumnos de la Escuela de Grabado y Diseño Gráfico de la FNMT-RCM.

**CNC:** El perfil social de la CNC en Twitter se ha consolidado con más de 2000 seguidores. Además se atienden más de 3000 consultas al año a través del buzón de información:

**DGC:** Con el fin de conocer las expectativas y el grado de satisfacción de nuestros clientes con los servicios prestados, el personal de los puntos de atención al público realiza un sencillo cuestionario a aquellos ciudadanos que lo desean. Durante el año 2011 se realizaron un total 2.090 encuestas que se graban en un Programa específico para la gestión de encuestas el "Programa Encuesta". Se ha realizado una encuesta de calidad del servicio de atención al ciudadano a través de la Línea Directa del Catastro, un total de 1610 encuestas.

**CNC:** En 2011 se ha realizado una encuesta interna para medir el grado de cumplimiento del plan de actuación 2010-2012, que ha dado lugar a un Informe de Seguimiento" Por otra parte, también se realizan encuestas de satisfacción de todos los cursos de formación que se han impartido: Escuela Iberoamericana, CEDDET, Curso AECID en Cartagena de Indias y Curso virtual CECO.SGT: Cuestionarios de calidad y satisfacción del portal.

**SGT:** Información Administrativa: Encuesta de satisfacción a disposición de los usuarios en la Oficina de Información.

**DGCPP:** En el año 2011 se han remitido 30.163 encuestas de satisfacción, que han tenido un grado de aceptación (respuesta) cercano al 30%. Los resultados obtenidos se cifran en un 3,90 (sobre 5) en el primer semestre y un 3,95 en el segundo.

**PME:** El 7 de noviembre del 2011 se celebró una subasta de 47 vehículos resultando adjudicados 38 vehículos, habiendo participado un total de 126 licitadores. Se realizó una encuesta entre los participantes en la subasta, para medir su grado de satisfacción, (puntuación de 1 a 4) con un resultado global de calidad del 3,45. IEF: Cuestionario sobre condiciones de trabajo, sobre satisfacción acerca del lugar de trabajo, la seguridad, las condiciones ambientales, los puestos con ordenador, los factores de la carga física, los factores psicosociales y otros.

**Ministerio de Industria, Energía y Turismo,** Puesta en producción del sistema de información para la generación y análisis de encuestas de la sede electrónica del Ministerio.

La **Oficina Española de Patentes y Marcas** ha realizado una encuesta on line de Satisfacción a Agentes de Propiedad Industrial, en colaboración con el COAPI, sobre los servicios prestados por la OEPM en las distintas modalidades de PI, otra encuesta de satisfacción a clientes sobre productos de información tecnológica: ITPs (Informes Tecnológicos de Patentes), Boletines de Vigilancia Tecnológica, Búsquedas retrospectivas, Vigilancia Tecnológica a medida y otra encuesta telefónica a colaboradores externos en la elaboración de Boletines.

**Ministerio de Interior,** Encuestas telefónicas para analizar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de atención telefónica del Área de Atención al Ciudadano (DGAVT)

la **DGT** realiza encuestas para analizar el grado de satisfacción de los usuarios, llevadas a cabo en cada Jefatura Provincial de Tráfico. Otras acciones: SONDEOS orientados a conocer la calidad en la prestación del servicio.

**Ministerio de Justicia**, en la Oficina Central de Atención al Ciudadano:

- cuestionarios semestrales de atención recibida (opinión de los ciudadanos sobre accesibilidad, trato, rapidez, condiciones y calidad),
- Estudio de satisfacción de la atención telefónica del C.A.C. (incluye ficha técnica de estudio, de la empresa Ipsos Royalty)

En la **Gerencia Territorial de Justicia** Se ha realizado 1 ES externa del Centro de Atención telefónica, también en dos periodos, mediante encuestas telefónicas asistidas por ordenador con cuestionario estructurado donde se identifican los puntos fuertes y las áreas de mejora

### **En el Ministerio de Economía y Competitividad**

En el Departamento se ha llevado a cabo durante 2011 una encuesta de evaluación del servicio de la Cafetería.

- En el **CSIC** todos los servicios científico-técnicos y unidades que están certificados bajo la ISO 9001 o los laboratorios acreditados realizan encuestas de satisfacción.
- En el **Instituto de Salud Carlos III** Encuestas de evaluación de profesorado y recursos de enseñanza de los másteres, diplomas y cursos de formación impartidos a los más de 2000 alumnos de nuestras escuelas nacionales y centros.
- **CIEMAT** Encuestas de satisfacción de cliente externo en tres de los grupos acreditados, certificados y con reconocimiento externo del CIEMAT, que realizan servicios técnicos al exterior

**En el Ministerio de Empleo y Seguridad Social: En el Departamento** se ha realizado la encuesta de satisfacción de usuarios internos sobre incidencias informáticas.

- **En la TGSS Atención presencial:** en el año 2011 se atendió a 11.724.074.443 ciudadanos en las Administraciones de la TGSS y se recibieron y trataron 52.037 cuestionarios, un 24,54% menos que el año anterior. Tras el análisis de los cuestionarios de valoración de la calidad del servicio, la valoración global fue de 8,72.

**Atención telefónica:** durante el año 2011 se recibieron 9.235.579 llamadas, evidenciándose un elevado índice de aceptación de este servicio que cuenta con un índice logrado de fidelidad del 93,07%. Se recibieron y trataron 24.953 cuestionarios. La valoración global del servicio fue de 8,79%.

- **EI INSHT** Encuesta a los Centros Nacionales sobre la calidad de la gestión de la Secretaria General.
- **En el Instituto Social de la Marina:** Se realizaron por parte de la Subdirección General de Admón y Análisis Presupuestario en el entorno de la certificación del nivel de excelencia del modelo EVAM por parte de la AEVAL. En papel y también en pdf. para su envío por correo electrónico. Se inicio en el mes de noviembre la recogida de datos a través de cuestionarios de evaluación entregados a los ciudadanos, con el fin de pulsar el grado de satisfacción de los mismos con los servicios prestados por el ISM. Los resultados se conocerán a lo largo de 2012, por lo tanto se incorporarán en la próxima edición de este informe.
- En el **Servicio Público de Empleo Estatal** Estudio para la medición de la satisfacción de los beneficiarios de prestaciones de la provincia de Burgos.

### **2.2.2 QUEJAS Y SUGERENCIAS:**

Los sistemas de quejas y sugerencias tienen como objeto recoger y tramitar las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios prestados, así como recoger iniciativas para mejorar su calidad.

La unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias tiene por objeto el recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios, como las iniciativas para mejorar su calidad. Dicha unidad deberá, asimismo, ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Según la información recibida disponen de estos procedimientos los siguientes Departamentos y Organismos Públicos:

**Ministerio de Asuntos Exteriores,** Instaura buzones de quejas y sugerencias, ya que intenta impulsar en las Embajadas y Consulados la mejora de la calidad del servicio en todos sus aspectos: atención, trato, información, recursos humanos, etc. Actualmente existen 216 puntos de recepción de quejas y sugerencias presenciales y 216 electrónicos. Se han respondido el 97,6% de las quejas y sugerencias presentadas. El 92% de ellas en el plazo previsto. La mayoría se han presentado por diversas incidencias (no prestación del servicio, etc.)(88), falta de amabilidad (57), tiempos de espera (46), falta de cumplimiento de las expectativas de servicio (57) e información deficiente o incompleta (29).

**Ministerio de Defensa,** Buzón de quejas y sugerencias computadas en el año 2011: La presentación de las mismas, por parte del ciudadano ha sido mayoritariamente de forma presencial, de esta forma se han presentado 197 quejas y 82 sugerencias; siendo recibidas por vía telefónica 98 quejas y 12 sugerencias y ninguna por correo postal. Por lo que respecta al tiempo de respuesta 263 quejas y 92 sugerencias han sido contestadas en menos de 20 días, 25 quejas y 2 sugerencias lo han sido entre 21 y 40 días; y 7 quejas han sido contestadas después de los 40 días. Por lo que respecta a las causas por la que los ciudadanos presentan sus quejas o sugerencias son diversas, entre estas: Por la prestación del servicio de manera incompleta, defectuosa o no prestación del mismo, se han presentado 62 quejas y 4 sugerencias. Por falta de cumplimiento de las expectativas del servicio al ciudadano, se han presentado 60 quejas y 13 sugerencias. Por falta de amabilidad con el ciudadano, 22 quejas y 1 sugerencia. Por tiempos de espera excesivos, 18 quejas y 1 sugerencia. Por problemas con las condiciones ambientales y físicas, se han presentado 14 quejas y 21 sugerencias. Por problemas de coordinación entre unidades administrativas o departamentos, han sido presentadas 12 quejas. Por lo que se refiera a los organismos a los que se refieren las quejas, corresponden las principales a los siguientes:

- AL MUSEO DEL EJÉRCITO: 103 quejas 72 sugerencias
- AL ISFAS: 83 quejas y 19 sugerencias.
- A ADESLAS Y ASISA: 52 quejas y 1 sugerencia.
- A HOSPITALES, consultorios, farmacias y ambulancias: 18 quejas.
- A EMPRESAS prestatarias de servicios: 15 quejas.
- A RESIDENCIAS MILITARES: 11 quejas.

### **Ministerio de Industria, Energía y Turismo,**

Existen procedimientos establecidos para canalizar las quejas y sugerencias. Una vez presentadas a través de los cauces reglamentarios son gestionadas por la Unidad de Información Administrativa adscrita a la Subdirección General de Estudios, Información y Publicaciones. Quejas y sugerencias presentadas: 56 (Quejas 53 y Sugerencias 3). Porcentaje atendido 100%. Todas en plazo. Falta de cobro de becas y ayudas en plazo. Problemas de coordinación entre unidades administrativas. Problemas o dificultades de navegación a través de los portales informáticos.

**CSIC.** Procedimiento publicado en web de presentación de quejas y sugerencias. Formulario estandar. Procedimiento interno de tratamiento de Quejas y Sugerencias. Presentación presencial en delegaciones regionales del CSIC y registros oficiales; correo postal y en la sede electrónica con certificado digital.

**Instituto de Salud Carlos III** Existencia de buzón de quejas y sugerencias a través de la Sede Electrónica de la página web del isciiii. <https://sede.isciii.gob.es/> Posibilidad de presentar las quejas también de forma presencial a través de nuestra oficina de información y registro general. Se han presentado 3 quejas y se han contestado todas.

**CIEMAT.** Existe un buzón en la página web principal con un procedimiento de quejas y sugerencias ajustado al RD 951/2005. Relativas a dificultades en la presentación de solicitudes de empleo por registro electrónico y discrepancias en la aplicación de reglamento interno. Se dispone de buzones internos para incidencias de comedor, aula virtual, relaciones públicas y comunicación interna, incidencias informáticas, etc.

### **Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente,**

**Agencia Estatal de Meteorología.** Se ha implantado en 2011 el que los usuarios puedan consultar a través de la Sede Electrónica el estado de tramitación de las solicitudes de prestaciones y de las quejas y sugerencias. El total asciende a 95% (incluyendo quejas firmadas y no firmadas) El 100% de las quejas firmadas fueron atendidas. Presencial, fax, sede electrónica, correo electrónico y correo postal.

