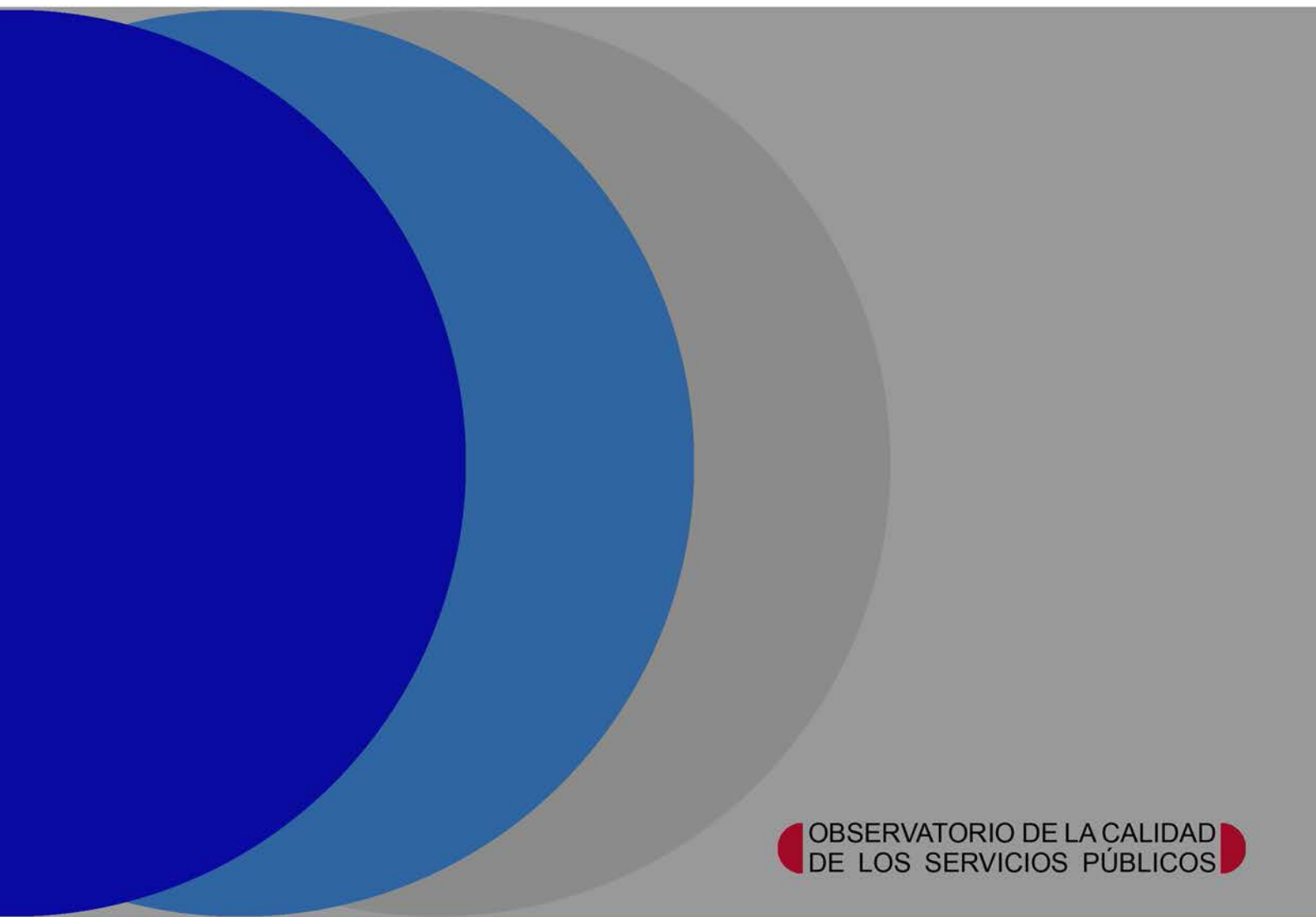


Informe de seguimiento de la actividad de los Ministerios en relación con los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad de la Administración General del Estado durante 2011