**Confederación Hidrográfica del Guadiana,** Quejas sobre la calidad servicio. Falta de cumplimiento de las expectativas al ciudadano. Otras como la Ley antitabaco. Además del registro de entrada para los escritos, en la página web del Organismo existe un Buzón del ciudadano por el que se canalizan las quejas y sugerencias planteadas a través del mismo.

**Confederación Hidrográfica del Duero,** Servicio específico dedicado a la gestión de quejas y sugerencias. Con enlace en la página web del organismo. Quejas recibidas en 2011: Recibidas: 54. Contestadas: 50. 92,60 % atendidas. Sugerencias Presentadas y atendidas:9;100% atendidas.

**Confederación Hidrográfica del Miño-Sil,** Las quejas y sugerencias se tramitan de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado, en la Instrucción de 18 de mayo de 2009 sobre programa de quejas y sugerencias del Ministerio y en la Instrucción del Presidente de la Confederación Hidrográfica del Miño-Sil, de 28 de junio de 2011 de quejas y sugerencias. Las quejas y sugerencias han sido recibidas a través de correo postal y a través de la Oficina del Defensor del Pueblo.

### **Ministerio del Interior**

Existen 3879 puntos de recepción de quejas y sugerencias presenciales y 69 electrónicos. Se han recibido: Presencial: 10118 quejas y 284 sugerencias.

**DGT, Calidad del servicio.** trato a los ciudadanos, personas discapacitadas, horarios y tiempo de espera, instalaciones, etc. Presencial (80%), registro telemático (19%); correo postal y correo electrónico (0,20%).

**DGP.** La presentación de las quejas durante 2011 han sido motivadas por dificultades de operatividad con las plataformas de los cursos on line por parte de los alumnos.- Inscripción y convocatoria cursos presenciales. 2 puntos de entrada de quejas y sugerencias, presencial y electrónico. Porcentaje atendido, en relación con e dificultades de operatividad con las plataformas de los cursos on line por parte de los alumnos.

### **Ministerio de Empleo y Seguridad Social**

- Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, hay un Servicio de Reclamación a Mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
- Instalación de buzones para la recepción de sugerencias e iniciativas, antes también quejas, en todos los centros de atención e información.
- La Gerencia de Informática de la Seguridad Social, ha Implantado un sistema de gestión por procesos, basado en la norma ISO 9000, cuyos principales beneficios son: la reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio, el aumento de la productividad y el mayor compromiso con los requisitos del cliente y la mejora continua.
- **Fondo de Garantía Salarial.** Las quejas presentadas afectan fundamentalmente a 1.- Calidad del servicio por tiempos de espera excesivos, falta de recursos humanos, retrasos e incidencias en la gestión de los procedimientos, falta de amabilidad, cortesía o educación con el ciudadano y petición de información innecesaria 2.- Información. Por información deficiente y 3.- Instalaciones. Por falta de espacios o inadecuación de los existentes. Cincuenta y nueve quejas, todas contestadas.
- **En la TGSS** Se pone en funcionamiento la presentación de quejas y sugerencias a través de la Sede Electrónica. Hasta el año 2011 los cauces de presentación fueron el presencial y el postal Se atiende el 100 % de las sugerencias y quejas presentadas en la Sede Electrónica. A partir del mes de diciembre del año 2011 se implementó la presentación On Line, que supone el 4,1 % del total de quejas y sugerencias presentadas en el año 2011. Los motivos de la presentación de quejas On Line han sido, fundamentalmente el funcionamiento de la Sede Electrónica y el de los distintos trámites que se pueden realizar en la Sede Electrónica.
- **Instituto Social de la Marina** existen los cauces establecidos por el Real Decreto 951/2005. Entre los motivos de las quejas presentadas, destacan los siguientes:

Falta de interés, amabilidad, ayuda...:	21 quejas.
Información deficiente o incompleta:	17 quejas.
Tiempos de espera excesivos:	11 quejas.
Horarios:	6 quejas.
Defectuosa, incompleta o no prestación del servicio:	6 quejas
- **En el INSS** En 2011, Número de quejas presentadas:2019 Número de sugerencias presentadas: 84. El tiempo medio de respuesta a nivel nacional, ha sido de 15,30 días hábiles, lo que representa un 75% del plazo disponible, que es de 20 días hábiles. Hasta ahora, el canal ordinario era el escrito-presencial, que ha sido complementado con la modalidad electrónica introducida por la Circular del INSS nº 2, de 10 de noviembre de 2011, que modifica y amplía la anterior de 2007.

Tipología:  
El 49% se refiere a la calidad de los servicios en general.  
El 24% el trato al público presencial.

- El 10% a la información recibida.
- El 4% a las instalaciones mantenidas.
- El 13 % a otras materias, generales o específicas.

### **2.2.3. VARIOS.**

**El Ministerio de Industria, Energía y Turismo, tiene:**

1. Web CITES (Convenio sobre el Comercio Internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestres) - Certificación (AENOR).
2. Premio web pública más accesible CTIC (Centro Tecnológico) Finalista del premio TAW a la web pública más accesible: <http://www.tawdis.net/premios/premiados3.html>
3. Premios a la Ciudadanía 2010: Título de la Práctica que se presenta: Sistema de Gestión del control de la importación de productos industriales: LINCEX.

## **2.3. MEDIDAS DE MOTIVACIÓN Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

### **A) MARCO NORMATIVO:**

- Resolución 18 junio 2009, AEVAL Resolución de 18 de junio de 2009, del Consejo Rector de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios por la que se aprueba el procedimiento de certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de las Administraciones Públicas, BOE 14 julio
- Resolución de 29 de julio de 2009, del Consejo Rector de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, por la que se aprueba el procedimiento de certificación de las Cartas de servicios de las organizaciones de las administraciones públicas, BOE 12 agosto 2009
- Guía para el desarrollo de cartas de servicio, AEVAL , MPRE 2009

### **B) SITUACION ACTUAL**

Para la promoción de la cultura de la calidad institucional en todos los ámbitos de la gestión pública, hay una serie de prácticas en desarrollo:

- Las cartas y servicios
- El reconocimiento a la excelencia y a la innovación en la gestión pública

### **2.3.1. CARTAS DE SERVICIO.**

**Las Cartas de Servicios** son documentos a través que los cuales los organismos de la AGE informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados, los compromisos de calidad en su prestación y derechos que les asisten.

Entre otras, podemos señalar como ejemplo de Cartas de Servicios establecidas en los Departamentos y Organismos de la AGE, las siguientes:



**En el Ministerio de Defensa**, Número de Cartas de Servicios Convencionales: 56 y Número de Cartas de Servicios Electrónicos: 4. Seguimiento de los indicadores de los compromisos de calidad adquiridos en las cartas de servicio de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa.

Todas las Delegaciones y Subdelegaciones tienen aprobada y difundida su carta de servicios desde abril de 2008. Al finalizar su periodo de validez, tres años, comenzó un proceso de actualización a finales de 2010 y que finalizó en el primer semestre de 2011.

#### **En el Ministerio del Interior**

**DGT**, Cada Jefatura Provincial de Tráfico ha elaborado una carta de servicios convencional aprobada por la AEVAL y publicada en la Web corporativa [www.dgt.es](http://www.dgt.es), además de estar a disposición del público tanto en formato tríptico como el documento matriz. En ellas figuran los compromisos de calidad de los servicios prestados por cada Jefatura así como los indicadores que verifican el grado de cumplimiento.

**IIPP**, El Organismo Autónomo Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo tiene elaborada una carta de servicios de atención a los internos en Centros Penitenciarios cuyo objetivo prioritario es la mejora permanente en la calidad de esa atención que se traduce en la promoción, organización y el control del trabajo productivo y la formación para el empleo. A su vez, tiene encomendada la realización de una serie de cometidos destinados a poner a disposición de los internos los recursos necesarios para la mejora de su desarrollo personal y facilitar así su integración en la sociedad una vez que hayan cumplido la condena que le haya sido impuesta.

**En el Ministerio de Industria, Energía y Turismo**, Realización de la carta de servicios electrónicos y publicación de la misma en la sede del MITYC ([sede.mityc.gob.es](http://sede.mityc.gob.es)). Son cuatro cartas, tres cartas Convencionales y una carta electrónicas (aprobada el año pasado).

Todas las Cartas de Servicios cuentan con indicadores precisos para la evaluación de los compromisos publicados. Se realiza un seguimiento de los compromisos recogidos. El índice medio de cumplimiento de los compromisos recogidos en ellas oscila entre un 90 y un 100%. Todas han sido publicadas y cuentan con medidas de subsanación.

**En el Ministerio de Empleo y SS**, hay Cartas de Servicio en:

- El Instituto Nacional de la Seguridad Social y una serie de indicadores para evaluar la calidad de los servicios.
- El Instituto Social de la Marina, tiene cinco cartas de servicios: formación marítima, prestaciones económicas, sanidad marítima e inscripción de empresas y afiliación de trabajadores del mar.
- La Tesorería General de la Seguridad Social, en la que contempla la implantación de sistemas de gestión de calidad a través del modelo EFQM,
- La Dirección General de Integración de los Inmigrantes: Centros de Acogida de Refugiados (C.A.R.)

### **2.3.2. EXCELENCIA E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

**Ministerio de Defensa**, Realización de planes de mejora, con al menos tres acciones de mejora, derivados de las autoevaluaciones realizadas según el Modelo EFQM de Excelencia. Cada una de las Delegaciones y Subdelegaciones del Departamento ha realizado de manera autónoma cada proyecto.

A lo largo de este año 2010 se ha conseguido que hasta un total de 33 subdelegaciones hayan certificado con sellos de excelencia en sus categorías de +200 y +300 puntos conforme al modelo EFQM de Excelencia. Las delegaciones de Defensa en Madrid y Castilla La Mancha, y la Subdelegación de Defensa en Toledo fueron reconocidas con el sello de excelencia por su innovación en la gestión y en las tecnologías. *Estos galardones forman parte de los premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2009.*

#### **En el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente:**

La carta de servicios actual se encuentra en revisión.

**Canales de Taibilla** Documentos de política de gestión del sistema de gestión integrada (ISO 9001-ISO 14001-OHSAS 18001)

**Laboratorio Central de Veterinaria.** El LCV no dispone de una carta de servicios como tal. No obstante el los sistemas de gestión de calidad y gestión ambiental poseen Manuales y Procedimientos de Gestión, incluidas las políticas del LCV, que recogen las actividades que se llevan a cabo y el modo en que se llevan a cabo.

#### **Ministerio de Industria, Energía y Turismo:**

Se mantienen las mismas cartas de servicio de 2010 Carta de Servicios electrónicos del Ministerio y Carta del Servicio de Información Administrativa (accesibles desde la sede electrónica) Convencionales: 3, Electrónicas: 1 (aprobada 2010) - Total: 4.

La carta de servicios electrónica está publicada en la sede del MINETUR (minetur.gob.es) A través de la sede electrónica del Ministerio y en soporte papel.

Todas las Cartas de servicio cuentan con indicadores precisos para la evaluación de los compromisos publicados. Se realiza un seguimiento de los compromisos recogidos en todas las Cartas de servicio reseñadas. El índice medio de cumplimiento de los compromisos recogidos en ellas oscila entre un 90 y un 100%.Todas cuentan con medidas de subsanación.

### **2.3.3 VARIOS.**

#### **En el Ministerio de Medio Ambiente Rural y Marino:**

**Canales de Taibilla** Se realizan proyectos de mejora (kaizen), en los que se ponen de manifiesto problemas existentes en la mancomunidad y se desarrollan soluciones; participan distintos servicios, con lo que se abordan los problemas desde una perspectiva multidepartamental y multidisciplinar. Además los proyectos kaizen mejoran la comunicación entre departamentos.

**FEGA**, creación del grupo de trabajo on-line "auditoria de certificación" dentro del portal web del FEGA.

### **2.4.- VARIOS: OTRO TIPO DE MEDIDAS NO INCLUIDAS EN LOS APARTADOS ANTERIORES**

#### **2.4.1.- INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE INTERÉS.**

Uno de los principales indicadores de integración de una organización determinada en el entorno social en el que actúa es, obviamente, el volumen y la calidad de las interacciones que mantiene con dicho entorno social. En el caso de la AGE, su principal grupo de interés es la ciudadanía en general. ¿Es posible que la AGE, que aparentemente es la Administración “menos próxima” al ciudadano –al menos en comparación con las Administraciones locales o de las Comunidades Autónomas-, pueda ser percibida por éste, no sólo como algo útil, sino como algo “próximo” e incluso “cálido”; como una organización de personas que comparten sus problemas y que pueden –u ocasionalmente- deben resolver sus problemas como ciudadano, en lugar de considerarla una superestructura alejada y ajena a dichos problemas?

Sin duda esta es una cuestión central en el caso de una organización como la AGE, de la que depende básicamente su propia sostenibilidad; y por ese motivo debe preocuparse no sólo de que su funcionamiento sea lo más justo y eficiente posible, sino de que ello sea así visualizado y valorado por los ciudadanos a los que sirve.

Este planteamiento empieza a ser compartido cada vez con más fuerza por los distintos Departamentos y Organismos de la AGE, lo que se puede apreciar a la vista del importante número de iniciativas desarrolladas por estos durante 2011, entre las que cabe citar las siguientes:

- En el ámbito del M<sup>o</sup> de Agricultura, Alimentación y Medioambiente, diversas Confederaciones Hidrográficas (en particular, las del Ebro y del Guadiana), han desarrollado iniciativas y convenios de colaboración con diversos colectivos de sus respectivas zonas en materia medioambiental, ahorro de agua y desarrollo sostenible. Así mismo, la Confederación del Guadiana ha establecido convenios con las Universidades existentes en esa cuenca para la investigación e información en materias medioambientales, y ha establecido algunas becas al respecto.
- En el ámbito del M<sup>o</sup> de Educación, Cultura y Deporte, también se han realizado actividades de aproximación, apoyo y colaboración con determinados colectivos, como puede ser la realización de una gala benéfica para los damnificados de Lorca, o la realización de unas jornadas anuales de apoyo a la inclusión social en las artes escénicas, ambas por parte del INAEM.
- En el ámbito del M<sup>o</sup> de Fomento, son de destacar los programas de colaboración de las empresas públicas dependientes del mismo, como AENA, FEVE o ADIF, con asociaciones como CERMI, ONCE y similares, de ayuda a colectivos desfavorecidos, o de promoción de iniciativas medioambientales como la promoción de las “vías verdes”.
- En el ámbito del M<sup>o</sup> de Economía y Competitividad, algunos organismos como el CIEMAT mantienen un programa de colaboración con el Banco de alimentos.
- Finalmente, en el ámbito del M<sup>o</sup> de Industria, Energía y Turismo, organismos como la FNMT o la CNC han establecido foros o mecanismos internos para analizar su relación con los grupos de interés específicos de los mismos, y otros como el ICO, desarrollan acciones de voluntariado corporativo, acompañando a personas con problemas de salud mental pertenecientes a diversas fundaciones.

## **2.4.2.- REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS.**

En este último sub-apartado hemos considerado de interés incluir una referencia a una cuestión, relacionada con el contenido del epígrafe anterior, relativo a la Interacción con la ciudadanía y los grupos de interés, como es la **reducción de las Cargas Administrativas para los ciudadanos y las empresas.**

La normativa es un elemento esencial para el funcionamiento de la sociedad y de la economía pero, en ocasiones, impone obligaciones que resultan complicadas e incluso superfluas, de manera que frenan la innovación, restringen la competencia o simplemente irritan a ciudadanos y empresas.

Por esta razón, desde hace años en España se está haciendo un importante esfuerzo por mejorar nuestra normativa, con el objetivo de que resulte comprensible, accesible, proporcionada y que no imponga cargas administrativas excesivas e innecesarias.

Por cargas administrativas entendemos aquellas actividades de naturaleza administrativa que deben llevar a cabo ciudadanos y empresas para cumplir con las obligaciones derivadas de la normativa. El coste total de las cargas administrativas en nuestro país ha sido estimado por el Banco de España, la Unión Europea (UE) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), ya en el año anterior, en un 4,6% del PIB. Lo que nos puede dar una idea de la importancia de este apartado.

La política de mejora de la normativa o de mejora de la regulación lleva años siendo una prioridad en la AGE, como queda demostrado por el gran número de acciones llevadas a cabo en los últimos tiempos por los distintos Departamentos Ministeriales, bajo el impulso y la dirección del extinto Ministerio de Administraciones Públicas hasta el actual de Hacienda y Administraciones Públicas.

En este contexto, desde la puesta en marcha en 2008 del Plan de reducción de cargas administrativas y de mejora de la regulación se han aprobado seis Acuerdos de Consejo de Ministros entre los años 2008 y 2011, con 283 medidas para reducir las cargas administrativas en procedimientos tramitados por los diferentes Departamentos Ministeriales. Estos Acuerdos, junto con otras medidas adoptadas, como la implantación de determinados servicios electrónicos y la transposición de la Directiva de Servicios, han supuesto un ahorro anual para ciudadanos y empresas estimado en más de 10.400 millones de euros.

Por referirnos sólo al año 2011, al que se refiere este informe, e incluyendo el Acuerdo de 23 de diciembre de 2010, se han aprobado un total de 124 medidas de reducción de cargas administrativas, correspondientes a los Ministerios de Justicia, Economía y Hacienda, Fomento, Trabajo e Inmigración, Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, Interior, Industria, Comercio y Turismo y Sanidad, Política Social e Igualdad, y que afectan no sólo a las empresas (el 4º y 6º acuerdo, que también afectan a los ciudadanos), sino también expresamente a los ciudadanos (de manera específica el 5º acuerdo, de 3 de junio de 2011, dirigido a los ciudadanos en general).

En definitiva, los ciudadanos y las empresas son los grandes beneficiados por la reducción de los trámites administrativos, política que se ha traducido en la exigencia de un menor número de requisitos frente a los existentes, en la posibilidad de realizar muchos de los trámites sin la

necesidad de acudir a una oficina de la Administración o en la supresión de requerimientos obsoletos.

De entre las iniciativas concretas tomadas por los distintos Departamentos y Organismos durante 2011, podemos destacar las siguientes:

- En el Ministerio de Defensa se ha acelerado la sustitución de trámites presenciales por trámites electrónicos.
- En el Mº de Fomento, a 31 de diciembre de 2011 se habían puesto en aplicación más de las dos terceras partes de las medidas previstas en el Acuerdo del Consejo de Ministros de diciembre de 2010.  
En cuanto a simplificación documental en procedimientos que afectan a la ciudadanía, este Ministerio en colaboración con el de Hacienda y Administraciones Públicas ha logrado una reducción de prácticamente el 90% en el número de procedimientos que no requieren aportar documentación ya en poder de la AGE.
- En el ámbito del Mº de Economía y Competitividad se han introducido nuevas herramientas informáticas como soporte de los procedimientos de contratación (Inst. de Salud Carlos III) y se ha completado lo dispuesto en el Acuerdo de Consejo de Ministros de 3 de junio de 2011 (CIEMAT o INIA) respecto a la simplificación documental.
- El Mº de Industria, Energía y Turismo señala que el Acuerdo de Consejo de Ministros de 16 de septiembre de 2011 aprobó 5 medidas de reducción de cargas propuestas por este Departamento, con un ahorro estimado de más de 27.000 euros.
- Por lo que se refiere al Mº del Interior, el mismo Acuerdo de septiembre de 2011 incluyó una medida específica de “simplificación y tramitación electrónica de autorizaciones complementarias de circulación”; y, por parte de la D. G. de la Policía, se señala la supresión total de la solicitud a los ciudadanos de documentos que obren en poder del Mº del Interior.
- El Mº de Empleo y Seg. Social señala, por su parte, la implantación en ese Departamento de un total de 31 medidas incluidas en los sucesivos Acuerdos de Consejo de Ministros citadas. Además, desde el 1 de enero de 2011, a través del registro electrónico, los ciudadanos pueden presentar la solicitud de 29 procedimientos de la Tesorería General de la Seguridad Social.

### **EJE 3: MEDIDAS RELACIONADAS CON EL BIENESTAR DEL PERSONAL Y CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA AGE.**

El título y contenido de este bloque apunta claramente a un “grupo de interés” bien determinado, como es el conjunto de empleados públicos que prestan sus servicios en la A.G.E; y recoge, por tanto, acciones expresamente dirigidas al interior de la organización y, en particular, a todo su componente humano.

Para el análisis de las prácticas socialmente responsables identificables en este ámbito se han establecido cinco grandes apartados o sub-ejes que nos permitan una clasificación ordenada de las mismas. Son los siguientes:

- 3.1 Promoción del personal.**
- 3.2 Conciliación e igualdad.**
- 3.3 Acción Social.**
- 3.4 Prevención de riesgos laborales y la salud laboral.**
- 3.5 Calidad de la vida laboral.**

Como se puede apreciar, varios de estos apartados, -la Prevención de Riesgos Laborales, la Acción Social y la Igualdad, en particular-, responden a programas específicos que disponen de estructura, objetivos y recursos específicamente asignados en la AGE, así como de mesas específicas de negociación. Además, en el caso de alguno de ellos -es el caso de la Prevención de riesgos laborales-, es de notar que existe una amplia normativa específica, tanto general como propia de la AGE.; lo que nos obligará a hacer algunas consideraciones especiales al respecto.

#### **3.1. PROMOCIÓN DEL PERSONAL**

El título y contenido de este bloque apunta claramente a un “grupo de interés” bien determinado, como es el conjunto de empleados públicos que prestan sus servicios en la A.G.E; y recoge, por tanto, acciones expresamente dirigidas al interior de la organización y, en particular, a todo su componente humano.

Para el análisis de las prácticas socialmente responsables identificables en este ámbito se han establecido cinco grandes apartados o sub-ejes que nos permitan una clasificación ordenada de las mismas. Son los siguientes:

- 3.1 Promoción del personal.**
- 3.2 Acción Social.**
- 3.3 Prevención de riesgos laborales y la salud laboral.**
- 3.4 Conciliación e igualdad.**
- 3.5 Calidad de la vida laboral.**

Como se puede apreciar, varios de estos apartados, -la Prevención de Riesgos Laborales, la Acción Social y la Igualdad, en particular-, responden a programas específicos que disponen de estructura, objetivos y recursos específicamente asignados en la AGE, así como de mesas específicas de negociación. Además, en el caso de alguno de ellos -es el caso de la Prevención de riesgos laborales-, es de notar que existe una amplia normativa específica, tanto general como propia de la AGE.; lo que nos obligará a hacer algunas consideraciones especiales al respecto.