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la AGE



OBSERVATORIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Informe de seguimiento de la actividad de
Los Ministerios en relación con los
Programas del Marco General para la
Mejora de la Calidad de la
Administración General del Estado durante 2011

*REAL DECRETO 951/2005, de 29 de Julio por el que se establece el Marco General
para la mejora de la Calidad en la AGE*

Informe de seguimiento de la actividad de
Los Ministerios en relación con los
Programas del Marco General para la
Mejora de la Calidad de la
Administración General del Estado durante 2011

Edita:
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas
Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas
y la Calidad de los Servicios (AEVAL)

Edición 2013

Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas
Y la Calidad de los Servicios
Departamento de Calidad

Dirección y coordinación:
Joaquín Ruíz López, Director del Departamento de Calidad de AEVAL

Equipo Dpto.de Calidad:
Eloy Cuéllar Martín
Ana M^a López Ansede
Consuelo Hidalgo Gómez
María Isabel Jiménez García

Catálogo de Publicaciones oficiales:
<http://publicacionesoficiales.boe.es>

NIPO: 632-13-004-2

“Hay una relación directa entre la calidad de vida de las personas en la sociedad con los servicios públicos del país en el que viven. Por tanto el objetivo es conseguir que nuestras Administraciones se conviertan en auténticas organizaciones inteligentes, capaces de generar valor para la ciudadanía, aumentando y mejorando sus posibilidades vitales y favoreciendo un desarrollo sostenible de la sociedad.”

*Extracto de la Carta de Compromisos con la Calidad
de las Administraciones Públicas Españolas*

ÍNDICE

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. LA EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LOS MINISTERIOS EN MATERIA DE CALIDAD.. | 11 |
| II. MANDATO DE AEVAL..... | 13 |
| III. OBJETO..... | 15 |
| IV. OBJETIVO PRINCIPAL..... | 17 |
| V. REFERENCIAS CONCEPTUALES..... | 19 |
| VI. OPERATIVA DEL INFORME 2011 | 23 |
| VII. PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN . | 25 |
| SUBPROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA..... | 26 |
| SUBPROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN | 28 |
| RESULTADOS DEL PROGRAMA | 29 |
| EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD EN EL PROGRAMA..... | 30 |
| VIII PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS..... | 31 |
| ACTIVIDAD EN EL PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS DURANTE 2011..... | 31 |
| CALIDAD EN LA IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS DURANTE 2011 | 38 |
| RESULTADOS DEL PROGRAMA | 40 |
| EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD EN EL PROGRAMA..... | 42 |
| IX. PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS..... | 43 |
| ACTIVIDAD EN EL PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN 2011..... | 43 |
| IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN 2011; TIEMPOS DE RESPUESTA | 48 |
| IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN 2011; CANALES DE ENTRADA | 50 |
| ANÁLISIS DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS POR MOTIVOS..... | 52 |
| X. PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN | 55 |
| XI. PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD DE LA GESTIÓN | 57 |
| SUBPROGRAMA DE RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA | 57 |
| APARTADO DE CERTIFICACIONES DE AEVAL CON MODELOS DE EXCELENCIA..... | 57 |
| APARTADO DE CERTIFICACIONES EN EL ÁMBITO DE LA NORMALIZACIÓN..... | 59 |
| SUBPROGRAMA DE PREMIOS A LA CALIDAD E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA..... | 60 |
| APARTADO DE PREMIOS AEVAL ENTREGADOS EN 2011 | 60 |
| APARTADO DE OTROS PREMIOS RECIBIDOS EN 2011..... | 61 |
| XII. INNOVACIÓN, TRANSPARENCIA Y SOSTENIBILIDAD..... | 63 |
| INNOVACION | 63 |
| TRANSPARENCIA..... | 64 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| SOSTENIBILIDAD..... | 65 |
| XIII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 68 |
| RECOMENDACIONES GENERALES..... | 69 |
| ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN | 69 |
| CARTAS DE SERVICIOS..... | 70 |
| QUEJAS Y SUGERENCIAS..... | 71 |
| EVALUACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES Y RECONOCIMIENTO | 72 |
| ANEXO I: RECOPIACIÓN DE EXPERIENCIAS EN MATERIA DE INNOVACIÓN, TRANSPARENCIA Y SOSTENIBILIDAD..... | 73 |
| ANEXO II: SIGLAS Y ACRÓNIMOS UTILIZADOS EN EL INFORME | 91 |
| ANEXO III: BIBLIOGRAFÍA RELACIONADA | 92 |