### **3.1. PROMOCIÓN DEL PERSONAL**

La formación de personas y profesionales comprometidos y responsables es la principal aportación que las Administración General del Estado puede realizar por la sostenibilidad. Ello hace que el impacto de la AGE en los diferentes ámbitos donde desarrolla su actividad se manifieste a través del cambio de conducta de organizaciones, empresas y ciudadanos hacia comportamientos más responsables, generados por la formación recibida.

Para llevar a cabo un análisis de este apartado lo hemos contemplado desde una doble vertiente:

<b>3.1.1 Promoción interna</b> <b>3.1.2 Formación</b>
--

#### **3.1.1 PROMOCIÓN INTERNA.**

##### **A) MARCO NORMATIVO.**

- *Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.*
- *Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la Función Pública en el Marco del Diálogo Social 2010-2012.*
- *Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas de 22 de marzo de 2010 (IV Acuerdo de Formación Continua en las Administraciones Públicas de 21 de septiembre de 2005).*

##### **B) ACCIONES DE APOYO A LA PROMOCIÓN INTERNA:**

La formación es la herramienta fundamental para la mejora y modernización de cualquier organización. Con carácter general la formación tiene como finalidad la mejora de los conocimientos o habilidades necesarias para el eficaz desempeño del puesto de trabajo o para facilitar el desarrollo personal y la promoción profesional.

Con respecto a la formación profesional de los empleados públicos hay que destacar el papel fundamental que desempeña para la permanente actualización, perfeccionamiento y mejora de

los conocimientos técnicos del desempeño de su puesto de trabajo, de la calidad de los servicios a los ciudadanos y la promoción en su carrera profesional.

Con carácter anual, dentro de sus Planes de Formación, prácticamente todos los Departamentos incluyen iniciativas para la preparación de los procesos de promoción interna que combinan, según el tipo de proceso, material de estudio y clases presenciales. Como complemento algunos de ellos subvencionan esta actividad posibilitando a sus empleados públicos la asistencia a Academias para recibir esta formación.

Por otra parte, en los Planes de Acción Social de casi todos los Departamentos, se fomenta la promoción del empleado, destinándose una partida del presupuesto de esta área, para la compensación de los gastos realizados con motivo de la preparación y presentación a pruebas selectivas para acceder a cuerpos o escalas de la AGE, así como los gastos derivados de las clases, material didáctico y desplazamientos.

A título de ejemplo se detallan a continuación las actividades desarrolladas por el **Ministerio de Industria, Energía y Turismo** para la promoción de su personal: Acciones formativas de Consolidación Cuerpos General de Auxiliar, Administrativo y Técnico Auxiliar de Informática de la AGE, Consolidación de la Escala de Ayudantes y Auxiliares de Investigación de OPIS. Itinerarios Formativos de Ofimática Básica y Avanzado, Técnicas para el Estudio de Materiales, Técnicas de Biología y Biomedicina y Técnicas Instrumentales. Cursos para la promoción: Acciones formativas ajustadas a la jornada laboral y la adaptación del tiempo de los cursos ON LINE. Asimismo se abonan 146 ayudas por la cantidad de 38.033.38 euros para cursar estudios oficiales o dirigidos a la promoción profesional de los trabajadores del CSIC o por la participación en procesos selectivos. Elaboración y entrega de temarios de consolidación al personal implicado de las Escalas Técnica de Gestión y de Gestión de OO.AA y de Titulados Superiores Especializados del CSIC y Técnicos Especialistas de Grado Medio de OPIS y para los Grupos I, II, III y IV de personal laboral.

#### En el **Ministerio de Defensa**.

Curso on line de preparación para la promoción grupo C2 al C1. Organización de Cursos de Formación de Apoyo dirigidos a los Militares de Tropa y Marinería para preparar su ingreso en la Escala de Suboficiales, con una participación de casi 800 alumnos. Organización de Cursos de Formación de Apoyo dirigidos a los Militares de Tropa y Marinería para preparar su acceso a la condición de Permanente, con una participación de más de 300 alumnos. Se realizó curso on line para llegar al mayor número de empleados posibles. La conexión a la plataforma podía realizarse desde el lugar de trabajo y/o desde el domicilio particular. Proporcionar a todas las Unidades que organizan Cursos de Formación de Apoyo dirigidos a los Militares de Tropa y Marinería los medios humanos y materiales para poder llevarlos a cabo. Organización de Cursos de Formación de Apoyo dirigidos a los Militares de Tropa y Marinería para preparar su ingreso en la Escala de Cabos y Guardias de la Guardia Civil, con una participación de cerca de 300 alumnos.

#### En el **Ministerio de Industria, Energía y Turismo**.

Promoción al Subgrupo C2, Promoción al Subgrupo C1 y Promoción al Subgrupo A2. La formación para la promoción al C2 se realiza en presencial con un componente eminentemente práctico. En los Subgrupos C1 y A2 se lleva a cabo una formación mixta que incluye formación online completándose con jornadas presenciales. A lo largo de 2011, han participado en estos programas formativos 155 personas que han recibido un total de 8.760 horas de formación (una



media de 56,13 horas/ alumno) y con un coste total de 29.748 €. La formación presencial se realiza siempre dentro de jornada y la formación online tienen la posibilidad de acceder desde su puesto de trabajo. **Dentro del Plan de Acción Social** se fomenta la promoción del empleado destinándose una partida del presupuesto de esta área para la compensación de los gastos realizados con motivo de la preparación y presentación a pruebas selectivas para acceder a cuerpos o escalas de la AGE así como los gastos derivados de las clases, material didáctico y desplazamientos. En 2011 se han destinado **6328,71 €** a este concepto.

En el **Ministerio del Interior**, según el tipo de promoción, combinan las clases presenciales con las posibilidades de acceder a dicha formación, a través de una plataforma on-line. **FORMACIÓN:** inclusión dentro del Plan de Formación 2011 de cursos de formación para preparación de las pruebas para ingreso en los Cuerpos de Gestión, General Administrativo y General Auxiliar de la Administración del Estado, en la modalidad on-line: acceso a los temarios y demás recursos didácticos a través de una plataforma on-line combinando además clases presenciales de informática para el Cuerpo General Auxiliar. Nº de beneficiarios: 313 (Gestión 50, Administrativo 240 y auxiliar 23). **ACCIÓN SOCIAL:** Dentro del Plan de Acción social para 2011 se sufragan, en parte, los gastos por presentación a pruebas selectivas para promoción profesional, en dos modalidades: ayuda para la adquisición de textos y material didáctico y al seguimiento de cursos de formación. Beneficiarios: 101.

**En el Ministerio de Empleo y Seguridad Social**, se han realizado durante 2011, clases presenciales para dos grupos de promoción interna del subgrupo C2 al C1 de 65 horas lectivas de duración cada uno; un grupo de promoción interna del subgrupo C1 al A2 de 80 horas lectivas de duración. Dos cursos de informática para promoción horizontal de personal ordenanza de 25 horas lectivas de duración cada uno. También se imparte Curso Selectivo de Inspectores de Trabajo para Promoción Interna de 300 horas de duración. Las clases presenciales de promoción interna se impartieron en horario de 14:00 a 16:00, para poder conciliar la jornada laboral, de estudios y la familiar o personal. Se imparten en aulas del Ministerio Mediante Resolución de la Subsecretaría se aprueba una convocatoria de ayudas por estudios para promoción interna, horizontal y consolidación de empleo destinadas a financiar los gastos que haya realizado el personal por las clases impartidas por academias tanto de preparación presencial como de preparación a distancia, así como por el temario correspondiente. La ITSS también dispone de un sistema de ayuda para temarios, días libres para exámenes y un sistema de becas, no convocado para el 2011 por dificultades presupuestarias.

En el **INSS**, **FORMACIÓN: Datos globales de la Entidad:** Cursos de promoción de Agrupaciones Profesionales al Subgrupo C2: 44 cursos y 143 participantes; Formación "on line" para preparación de la promoción a los subgrupos C1 y A2, para toda la Entidad, con 811 y 327 empleados inscritos, finalizando 148 y 64, respectivamente y Formación presencial del Subgrupo C2 al C1, con 28 cursos y 254 alumnos. El conjunto supone 73 cursos y 609 alumnos. - **En el ámbito de los Servicios Centrales** se realizaron 2 cursos de promoción de Agrupaciones Profesionales al Subgrupo C2 con 17 alumnos; Formación "on line" para preparación de la promoción a los subgrupos C1 y A2, para toda la Entidad, con 38 y 15 empleados inscritos, finalizando 15 y 5, respectivamente y Formación presencial del Subgrupo C2 al C1, con 2 cursos y 38 alumnos. El conjunto supone 6 cursos y 85 alumnos. Tanto en los cursos presenciales, como en los on line, para la promoción a los subgrupos C2, C1 y A2, está autorizado el acceso y/o participación de los empleados durante el horario de trabajo. Asimismo, existen ayudas económicas para la Promoción y la Carrera Administrativa contempladas en la Circular 4/2010, de 27 de diciembre, sobre Acción Social.

**En el Instituto Social de la Marina.** El acceso a la plataforma de los cursos online se puso sin limitación horaria de manera que los participantes pudieron organizar su tiempo y acceder a la misma durante su jornada laboral. La parte presencial del curso de acceso al Cuerpo Administrativo se realizó en horas de trabajo y se les concedió a los asistentes el tiempo necesario para asistir a los mismos. A los participantes en el curso de acceso al cuerpo Auxiliar se les concedió permiso para asistir, en horario laboral, a las reuniones convocadas por la empresa encargada de la plataforma on line. A todos los trabajadores que asistieron a los exámenes, celebrados en sábado, y así lo solicitaron se les concedió un día de compensación que podían disfrutar, según preferencia individual, el día anterior al examen o el día posterior al mismo.

**El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas** ofrece por internet ayudas a la preparación de los procesos de promoción interna a los empleados públicos del Departamento, tanto a Cuerpos Generales como a los de Informática.

**FNMT:** En el año 2011 se convocaron 43 procesos de selección en régimen restringido para cubrir un total de 73 vacantes.

**PME:** Obtención de permiso de conducir clase D, Inglés presencial con apoyo On Line: Excel para usuarios de OPERA. Curso de Legislación Ambiental.

**IEF:** Se han realizado 2 cursos: Gestión de Personal y Paquete informático de Word, Excel y Correo Electrónico.

**DSYCT:** En el año se ofreció una formación completa para la preparación de la promoción interna a los Cuerpos Generales y de Informática, además de para facilitar todos los procesos de consolidación que se plantearon. MPT y AP: Celebración del curso de promoción interna grupo C2.

**DGC:** Facilitar el acceso del personal a las acciones formativas ofrecidas por el IEF; el INAP y a otras que sean de su interés.