RELACIÓN DE ILUSTRACIONES

- Cuadro 1.** Los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en la AGE
- Cuadro 2.** Estudios de Análisis de la demanda y Evaluación de la Satisfacción en la AGE en 2011
- Cuadro 3.** Actividad desplegada en el subprograma de AD por Ministerios en 2011
- Cuadro 4.** Subprograma de Evaluación de la Satisfacción por Ministerios en 2011
- Cuadro 5.** Evolución del programa de AD y ES en el periodo 2008-2011 en la AGE
- Cuadro 6.** Actividad del Programa de Cartas de Servicios en la AGE (2000-2011)
- CUADRO 7.** ACTIVIDAD DEL PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS DURANTE 2011 EN LA AGE
- CUADRO 8.** CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS EN 2011 EN LA AGE
- Cuadro 9.** Porcentaje de Participación por Ministerios en el Programa de Cartas de Servicios en la AGE (Acumulado a Dic de 2011)
- Cuadro 10.** Porcentaje de Cartas de Servicios Vigentes en 2011 respecto del total por cada Ministerio
- Cuadro 11.** Metodología para definición de los atributos del servicio utilizada en la AGE en 2011
- Cuadro 12.** Metodología para la definición de compromisos utilizada en la AGE en 2011
- Cuadro 13.** Grado de cumplimiento de los compromisos en la AGE en 2011
- Cuadro 14.** Grado de cumplimiento de los compromisos por Ministerios durante 2011
- Cuadro 15.** Cartas de Servicios publicadas (periodo comprendido entre 2000 y 2011)
- Cuadro 16.** Actividad en el Programa de Quejas y Sugerencias recibidas en la AGE durante 2011
- Cuadro 17.** Distribución de los puntos de entrada de Q y S entre ministerio expresado en (%)
- Cuadro 18.** Porcentaje de distribución de quejas y sugerencias por ministerios en 2011
- Cuadro 19.** Distribución de las sugerencias por ministerios en 2011
- Cuadro 20.** Tiempos de respuesta a las Quejas durante 2011 expresado en %
- Cuadro 21.** Tiempos de respuesta a las Sugerencias
- Cuadro 22.** Porcentaje de quejas por canal de entrada durante 2011
- Cuadro 23.** Porcentaje de sugerencias por canal de entrada durante 2011
- Cuadro 24.** Principales motivos de queja en la AGE durante 2011
- CUADRO 25.** PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJA EN LA AGE DURANTE 2011 (EXCLUYENDO EL M. DE FOMENTO)
- Cuadro 26.** Principales motivos de sugerencia en la AGE durante 2011
- CUADRO 27.** PRINCIPALES MOTIVOS DE SUGERENCIA EN LA AGE DURANTE 2011 (EXCLUYENDO EL M. DE FOMENTO)
- Cuadro 28.** Actividad en el programa de Evaluación en la AGE durante 2011
- CUADRO 29.** CERTIFICACIONES AEVAL (EFQM) EN LA AGE DURANTE 2011
- CUADRO 30.** CERTIFICACIONES AEVAL (EVAM) EN LA AGE DURANTE 2011
- CUADRO 31.** CERTIFICACIONES (ÁMBITO NORMALIZACIÓN) EN LA AGE DURANTE 2011
- CUADRO 32.** EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN, TRANSPARENCIA Y SOSTENIBILIDAD EN LA AGE DURANTE 2011

I. LA EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LOS MINISTERIOS EN MATERIA DE CALIDAD

El proceso de modernización que viene desarrollándose en la Administración General del Estado (AGE) desde hace varias décadas requiere de la implantación de una cultura de calidad en la gestión, que sirva de plataforma para avanzar en la eficiencia, transparencia y sostenibilidad de los Departamentos Ministeriales.

Tal y como se expresa en la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas: "hay una relación directa entre la calidad de vida de las personas en la sociedad con los servicios públicos del país en el que viven. Por tanto el objetivo es conseguir que nuestras Administraciones se conviertan en auténticas organizaciones inteligentes, capaces de generar valor para la ciudadanía, aumentando y mejorando sus posibilidades vitales y favoreciendo un desarrollo sostenible de la sociedad."

Para conseguir este objetivo es fundamental realizar un seguimiento detallado de la actividad de los Ministerios en materia de calidad, mediante metodologías que permitan la consolidación en el tiempo de esta cultura de gestión. Para superar las coyunturas difíciles es necesario partir de bases sólidas que permitan afianzar el proceso de modernización. Por este motivo, la aplicación del Real Decreto 951/2005 por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado deviene en punto de referencia fundamental para seguir generando conocimiento compartido.

El "Informe anual de actividad de los Ministerios en relación con los programas del marco general para la mejora de la calidad en la AGE", se viene realizando desde el año 2006 y pretende contribuir a consolidar un sistema de evaluación y diagnóstico continuo de la calidad de la gestión en los diferentes Departamentos de la Administración General del Estado.

El hecho de que los parámetros básicos del presente informe se hayan mantenido durante estos años sin apenas cambios responde a una estrategia de estabilización de los instrumentos de diagnóstico y evaluación, que permita ofrecer una panorámica de las principales tendencias.

Su evaluación permanente da buena cuenta de los avances y dificultades de los diferentes Ministerios en el abordaje de este proceso, siendo por tanto un reflejo del grado de desarrollo alcanzado.

Por otra parte, la asunción de conceptos como la innovación, la transparencia y la sostenibilidad en las Administraciones Públicas tiene en la Gestión de la Calidad un buen punto de partida. Su desarrollo y aceptación entre los gestores públicos durante los últimos años, ha dado lugar a un acervo común que no debe ser desaprovechado, sino que debe ser referencia obligada en cualquier itinerario que pretenda la modernización de las estructuras administrativas.

II. MANDATO DE AEVAL

La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) es una de las principales herramientas al servicio de la modernización de la Administración General del Estado. Su objetivo es el de contribuir a mejorar el diseño de las políticas y programas públicos a través del análisis de sus resultados y efectos; a racionalizar el gasto público mediante una optimización de los recursos y una eficiente utilización de los mismos; a incrementar los niveles de la calidad en la prestación de los servicios públicos y a facilitar la rendición de cuentas y la calidad democrática al promover la transparencia y la participación. AEVAL evalúa políticas y servicios públicos y promueve la calidad de los mismos, lo que hace de este organismo un instrumento privilegiado para facilitar la toma de decisiones a partir de diagnósticos objetivos fruto de la evaluación y el seguimiento en el tiempo de la actividad de los diferentes Ministerios.

Así se dispone en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado. En su artículo 28, párrafo 3º se dispone que “el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos informará periódicamente del nivel de calidad con el que se prestan los servicios públicos. En todo caso, anualmente presentará y difundirá públicamente un informe de evaluación global del conjunto de los servicios públicos analizados, que reflejará la información descrita en este capítulo, así como la derivada de la aplicación de los otros programas de calidad regulados en este Real Decreto”.

Por su parte, el Contrato de Gestión de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, aprobado por Orden PRE/2650/2008, de 4 de septiembre, establece en su apartado 2.4.2 lo siguiente: “el Programa de Ciudadanía y Calidad: Observatorio de la Calidad.-El propósito de este programa es la constitución y puesta en funcionamiento del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, como plataforma de análisis permanente del nivel de calidad de los servicios prestados”. Para conseguir el objetivo mencionado, “el Observatorio de la Calidad de los Servicios diseñará, implementará y gestionará un sistema de información que recopile e integre información procedente del seguimiento de los programas del Marco General de Calidad, así como la obtenida a partir de la realización del estudio de percepción ciudadana y de otras fuentes que aporten información relevante para la valoración del funcionamiento de los servicios públicos”. Este apartado se completa con el mandato siguiente: “se presentará asimismo al Consejo de

Ministros”.