**DSYCT:** Gestión de 612 ayudas acción social para estudio y promoción del trabajador. Crédito invertido 131.892 €.

**ICO:** El colectivo de subdirectores y mandos intermedios participaron en unas jornadas formativas dirigidas a desarrollar y entrenar las habilidades necesarias para dirigir, liderar y motivar a los equipos de trabajo.

### **3.1.2 FORMACIÓN**

Partiendo de la premisa de que la formación es un derecho, pero también es un deber, de todos los empleados públicos, actualmente en la mayoría de los Departamentos tienen un abanico formativo muy amplio, dado que imparten formación no solo con fondos propios sino también con fondos provenientes de formación continua, hoy formación para el empleo, con la finalidad de realizar acciones formativas tendentes a incrementar la formación de sus empleados públicos, además de apoyar a la promoción interna, redundando en la mayor parte de ellos en el desempeño de sus puestos de trabajo, la mejora de los procedimientos de trabajo y de la calidad de los servicios públicos y contribuyendo a aumentar su cultura personal.

Todos los Departamentos organizan y diseñan estos cursos específicos (Idiomas: Inglés, Francés, Cultura Árabe, Alemán, etc. Directivos y pre-directivos, nuevas tecnologías, prevención de riesgos laborales, políticas de igualdad, recursos humanos, etc.), que contribuyen a ampliar, renovar y mejorar los conocimientos y condiciones de trabajo de sus empleados públicos.

Como es el caso de IIPP que llevo a cabo durante 2010 entre otras, estas actividades formativas: Implantación del Módulo terapéutico para drogodependientes (2 ediciones), Atención al inmigrante (on-line), Desarrollo de Valores, Equipos de monitorización, Medios telemáticos desde el centro operativo de vigilancia electrónica, Actualización de responsables de gestión de penas y medidas alternativas, Taller de formación en materia de salud mental, Curso básico de monitores informáticos, Curso de gestión de comunicaciones, Actualización y perfeccionamiento de procedimientos y aplicaciones informáticas penitenciarias (RD 89/2001), Curso Básico de Unidad Terapéutica y educativa, Implantación programa de intervención en Régimen Cerrado, Taller de Tuberculosis, Jornada Técnica uso responsable medicamento en II.PP., Prevención y extinción de incendios (Descentralizado), S.I.P. (Descentralizado), Formador de formadores en resolución pacífica de conflictos, Resolución Pacífica de Conflictos (Descentralizado), Defensa Personal (Descentralizado), Actualización equipos prevención, NEDAES. Curso de Unidad Externa de Madres, Informática: Linux, Windows Server, SQL, XML, Dirección de Instalaciones de Radiodiagnóstico,

**En el Ministerio de Economía y Hacienda** la **CNC** promueve la participación en actividades de formación específicas de competencia para mejorar su capacitación y también como parte activa de discusiones de temas en los que la CNC es una parte esencial (FORO FIDE, AEDC...) En 2010 se participó en más de 30 foros de debate y se inscribió a nuestro personal en 18 cursos de formación específica de competencia. Además se organizaron sesiones in-house en la gestión de herramientas informáticas.

En esta línea **el Ministerio de Industria, Energía y Turismo**, en su plan de formación para 2011, la Subdirección de RRHH elabora un plan de formación bienal que se pone a disposición de todos los empleados del Departamento en el que se integran acciones formativas dirigidas al desarrollo profesional y personal. Dentro de este plan de formación se han impartido **428 acciones formativas** en 2011 con una asistencia de **6.265 participantes**. en total se han impartido **117.427 horas de formación** y para ello se han invertido **907.778,48 €**. La media de horas de formación por empleados e ha situado en 2010 en 19 horas. El plan de formación 2011 estaba estructurado en tres programas formativos: Desarrollo de Carrera, Desarrollo Personal y Formación para el Puesto de Trabajo, que aglutinan en su conjunto quince áreas de conocimiento. En este programa se han impartido actividades formativas sobre normativa y procedimientos, que promueven la capacitación de los empleados tanto en el mejor desempeño de su puesto de trabajo como en facilitar su promoción profesional. En 2011 este programa ha contado con **67 participantes**, se han invertido **940 horas** en formación y ha contado con un presupuesto de **16.425,78€**.

### **En el Ministerio de Fomento**

Conforme a lo previsto en el Plan de Formación del Ministerio, se desarrollaron acciones formativas distribuidas en los siguientes programas: formación para el desempeño del puesto de trabajo (legislación administrativa y normativa sectorial básica, desarrollo de habilidades funcionales y gerenciales, comunicación en idiomas, régimen jurídico, comunicación, conservación y explotación de carreteras, evaluación y mejora de la calidad, Unión Europea, etc.); formación en materia de prevención de riesgos laborales, seguridad y salud laboral; formación en tecnologías de la información y comunicaciones; formación en materia de medios audiovisuales; formación en colaboración con centros directivos del Ministerio en tareas específicas de su competencia; formación para el desarrollo personal. En total se realizaron 216 cursos con un total de 361 ediciones y 7.188 horas, en las que participaron 5.017 alumnos y 947

profesores. Al personal interesado se le facilitó el acceso a cursos del Plan de Formación del Departamento que tuvieran relación con los temarios incluidos en las correspondientes convocatorias de las pruebas selectivas. Se impartió una serie de cursos entendidos como instrumento de mejora de las capacidades profesionales, como es el caso de los cursos de acceso a la Universidad (14 alumnos) y los correspondientes a los ciclos formativos de grado medio o superior (2 alumnos).

### **En el Ministerio de Defensa**

Se han realizado un total de 202 acciones formativas con 2669 asistentes en total. . Se han realizado cursos dirigidos a empleados que han cambiado de funciones o están destinados en centros sometidos a procesos de reestructuración. A modo de ejemplo destacamos los cursos de Preparación para puestos de ordenanza (1 edición) y Recepcionistas en residencias militares (1 edición). Además se han realizado otros de carácter más técnico como: Operador de carretillas elevadoras, Ultrasonidos o Metrología básica (todos ellos de edición única) Organización de Cursos de Formación de Apoyo dirigidos a los Militares de Tropa y Marinería para preparar la prueba para la obtención del Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, con una participación de más de 1.400 alumnos. Organización de Cursos de Formación de Apoyo dirigidos a los Militares de Tropa y Marinería para preparar la prueba para la obtención del certificado de acceso a los Ciclos Formativos de Grado Superior, con una participación de más de 2.500 alumnos. Se han realizado un total de 55 acciones formativas en las que han participado 1037 alumnos. Destacan los cursos de evaluación de la calidad en la Administración Pública, Evaluación del Desempeño, así como los relativos a Igualdad de Género (3 ediciones de Políticas de Igualdad y 3 ediciones de las Perspectivas de Género en las políticas públicas)

**En el Ministerio de Empleo y Seguridad Social**, durante el año 2011 se desarrollaron: Clases presenciales para dos grupos de promoción interna del subgrupo C2 al C1 de 65 horas lectivas de duración cada uno; un grupo de promoción interna del subgrupo C1 al A2 de 80 horas lectivas de duración. Dos cursos de informática para promoción horizontal de personal ordenanza de 25 horas lectivas de duración cada uno. También se imparte Curso Selectivo de Inspectores de Trabajo para Promoción Interna de 300 horas de duración. Las clases presenciales de promoción interna se impartieron en horario de 14:00 a 16:00, para poder conciliar la jornada laboral, de estudios y la familiar o personal. Se imparten en aulas del Ministerio. Mediante Resolución de la Subsecretaría se aprueba una convocatoria de ayudas por estudios para promoción interna, horizontal y consolidación de empleo destinadas a financiar los gastos que haya realizado el personal por las clases impartidas por academias tanto de preparación presencial como de preparación a distancia, así como por el temario correspondiente. La ITSS también dispone de un sistema de ayuda para temarios, días libres para exámenes y un sistema de becas, no convocado para el 2011 por dificultades presupuestarias.

## **3.2. CONCILIACIÓN E IGUALDAD.**

### **A.- MARCO NORMATIVO.**

- *Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la Función Pública, en el marco del diálogo social 2010-2012.*

- *I Plan para la Igualdad entre mujeres y hombres en la Administración General del Estado y en sus Organismos Públicos de 28 de enero de 2011.*
- *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.*
- *Resolución de 20 de diciembre de 2005, de la secretaria General para la Administración Pública, por la que se dictan instrucciones sobre jornada y horarios de trabajo del personal civil al servicio de la AGE. Plan Concilia. (BOE de 27 de diciembre).*
- *Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. (BOE 13 de abril)*

## **B.- INICIATIVAS Y ACCIONES DESARROLLADAS:**

El “Plan Concilia”, reforzado por el EBEP, que en 2011 ha alcanzado ya su sexto año de aplicación, ha supuesto la primera iniciativa de carácter global, para la aplicación en la AGE del conjunto de principios que se suelen englobar bajo la denominación de “Conciliación de la vida laboral y familiar”. En virtud de este Plan, por tanto, desde su implantación se vienen aplicando, con criterios uniformes y de manera sistemática en el conjunto de Departamentos y Organismos de la AGE, iniciativas como las siguientes:

- Flexibilización horaria, aplicable a las familias de los empleados públicos con hijos menores de 12 años –en particular si se trata de familias monoparentales-, con personas mayores a su cargo o que necesiten atender a personas discapacitadas. Con algunas variantes, por ejemplo, la de coordinar las horas de trabajo con los horarios de los centros educativos en los casos de hijos con discapacidad.
- Concesión de permisos, con criterios de conciliación, en particular por lo que tiene que ver con el complemento de los permisos oficiales por maternidad/paternidad: ampliación de 4 semanas en el permiso por lactancia en sustitución de la reducción horaria anual, o en casos de hijos con discapacidad; permisos para facilitar la tramitación de adopciones internacionales; entre otros.
- Reducción de la jornada de trabajo, por motivos tales como: violencia de género, guarda legal, enfermedad grave de familiar. También, en algún caso, por interés del propio empleado.

El I Plan de Igualdad entre mujeres y hombres en la Administración General del Estado y en sus Organismos Públicos de 26 de enero de 2011, pretende continuar y avanzar aún más en esta larga trayectoria incorporando, al mismo tiempo los nuevos enfoques introducidos por la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, en materia de igualdad en el empleo. En concreto en cuanto a la ordenación del tiempo de trabajo, corresponsabilidad y medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, contiene acciones tendentes a acortar las diferencias entre el número de mujeres y de hombres que disfrutan las medidas de conciliación en aquellos ámbitos en que se detecte, en el diagnóstico previo llevado al efecto, la existencia de un porcentaje significativamente mayor de mujeres que se acogen a las medidas de flexibilización, reducción de jornada, excedencia, etc.

Para un análisis más detallado de este conjunto de prácticas en el ámbito de la Administración General del Estado, hemos distinguido los siguientes apartados:

- 3.4.1 Flexibilización de la jornada**
- 3.4.2 Permisos**
- 3.4.3 Reducción de la jornada**
- 3.4.4 Excedencia**
- 3.4.5 Teletrabajo**

### **3.4.1 Flexibilización de la jornada**

Del análisis de la documentación recibida vemos que los Departamentos han autorizado la flexibilización de la jornada laboral en su mayoría para el cuidado de hijos menores de 12 años, es el caso de la Dirección General Tráfico del Ministerio del Interior que durante 2011 realizó 273 actuaciones.