El presente informe 2011, elaborado por el Departamento de Calidad de AEVAL, da respuesta a dicho mandato, ofreciendo los principales datos recopilados y estructurados, conforme a los diferentes programas, para ofrecer una visión global de la actividad de la Administración General del Estado en materia de calidad.

III. OBJETO

El Informe ISAM 2011, al igual que los anteriores, toma los Ministerios como elemento básico de cuantificación de la información recabada. En este caso los Departamentos Ministeriales existentes a la finalización del año 2011, conforme a las Estructuras Básicas de los Departamentos Ministeriales publicadas en el Real Decreto 1366/2010, de 29 de octubre e inmediatamente antes de la entrada en vigor del Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre.

Si bien es cierto que los Departamentos de la AGE poseen características diversas, tanto desde el punto de vista funcional (competencias que desarrollan), como desde el punto de vista estructural o presupuestario, la *unidad de comparación* que en la actualidad permite realizar un análisis más homogéneo son los propios Departamentos.

Por otra parte, los cambios en las estructuras ministeriales provocan que algunos elementos de los programas (p.e. Cartas de Servicios, Unidades de Quejas y Sugerencias) cambien en su titularidad de unos Departamentos a otros, dificultando las comparaciones interanuales. Sin embargo, este hecho no debiera ser un obstáculo para un seguimiento general de la actividad de la AGE y el establecimiento de un diagnóstico global.

IV. OBJETIVO PRINCIPAL

El objetivo principal de este informe es presentar un diagnóstico de situación general de la actividad de los Ministerios en relación a la cobertura y resultados de los programas del Marco General de Calidad: Análisis de la Demanda y de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios; Cartas de Servicios; Quejas y Sugerencias; Evaluación de la Calidad de las Organizaciones y Reconocimiento.

De manera complementaria también se ha pretendido proporcionar una orientación a los Ministerios en sus actuaciones futuras para el desarrollo de una cultura de gestión enfocada a la calidad, contribuir a la difusión de experiencias y buenas prácticas entre las organizaciones/los Ministerios objeto del presente informe e identificar posibles patrones en la evolución de la implantación de la Gestión de Calidad en los Ministerios.

V. REFERENCIAS CONCEPTUALES

La referencia metodológica básica utilizada en este informe es el Real Decreto 951/2005, por el que se establece el [Marco General para la mejora de Calidad en la Administración General del Estado](#), que contiene los programas objeto de análisis que se detallan a continuación:

CUADRO 1. LOS PROGRAMAS DEL MARCO GENERAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA AGE

Programa de Análisis de la Demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios. Este programa tiene como finalidad la obtención de información sobre lo que los ciudadanos esperan y perciben acerca de servicios públicos específicos. Para ello, los órganos y organismos de la AGE deben realizar estudios que busquen recoger este tipo de datos con respecto a los servicios de cuya prestación sean responsables, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas. De forma más específica, los estudios de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción, tienen por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial, sus requisitos, las formas, los 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 estudios de evaluación de la satisfacción de los usuarios deben perseguir la medición de la percepción que tienen tales usuarios sobre la organización y los servicios que presta. Las mediciones de la percepción se realizarán de forma sistemática y permanente.

Programa de Cartas de Servicios. Las Cartas constituyen un instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades públicas informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y los compromisos de calidad en su prestación. Las Cartas de Servicios pueden referirse al conjunto de los servicios que gestionan o exclusivamente a un servicio concreto prestado por el organismo público. Existen dos tipos de Cartas: Cartas de Servicios convencionales y Cartas de Servicios Electrónicos.