La segunda actuación más demandada es la flexibilidad de la jornada para el cuidado de personas mayores a su cargo.

Otras actuaciones también solicitadas son para cuidado de personas discapacitadas e hijos con discapacidad en horarios coincidentes.

### **3.4.2 Permisos**

De los datos recabados puede decirse que gran número de empleadas y empleados públicos están disfrutando de los derechos y garantías que se consagraron en el citado Plan Concilia, y como hemos señalado también en el EBEP, destacando las medidas como el reconocimiento del derecho paternal, o la posibilidad de sustituir el permiso de lactancia por un permiso que acumule en jornadas completas el tiempo correspondiente.

La mayoría de los Departamentos han conferido tantos permisos como solicitudes han recibido al respecto por este orden:

1. Permisos de paternidad. Se ha producido en 2011 un incremento de la corresponsabilidad entre hombres y mujeres desde su implantación.
2. Cuatro semanas de ampliación del permiso de lactancia.
3. Acumulación del permiso de maternidad y paternidad.

En menor medida se demandan permisos para el cuidado de hijos prematuros. Durante 2011 se ha producido un aumento de las solicitudes de permisos por motivos de adopción internacional.

### **3.4.3 Reducción de la jornada**

Durante 2011 la mayor demanda corresponde a la reducción de la jornada por guarda legal y 50% de reducción de la jornada laboral por enfermedad grave de un familiar.

En algunos organismos se ha autorizado la reducción de la jornada por interés personal del empleado público.

#### **3.4.4 Excedencia**

Los Departamentos siguen conferido excedencias para cuidado de hijos o familiares. Lo que se intenta detectar y corregir, en su caso, es aquellas diferencias existentes entre mujeres y hombres. De la información recabada no figura ningún dato de excedencia por motivos de violencia de género.

#### **3.4.5 Teletrabajo**

De acuerdo a la Estrategia Española de Movilidad Sostenible del año 2009 y a la Ley de Economía sostenible del año 2011, está en estudio la implementación de forma experimental del teletrabajo en la DGT durante el trienio 2011-2014.

### **3.3. ACCIÓN SOCIAL.**

#### **A) MARCO NORMATIVO.**

- *Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la AGE, sobre Criterios Comunes aplicables a los Planes de Acción Social en la AGE.*
- *Resolución de 26 de mayo de 2008, de la SEAP, por la que se publica el acuerdo Administración- Sindicatos para la ordenación de la negociación colectiva en la AGE de 20 de octubre de 2007 (en el que se crea la "Comisión Técnica de Acción Social").*
- *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia (BOE 15-12-2006)*
- *Acuerdo Administración-Sindicatos 2003-2004 para la modernización y mejora de la Administración Pública de 12 de noviembre de 2002.*

#### **B) CONSIDERACIONES EN TORNO A LA ACCIÓN SOCIAL EN LA A.G.E: INICIATIVAS.**

La Acción Social constituye un programa de acción específico dentro de la AGE, implantado desde hace ya bastantes años, y que dispone de presupuesto e infraestructura propios. Programa con la suficiente entidad, por otro lado, como para haber merecido la constitución de una Mesa específica de negociación, dependiente de la MGNAGE, como es la "Comisión Técnica de Acción Social".

No dispone, sin embargo, ni está regulada por una normativa propia, salvo la obligación de destinar el porcentaje del presupuesto que cada año se establece en los Presupuestos Generales del Estado

Por otro lado, teniendo en cuenta que el fin último de la Acción social no es otro que el contribuir a la mejora del bienestar social de los empleados públicos de la AGE y sus familiares más directos, consideramos que las iniciativas y buenas prácticas en este terreno no pueden estar ausentes de un informe general sobre Responsabilidad Social en la AGE, si bien, todas las

cuestiones relativas a la discusión y negociación en este ámbito deber seguir centradas en la “Comisión Técnica de Acción Social”, sin menoscabo de que desde la Comisión paralela de R.S. se puedan proponer a la misma las ideas o acciones que se estimen oportunas en pro de una mejora de la Acción Social.

En consecuencia, cabe destacar que todos los Departamentos y Organismos de la AGE, con carácter general, elaboran y gestionan planes y actividades en materia de Acción Social, que intentan recoger las distintas necesidades sociales que han surgido en distintos momentos y en distintos ámbitos sectoriales.

Durante 2011, a instancias de la citada Comisión Técnica de Acción Social, se constituyó un Grupo de Trabajo con el encargo inicial de proponer un modelo y unos criterios uniformes para el diseño y la aplicación de los Planes de Acción Social en la AGE. Dichos Criterios fueron aprobados por Resolución de la SEFP de 28 de julio de ese año, constituyendo así el modelo y la guía a seguir a partir de la fecha.

La fecha de aprobación de estos Criterios imposibilita el que éstos hayan podido tomarse en consideración, con carácter general, en los Planes elaborados en este año, manteniéndose, por tanto, el esquema y los planteamientos vigentes hasta el momento, establecidos en 1995 y aplicados con importantes diferencias entre los distintos Departamentos. No obstante, algunos de sus apartados ya han empezado a tenerse en cuenta, especialmente en lo referente a la tipología de ayudas y a los plazos, tanto de la convocatoria, como de cobertura, presentación y resolución.

La tipología de ayudas ha quedado así establecida como sigue.

## **1. Área Socio-sanitaria.**

### **A) Ayudas dirigidas al empleado:**

1. Ayudas sanitarias no incluidas en su totalidad en la Seguridad Social o MUFACE, dirigidas al/la propio/a empleado/a: Se incluirían ayudas como:

- Prótesis: buco-dentales, oculares, auditivas, ortopédicas.
- Cirugía refractiva de miopía, astigmatismo e hipermetropía mediante láser
- Tratamientos de salud mental, trastornos de aprendizaje y estimulación temprana, desintoxicación y deshabituación, no incluidos en el apartado siguiente.
- Productos alimentarios por intolerancia al gluten, a la lactosa y otras alergias alimentarias.
- Rehabilitación y tratamientos especiales –incluidos los de fertilidad- no incluidos en el apartado siguiente.

2. Discapacidad del/a empleada/o: Comprendería ayudas como:

a) Servicios de rehabilitación: estimulación precoz, recuperación funcional (psicomotricidad y fisioterapia) y tratamiento psicoterapéutico. El beneficiario deberá estar afectado por un grado de discapacidad igual o superior al 33%.



- b) Asistencia especializada en el domicilio o en centros especializados, y cuyo grado de discapacidad sea igual o superior al 65%.
- c) Facilitar la movilidad y comunicación destinadas a la adquisición o renovación de aparatos de prótesis u órtesis, incluidas las sillas de ruedas, así como a la adaptación de vehículos automóviles. El beneficiario habrá de estar afectado por una discapacidad igual o superior al 65%.
- d) Eliminación de barreras arquitectónicas y adaptación de la vivienda, siempre que el beneficiario esté afectado por un grado de discapacidad no inferior al 65%.
- e) Indemnización económica para aquellos empleados públicos con minusvalías físicas, que por su calificación vean impedida o grandemente dificultada la posibilidad de utilizar medios de transporte público.

#### **B) Ayudas dirigidas a los familiares del empleado:**

3. Ayudas sanitarias no incluidas en la Seguridad Social o MUFACE, dirigidas a los familiares del empleado : (Contenido similar a 3.1.A.1).

4. Discapacidad de los familiares: (Contenido similar a 3.1.A.2).

5. Ayudas para el cuidado de familiares. Cuidado de ascendientes en primer grado de consanguinidad o afinidad, que precisen asistencia permanente para la realización de las actividades esenciales de la vida diaria, como aseo, vestido, alimentación, administración de medicamentos, actividades del hogar, movilidad funcional o local y asimiladas, aún cuando formalmente no tengan acreditada una minusvalía igual o superior al 65 por 100, y por los que no se pueda percibir ninguna de las ayudas establecidas en los restantes apartados.

Excepcionalmente estas ayudas podrán aplicarse a familiares de segundo grado de consanguinidad o afinidad

6. Ayudas de natalidad y cuidado infantil (hasta 3 años).

Se incluirán en este capítulo las ayudas –de carácter individual- para permanencia de los hijos menores de tres años, en guarderías o instituciones similares. Este límite de edad no se aplicará a niños con algún tipo de minusvalía reconocida legalmente, y en este caso se entenderá como ayuda a personas con minusvalía.

7. Ayudas destinadas a favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral.

**2.- Area de apoyo al Bienestar social** : Dirigidas, exclusivamente, a los empleados públicos.

8. Transporte de las/los empleadas/os públicos (subvención a los empleados, de carácter individual).

9. Ayudas de comedor de las/los empleadas/os públicos (subvención a los empleados, de carácter individual).

10. Ayudas de jubilación
11. Ayudas por defunción.

### **3. Área de Formación y Promoción.**

3.3.1 Ayuda para estudios de los empleados que supongan la obtención de título oficial.

3.3.2 Ayuda para estudios de los hijos de los empleados, que supongan la obtención de título oficial, (entre los 4 y los 26 años).

3.3.3 Ayudas para la promoción del personal. Asistencia a cursos de preparación de procesos selectivos convocados por la AGE (procesos de funcionarización o de promoción voluntaria del interesado).

Quedan excluidos de este área los cursos cuyo objetivo sea la mejora del servicio y sean, pues, en interés de la propia Administración. Dichos cursos deberán formar parte de la formación continua, soportada por la Administración, pero no de la Acción Social.

### **4. Área de Ocio, Cultura y Deporte.**

Referidas exclusivamente a las/los empleados públicos.

### **5. Ayudas Extraordinarias.**

Se entiende por ayuda extraordinaria aquella que cubre una situación de necesidad grave y urgente, siempre y cuando:

- a) la situación planteada no tenga carácter habitual o permanente y responda a gastos forzosos originados por servicios no cubiertos por otras instituciones.
- b) La cuantía del gasto extraordinario sea lo suficientemente importante en relación a los ingresos del solicitante como para producir un grave quebranto en la economía familiar.
- c) la situación objeto de la ayuda no esté contemplada en las Ayudas Generales.

Se podrán incluir expresamente en este apartado las ayudas por gastos extraordinarios generados por la violencia de género.

Los aspectos más relevantes en cuanto a la Acción Social para el conjunto de la AGE en 2011 se pueden recoger en los siguientes apartados:

#### **a) Respecto al PRESUPUESTO dedicado:**

De acuerdo con los Presupuestos Generales del Estado - 2011, el presupuesto total para el subconcepto 162.04-acción social (ayudas de carácter individual o personal, a incluir en los distintos Planes de acción social) fue de 138.268.710 euros; y para los subconceptos 162.01-comedor; 162.02-transporte y 162.09-guardería/otros (ayudas de carácter colectivo, gestionadas por los propios Departamentos u Organismos, que forman parte igualmente de la Acción Social,

pero constituyen un servicio o aportación colectiva “en especie” y que, como tal, no se incluyen en los Planes) alcanzó la cantidad de 32.105.690 euros.