Programa de Quejas y Sugerencias. Este programa implica que los diversos órganos, organismos y entidades de la AGE asumen la responsabilidad de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad. Asimismo, deberán ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, acerca de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

Programa de Evaluación de la Calidad de las Organizaciones. El programa establece la conveniencia de realizar evaluaciones de la gestión y resultados de la organización a partir de modelos reconocidos como CAF, EFQM, Iberoamericano o EVAM, sin perjuicio de otros modelos que ya se vengán aplicando o puedan aplicarse en distintos Departamentos ministeriales. La evaluación se articula en dos niveles. Por un lado, la Autoevaluación es un ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar sus fortalezas y deficiencias y reflexionar y establecer los oportunos planes de mejora.

Por otro lado, la Evaluación Externa es el proceso por el que los órganos o unidades validan los resultados obtenidos en la Autoevaluación o, en otras palabras, se someten a una evaluación por parte de entidades ajenas a la propia organización que valorarán sus resultados conforme a los modelos mencionados.

Programa de Reconocimiento. Este programa tiene la finalidad de contribuir, mediante el reconocimiento de las organizaciones, a la mejora de la calidad y a la innovación en la gestión pública, a través de dos subprogramas o acciones. El Subprograma de Reconocimiento a la Excelencia consiste en la certificación, por parte de AEVAL, de las organizaciones conforme a los modelos de Gestión de Calidad y la concesión de un sello, según el nivel de excelencia comprobado. Podrán solicitar esta certificación aquellas organizaciones que hayan realizado su correspondiente Autoevaluación. El Subprograma de Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública está destinado a reconocer y galardonar a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en alguno de los siguientes ámbitos: a) la excelencia de su rendimiento global por comparación a modelos de referencia reconocidos; b) la innovación en la gestión de la información y del conocimiento, así como de las tecnologías; c) la calidad e impacto de las iniciativas singulares de mejora implementadas.

Finalmente, el **Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos** se configura como una plataforma de análisis periódico de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos de la AGE y constituye un instrumento de evaluación de los restantes programas. Al definir los contenidos del Informe anual del Observatorio de la Calidad de los Servicios, se dispone que se incluya la información “derivada de la aplicación de los otros programas de calidad regulados en este Real Decreto”.

Fuente: elaboración propia tomando como referencia el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

Complementariamente, se ha utilizado como referencia la [Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas](#), un documento aprobado en la Conferencia Sectorial de Administraciones Públicas de 16 de Noviembre de 2009 y cuyo objetivo es la promoción de un enfoque común para la Gestión de Calidad, por parte de las diferentes Administraciones españolas (General,

Autonómica y Local).

El itinerario propuesto por esta declaración, ha servido de fundamento para muchas de las recomendaciones que contiene este informe.

El mencionado documento, que está orientado a la adopción de compromisos para el desarrollo de la calidad en la gestión pública, amplía el contenido del Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado anteriormente descrito, introduciendo conceptos tales como la transparencia, ética pública y rendición de cuentas a la sociedad, la innovación en la gestión y la, cada vez más necesaria, eficiencia y sostenibilidad de la acción pública.

Precisamente estos conceptos se han desarrollado de manera incipiente en los apartados finales del presente informe, donde se da cuenta de las iniciativas llevadas a cabo por los Ministerios en materia de innovación, transparencia y sostenibilidad. Para la confección de estos apartados, se han utilizado las siguientes referencias metodológicas:

- Innovación: documento de trabajo de noviembre de 2011 del Comité de Gobernanza Pública de la OCDE que proporciona una serie de indicaciones acerca de los distintos tipos de innovación en las Administraciones Públicas y que actualmente se están desarrollando (“Policies for Innovative Service Delivery under Budget Constraints”).
- Transparencia: [Anteproyecto de ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno](#).
- Sostenibilidad: De acuerdo al criterio establecido en el documento realizado durante la Presidencia Española de la Unión Europea del primer semestre de 2010 y publicado por AEVAL con el título: [“Hacia una Administración Pública Sostenible”](#). El estudio tuvo por objeto disponer de una información integrada sobre los modelos existentes para la gestión y medición de la sostenibilidad en el Administración Pública, con el objeto de poder orientar, dentro del marco más apropiado, el desarrollo de las actividades del Grupo de Servicios Públicos Innovadores (IPSG) de la Red Europea de Administraciones Públicas (EUPAN). El documento daba cumplimiento a la resolución de los Directores Generales responsables de Administración Pública de EUPAN por la que se aprobaron las Estrategias a Medio Plazo de la Red para el Trío de Presidencias de España, Bélgica y Hungría.