**b) Respecto a la RATIO que supone el presupuesto de dicado a Acción Social sobre la masa salarial:**

La ratio ponderada, de acuerdo con el presupuesto ejecutado, proporcionado por las distintas Unidades supera el 1,25% en el conjunto de la AGE, superando con carácter general, salvo algún caso aislado, el 1% establecido en el Acuerdo Administración-Sindicatos firmado en 2002.

**c) Respecto a la distribución del presupuesto por TIPOS DE AYUDAS:**

Con carácter general, los estudios de hijos con aproximadamente un 40%, es la ayuda que, con diferencia, engloba mayor presupuesto de acción social. Le siguen en importancia el transporte con un 11,50%, la natalidad y cuidado infantil (hasta tres años) con un 10,65%, la asistencia sanitaria con un 10,18% y la conciliación de la vida familiar con un 7,55%. Estas ayudas unidas acaparan más del 80 % total del presupuesto.

Como complemento de la información anterior, es de resaltar que el presupuesto destinado a beneficiarios directos o empleados públicos alcanza un porcentaje del 31% aproximadamente, frente al destinado a beneficiarios indirectos (familiares), del 69 %.

### **3.4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES/ SALUD LABORAL.**

**A.- MARCO NORMATIVO:**

- *Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995, de 8 de noviembre).*
- *Real Decreto 67/2010, de 29 de enero, de adaptación de la legislación de prevención de riesgos laborales a la AGE.*
- *Resolución de la Secretaría de Estado de Administración Pública de 17 de febrero de 2004 por la que se establece el modelo de gestión de la prevención de riesgos laborales en la AGE.*
- *Resolución de 26 de mayo de 2008, de la SEAP, por la que se publica el Acuerdo Administración –Sindicatos para la ordenación de la negociación colectiva en la AGE (por el que se crea la “Comisión Técnica de Prevención de Riesgos Laborales).*
- *Acuerdo Administración-Sindicatos de 1 de junio de 1998.*
- *Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la Función Pública, en el marco del diálogo social 2010-2012.*
- *Acuerdo de la Mesa General de Negociación de la AGE, de 6 de abril de 2011, sobre Medidas para el desarrollo de la Prevención de Riesgos Laborales en la AGE.*

**B.- CONSIDERACIONES EN RELACIÓN CON LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: INICIATIVAS DE LA A.G.E.**

Como se ha indicado en la introducción de este bloque, la Prevención de riesgos laborales representa un ámbito específico de gestión, sujeto a una amplia normativa a su vez específica y de “obligado cumplimiento” en todos los ámbitos laborales, tanto públicos como privados. De ahí que en una primera instancia pudiera considerarse que no debería incluirse en el ámbito general de la responsabilidad social, entendida ésta como un valor añadido que debe ir más, allá, por tanto, de lo exigido por la normativa.

Desde esta óptica, bastaría recurrir a la Memoria que cada año se realiza sobre los “Recursos y actividades desarrolladas por la AGE en materia de Prevención de Riesgos Laborales”, para conocer y evaluar, en su caso, el estado de situación y la evolución de la AGE en esta materia. Conocimiento y evaluación que corresponden a la “Comisión Técnica de Prevención de Riesgos Laborales”, como Comisión específica para la negociación en este ámbito, y dependiente, al igual que la “Comisión Técnica de R.S”, de la MGNAGE.

No se trata, por tanto, de subsumir ni de duplicar funciones asignadas a las distintas mesas. Pero si cabe realizar, sin embargo, algunas observaciones al respecto, que consideramos nos pueden permitir enlazar ambos enfoques, la PRL y la RSC:

- En primer lugar, no se debe olvidar que la normativa de prevención, en tanto que normativa laboral, es una normativa de “mínimos”, como así se establece en la Directiva europea de la que procede la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Mínimos que, por tanto, pueden y deben ser mejorados y convertirse en un indicador de la preocupación de una organización por la salud y el bienestar de sus trabajadores, integrándose así en un enfoque más amplio de RSC.

- En segundo lugar, porque el concepto de “Salud” que se utiliza en el ámbito de la PRL es siempre un concepto amplio, que supera la mera idea de ausencia de enfermedad “física” y que incluye el concepto de “bienestar”, por complejo que este pueda resultar en ocasiones. Lo que implica que en el ámbito de la Prevención deben también evaluarse y prevenirse los denominados “riesgos psicosociales”, que tienen tanto que ver con la salud como con el clima laboral.

En consecuencia, consideramos que más allá del cumplimiento estricto de la Ley en esta materia, en cuestiones tales como las evaluaciones de riesgos, el diseño y aplicación de planes y medidas de prevención, la formación de los trabajadores o las evaluaciones de la salud prescritas por las normas y derivadas de las evaluaciones de riesgos, -por citar los tipos de actuaciones preventivas más típicas y exigibles, y que serán el objeto directo de análisis por la Mesa específica de Prevención de Riesgos Laborales-, cabe señalar algunas otras acciones, -e incluso actitudes traducidas en decisiones y políticas concretas- que podrían sin duda ser incluidas en un catálogo de “**prácticas socialmente responsables**”, entre las que podríamos citar:

- a) La preocupación demostrada y visible por implantar y mantener actualizado un Sistema de Gestión de la Prevención de calidad, basado en el modelo establecido por la Resolución de la SEAP de 17 de febrero de 2004. Resolución que denota ya, en sí misma, una especial preocupación por el buen funcionamiento de la PRL en la AGE., siendo uno de los objetivos de la D.G .de la Función Pública el promover dicha implantación. Durante 2011 se ha producido un avance significativo en el número de Departamentos y Organismos que han concluido o avanzado en la citada implantación, con 30 Departamentos/Organismos que manifiestan tener el conjunto de Procedimientos

de Gestión adaptados y otros 20 que se encuentran en un avanzado proceso, frente a 22 y 11 del año anterior, respectivamente.

Dicha preocupación se ha denotado, igualmente, y con carácter general, en la aprobación por la Mesa General de Negociación de la AGE de un “Documento de Medidas para el desarrollo de la Prevención de Riesgos Laborales en la AGE. con fecha 6 de abril de 2011.

- b) La ampliación de la Vigilancia de la Salud que realizan los Servicios de Prevención a la prevención de riesgos no estrictamente derivados del trabajo: campañas de salud ginecológica; promoción de hábitos y alimentación saludables; prevención de enfermedades cardiovasculares; vacunaciones varias; etc..  
Como puede comprobarse en la Memoria de la prevención correspondiente a 2011, durante ese año se destinó un importe de 5.262.287 euros a la vigilancia de la salud de los trabajadores de la AGE, lo que supone un incremento notable (en torno a un 18%), a pesar de las restricciones presupuestarias ya experimentadas en ese año.
- c) El fomento de la participación de los trabajadores en un ámbito especialmente propicio para ello como es la prevención de los riesgos laborales –con más de 2700 delegados de prevención designados y más de 650 Comités de Seguridad y salud constituidos.
- d) El desarrollo de acciones formativas, tanto desde la D.G de la Función Pública, con carácter transversal, -en particular, las dirigidas a la formación de los miembros de los Comités de Seguridad y Salud a fin de mejorar el funcionamiento de dichos órganos-, como desde la mayoría de los Departamentos, de creación y difusión de la “cultura preventiva”, más allá de la obligatoriamente dirigida a la prevención de riesgos concretos.
- e) Acciones en pro de una mejora del clima laboral, a través de la aplicación de criterios para la prevención del estrés laboral, de la evaluación general de los riesgos psicosociales y de la puesta a punto de protocolos para la prevención y actuación ante supuestos de acoso laboral.

Cabe resaltar, en este sentido, la aprobación del “Protocolo frente al Acoso Laboral en la AGE”, publicado por Resolución de la Secretaría de Estado para la Función Pública el 5 de mayo de 2011 (BOE de 1 de junio de 2011).

- f) Atención a los traslados por motivos de salud, tanto de los propios empleados como de sus familiares directos.

Fruto de este conjunto de acciones se debe señalar, por último, que se ha producido un nuevo descenso en el número de accidentes en la AGE durante el año 2011, en términos absolutos, ya que se ha pasado de 2669 accidentes ocurridos en 2010 (excluido el personal militar y las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado), a un total de 2221 accidentes con baja en 2011.

Con estos datos el Índice de Incidencia calculado, se sitúa por debajo de los 1000 accidentes de trabajo con baja por cada 100.000 trabajadores, (o, si se quiere, un 0,97%), frente a los 1.212 del año anterior (o si se quiere, un 1,2 %). En cualquier caso, muy por debajo de la media nacional general, que es más de tres veces superior, y de la del sector Servicios, que se sitúa en torno a los 2.700 (o si se quiere, un 2,7%).

Como dato añadido y para una población ligeramente mayor de mujeres, el Índice de Incidencia de éstas es notoriamente más bajo que el de los hombres (800 frente a 1.215), respectivamente.

En su gran mayoría, por otro lado, se trata de accidentes de carácter leve. Si bien, se han producido 4 accidentes mortales y 140 accidentes graves o muy graves en el periodo.

### **3.5. CALIDAD DE LA VIDA LABORAL.**

En este apartado se incluyen todas aquellas medidas que afectan al ámbito interno de la Administración General del Estado, y que tienen la capacidad de convertir la vida laboral en un marco para el desarrollo de la responsabilidad social y de reflejar un modelo social de sostenibilidad, mediante el logro de entornos sociolaborales idóneos y la mejora de la calidad de vida de los trabajadores

Para el análisis de este conjunto de prácticas en el ámbito de la AGE, se han distinguido los siguientes apartados:

**3.5.1 Ergonomía y medios de trabajo (equipamiento, condiciones físicas, psicofísicas y organizativas del puesto de trabajo)**

**3.5.2 Relaciones sociolaborales (diálogo social, motivación de los empleados, desarrollo de las habilidades de las personas, liderazgo, etc)**

**3.5.3 Gestión ética (actuación del servidor público, buen gobierno de los altos cargos, etc.)**

#### **3.5.1 ERGONOMÍA Y MEDIOS DE TRABAJO .**

##### **A) MARCO NORMATIVO:**

- Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, de 8 de noviembre (BOE 10 de noviembre)
- Real Decreto 486/97, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. (BOE 23 de abril)
- Real Decreto 487/97, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos.(BOE 23 de abril)
- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización. (BOE 23 de abril)

- Real Decreto 1215/97, de 18 de julio, sobre utilización de equipos de trabajo. (BOE 7 de agosto)

## **B) ACCIONES DESARROLLADAS.**

La Ergonomía es una de las especialidades consideradas y que actúan en el terreno de la prevención de los riesgos laborales; probablemente, la especialidad o el ámbito en el que precisamente es posible ir “más allá” de lo estrictamente establecido en la amplia normativa existente sobre seguridad y salud en el trabajo.

Bajo esta consideración, en este informe se han considerado los aspectos ergonómicos centrados en dos ámbitos:

- **la ergonomía física**, que se preocupa de las características anatómicas, antropométricas, fisiológicas y biomecánicas humanas en tanto que se relacionan con la actividad física, en condiciones de bienestar y eficacia, así como de las condiciones del entorno físico-ambiental de los puestos de trabajo, que inciden igualmente en el bienestar en el lugar de trabajo (temperatura, humedad, iluminación; ...).

- **la ergonomía ocupacional u organizacional**, cuyos aspectos relevantes son los factores psicosociales del trabajo, la comunicación, el diseño de tareas, el diseño de horarios y trabajo a turnos, el trabajo en equipo, etc.

En la AGE **se ha avanzado considerablemente** en los últimos años en estos aspectos, como lo demuestran los informes departamentales, fundamentalmente en los aspectos físicos: mejora y modernización de los diseños y equipamientos de los puestos de trabajo, de la iluminación, mobiliario, etc.. Frecuentemente, como se ha indicado, en el ámbito de iniciativas promovidas o conducidas desde los servicios de Prevención de Riesgos Laborales.

Una de las iniciativas más frecuentes corresponde, sin duda, a las mejoras introducidas en los sistemas de iluminación, frecuentemente en el marco de programas de optimización del consumo energético, aunque también derivadas de evaluaciones o acondicionamiento de puestos defectuosos, en paralelo al acondicionamiento de las condiciones de temperatura o ventilación.

Se han referido actuaciones de este tipo en numerosos Departamentos y Organismos: Ministerio de Asuntos Exteriores; Confederaciones Hidrográficas del Guadalquivir, Guadiana, Júcar y Segura; Ministerio de Fomento; Ministerio de Industria, Energía y Turismo; Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas; Jefatura Central de Tráfico; Ministerio de la Presidencia o Ministerio de Empleo y Seguridad Social (en varios de sus Organismos y Entidades Gestoras de la Seg. Social dependientes, debiendo destacar el estudio de calidad del ambiente interior llevado a cabo en la Gerencia Informática de la Seg. Social).

También son frecuentes las mejoras introducidas en el mobiliario, en especial las sillas, y los equipos de trabajo, ya sea con motivo de renovaciones, de la introducción de mejoras en puestos con deficiencias o de medidas específicas para paliar las molestias sufridas por algunos trabajadores.

Son de destacar en estos apartados las actuaciones ergonómicas “globales”, tanto por el volumen de puestos como por la diversidad de medidas adoptadas, llevadas a cabo en la

Jefatura Superior de Tráfico; o el desarrollo de protocolos específicos de vigilancia de la salud para PVDs, Movimientos repetitivos; Sobreesfuerzos o Manipulación de cargas, llevados a cabo por el CSIC como medio para detectar deficiencias que deban ser paliadas mediante medidas de perfeccionamiento ergonómico.

Menos son las iniciativas en el terreno de la “ergonomía organizacional”, si bien cabe destacar algunas como las siguientes: la redistribución de tareas, de acuerdo a principios ergonómicos, en un nuevo laboratorio del Mº de Defensa; las evaluaciones de riesgos psicosociales desarrolladas en diversos Organismos o el Plan lanzado en marzo de 2011, por la Secretaría de Estado para la Función Pública, sobre la **evaluación del desempeño**, que puede proporcionar gran cantidad de información utilizable para introducir mejoras organizativas varias.

Es de destacar, igualmente, la importancia que ha adquirido la formación en esta materia, que además de concienciar, dan una información al trabajador necesaria para la evolución de su propio bienestar. Es el caso, por ejemplo, de los cursos sobre::

- PVD y escuela de espalda, impartidos en el Mº de Industria, Energía y Turismo.
- Cursos sobre “Gimnasia preventiva” (en relación con la manipulación de cargas, la prevención de trastornos musculoesqueléticos o los factores psicosociales), impartidos en el ámbito del Mº de Hacienda y Administraciones Públicas (FNMT).

### **3.5.2 RELACIONES SOCIOLABORALES.**

#### **A) MARCO NORMATIVO:**

- *Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. (BOE 13 de abril)*
- *R.D.L. 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.*
- *III Convenio Único para el personal laboral de la Administración General del Estado.*

#### **B) ACCIONES DESARROLLADAS.**

En este apartado consideramos dos aspectos, distintos e importantes ambos, en el terreno de las relaciones laborales: por un lado, todo lo que tiene que ver con el “**diálogo social**” entre la Administración y los representantes de los trabajadores; por otro, las medidas dirigidas a mejorar la **comunicación, la motivación** y el funcionamiento de los grupos de trabajo.

En el primer punto, el relativo al **diálogo social**, es importante destacar la actividad de negociación llevada a cabo en las distintas Mesas o **Comisiones Técnicas** dependientes de la **Mesa General de Negociación de la AGE**, así como en las distintas Mesas Delegadas de los distintos departamentos ministeriales, a través de las que se encauza y articula la negociación sobre todo tipo de aspectos relacionados con las condiciones de trabajo en la Administración General del Estado.



Fruto de esta actividad negociadora son los distintos Acuerdos alcanzados en las distintas Mesas a que se ha hecho referencia, entre los que cabe citar los siguientes:

- Acuerdo de la Mesa General de Negociación de la AGE, de 6 de abril de 2011, sobre Medidas para el desarrollo de la Prevención de Riesgos Laborales en la AGE.
- Aprobación del “Protocolo frente al Acoso Laboral en la AGE”, publicado por Resolución de la Secretaría de Estado para la Función Pública el 5 de mayo de 2011 (BOE de 1 de junio de 2011).
- Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la AGE, sobre Criterios Comunes aplicables a los Planes de Acción Social en la AGE.
- Y en un terreno aún más próximo a los objetivos de este informe, la aprobación, en la misma fecha de 27 de julio de 2011, de los criterios generales a seguir para la elaboración de la Memoria de Responsabilidad Social de la AGE, cuya aplicación está prevista a partir del próximo ejercicio.

Todo ello sin menoscabo de la actividad negociadora desarrollada en cada ámbito departamental, a través de las distintas Comisiones Delegadas, lo que permite situar el parámetro de las relaciones sociolaborales en la AGE en un nivel realmente notable.

Respecto a la segunda cuestión, y en línea con lo señalado respecto a las mejoras en la ergonomía ocupacional cabe señalar, igualmente, una serie de medidas dirigidas a la mejora de la **comunicación, la motivación y el funcionamiento de los grupos de trabajo**, entre las que podemos señalar las siguientes:

- Medidas dirigidas principalmente a lograr una mejora de la **comunicación**, el trabajo en equipo, la gestión de conflictos o las técnicas de negociación, a través de la realización de diversos tipos de cursos y prácticas, como los referidos por los Departamentos de Educación, Cultura y Deporte; la Agencia Estatal CSIC –que ha organizado todo un programa de formación para personal directivo sobre comunicación y resolución de conflictos -; el Mº de Hacienda y AAPP –que, entre otras medidas, ha puesto en marcha una “Oficina de atención al empleado”, destinada a recibir las quejas, consultas, peticiones y sugerencias de los empleados-; el Mº del Interior, -a través, sobre todo, de la Jefatura Central de Tráfico, que ha desarrollado varios cursos de “atención al cliente interno”, dirigidos al personal de RRHH, o de la creación de grupos de trabajo mixtos entra miembros de la Guardia Civil y representantes de las Asociaciones profesionales existentes en este Cuerpo, como fórmula que facilita la comunicación entre la organización y sus empleados-; o el Mº de la Presidencia, entre otros.
- Por lo que se refiere a las medidas dirigidas principalmente a la mejora de la **motivación** de los empleados, cabe señalar, igualmente, una serie de iniciativas como las siguientes:
  - o La realización de diversos cursos sobre motivación de los empleados, estrategias directivas y dirección de reuniones en el Mº de Educación, Cultura y Deporte.
  - o La realización, igualmente, de diversos cursos de motivación, automotivación y habilidades directivas en el ámbito del Mº de Empleo y Seguridad Social, -INSS; ISM;..-

- La aplicación de elementos motivadores directos, como recompensas y felicitaciones, en el ámbito de la Dir. Gral. de la Policía.
- La búsqueda de un incremento en la motivación de los empleados a través de programas de incremento de los mecanismos de control del propio trabajo, en el Centro de Estudios Jurídicos del Mº de Justicia.

### 3.5.3 GESTIÓN ÉTICA.

#### A) MARCO NORMATIVO.

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. (BOE 13 de abril)

- Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la AGE. (BOE 11 de abril)

- Orden APU/ 516/2005, de 3 de marzo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 18 de febrero de 2005, por el se aprueba el Código de Buen Gobierno de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la Administración General del Estado. (BOE 7 de marzo)

#### B) ACCIONES DESARROLLADAS.

En la **Administración General del Estado** valores tales como la defensa de la dignidad de las personas, el respeto de los derechos fundamentales de los trabajadores, la transparencia de la actividad para el ciudadano, etc., son valores básicos y perfectamente asumidos en su conjunto por todos los integrantes de la misma.

Complementariamente, la **actuación profesional de los empleados públicos** está sujeta al principio de legalidad, que garantice la transparencia, eficacia y dedicación plena a sus funciones públicas, de acuerdo a los principio éticos y principios de conducta establecidos en los artículos 53 y 54, respectivamente, del Estatuto Básico del Empleado Público.

En consecuencia, por un lado la **actuación profesional de los empleados públicos** debe perseguir, además del cumplimiento de los principios constitucionales y del resto de la normas del ordenamiento jurídico, los principios éticos que se recogen en el Estatuto Básico del Empleado Público (objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental, y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres)

Por otro lado, los poderes públicos deben ofrecer a los ciudadanos el compromiso de que los **altos cargos** no sólo cumplen las leyes sino que además su actuación se inspira y guía por principios éticos y de conducta, con el objetivo de responder a las demandas y exigencias de los ciudadanos, su protección y fomento, en un marco de solidaridad, libertad y justicia, dentro del marco jurídico conformado con diversas normas (Código de Buen Gobierno, Ley de Regulación

de los Conflictos de Intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos y su Reglamento de desarrollo).

A modo de ejemplo, y a la espera de Ley de Transparencia, que está siendo tramitada en estos momentos y que deberá marcar un hito en España en esta materia, desde la perspectiva de la **Responsabilidad Social en la AGE** se pueden citar una serie de acciones para la promoción de los principios de la gestión ética, desarrolladas durante 2011, en dos aspectos que recogemos a continuación:

**a- acciones y prácticas** de impulso de comportamientos éticos:

- La elaboración de códigos de conducta y códigos éticos, así como la exigencia en la aplicación de los principios de la responsabilidad social en este ámbito, en diversos organismos dependientes del Ministerio de Hacienda y AAPP, como la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, o del Mº de Fomento, tales como las entidades empresariales ADIF y AENA.
- La aprobación de normas de transparencia en el seno del comité de dirección de la Comisión Nacional de la Competencia, sobre la gestión actividades, que se transmiten a todo el personal directivo.
- La aprobación de un código de buenas prácticas científicas y de un código de conducta en el Instituto de Salud Carlos III.
- La utilización de unos “principios básicos de actuación”, como código de conducta de la Dir. Gral. de la Policía.
- La aprobación durante 2011, por la Mesa General de Negociación de la AGE, de sendos protocolos para la prevención y actuación frente al Acoso Laboral y al Acoso sexual o por razón de sexo, y su posterior implantación en los distintos Departamentos y Organismos de la AGE.

**b- cursos formativos**

- Cursos sobre ética y buen gobierno de los servicios públicos, para difundir la cultura del comportamiento ético en el trabajo de los empleados públicos, en ámbitos como el del Ministerio del Interior (Dir. Gral. Guardia Civil) o del Mº de Empleo y Seguridad Social (INSS).

=====