VI. OPERATIVA DEL INFORME 2011

Para llevar a cabo el Informe ISAM-2011, AEVAL ha contado con la colaboración imprescindible de las Unidades de Calidad en los Ministerios, por lo general las Inspecciones Generales de Servicios, a quienes se ha solicitado la información correspondiente en sus respectivos Departamentos.

La complejidad organizativa y las diferencias en cuanto al desarrollo de la Gestión de Calidad entre los diferentes Ministerios han dado lugar a algunas especificidades en cuanto a la recogida de información que posteriormente se ha tratado para su mejor comprensión y exposición en este informe.

A continuación se detallan las fases en las que se ha desarrollado el presente informe:

Primera Fase (abril-mayo 2012)

Durante los meses de abril y mayo se llevaron a cabo reuniones con cada Unidad de Calidad Ministerial. Dichas reuniones tuvieron los siguientes objetivos:

- Explicación de la metodología para la recogida de información y entrega de formularios iniciales.
- Remisión de los datos recopilados por AEVAL para su verificación en cada Departamento en los Programas de Cartas de Servicios y Reconocimiento.
- Recopilación de sugerencias para la mejora del propio formulario e informe.

Segunda Fase (junio- octubre 2012)

Posteriormente se programó un tiempo para la recogida de información por parte de las Unidades de Calidad en los Ministerios, que hubieron de recopilar los datos de los diferentes organismos.

Tercera Fase (Noviembre 2012- Febrero 2013)

En la tercera fase, el Departamento de Calidad de AEVAL ha llevado a cabo la confección del informe a partir del análisis de las informaciones recopiladas, tras lo que envió una primera versión del informe a las Unidades de Calidad en los Ministerios para su verificación, incorporando sus observaciones.

VII. PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Este programa está integrado por dos subprogramas cuya finalidad es la obtención de información sobre lo que los ciudadanos esperan y perciben acerca de cada uno de los servicios públicos específicos.

Para ello, los órganos y organismos de la AGE deben realizar estudios que busquen recoger este tipo de datos con respecto a los servicios de cuya prestación sean responsables, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas. De forma más específica, los Estudios de Análisis de la Demanda tienen por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial, sus requisitos, las formas y los medios para acceder a él y los tiempos de respuesta.

Los Estudios de Evaluación de la Satisfacción de los usuarios, cuya periodicidad se determinará, en su caso, en la correspondiente Carta de Servicios, deben perseguir la medición de la percepción que tienen tales usuarios sobre la organización y los servicios que presta. Las mediciones de la percepción se realizarán de forma sistemática y permanente.

A resultas de la información obtenida, el total de Estudios de Análisis de la Demanda llevados a cabo en la AGE durante 2011 fue de 49, mientras que el de Estudios de Satisfacción fue de 336.

Todos estos estudios están distribuidos por Departamentos de la siguiente manera:

CUADRO 2. ESTUDIOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA AGE EN 2011

| MINISTERIOS 2011 | AD | ES |
|-------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación | - | - |
| Ministerio de Ciencia e Innovación | | 15 |
| Ministerio de Cultura | 1 | 24 |
| Ministerio de Defensa | 1 | 9 |
| Ministerio de Economía y Hacienda | | |
| Ministerio de Educación | 2 | 2 |
| Ministerio de Industria, Turismo y Comercio | 15 | 172 |
| Ministerio del Interior | 13 | 49 |
| Ministerio de Fomento | 5 | 32 |
| Ministerio de Justicia | | 11 |
| Ministerio de la Presidencia | | |
| Ministerio de Medio Ambiente, Rural y Marino | 8 | |
| Ministerio de Política Territorial y Administración Pública | | 2 |
| Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad | 4 | 14 |
| Ministerio de Trabajo e Inmigración | | 6 |
| TOTAL AGE | 49 | 336 |

Fuente: Elaboración AEVAL

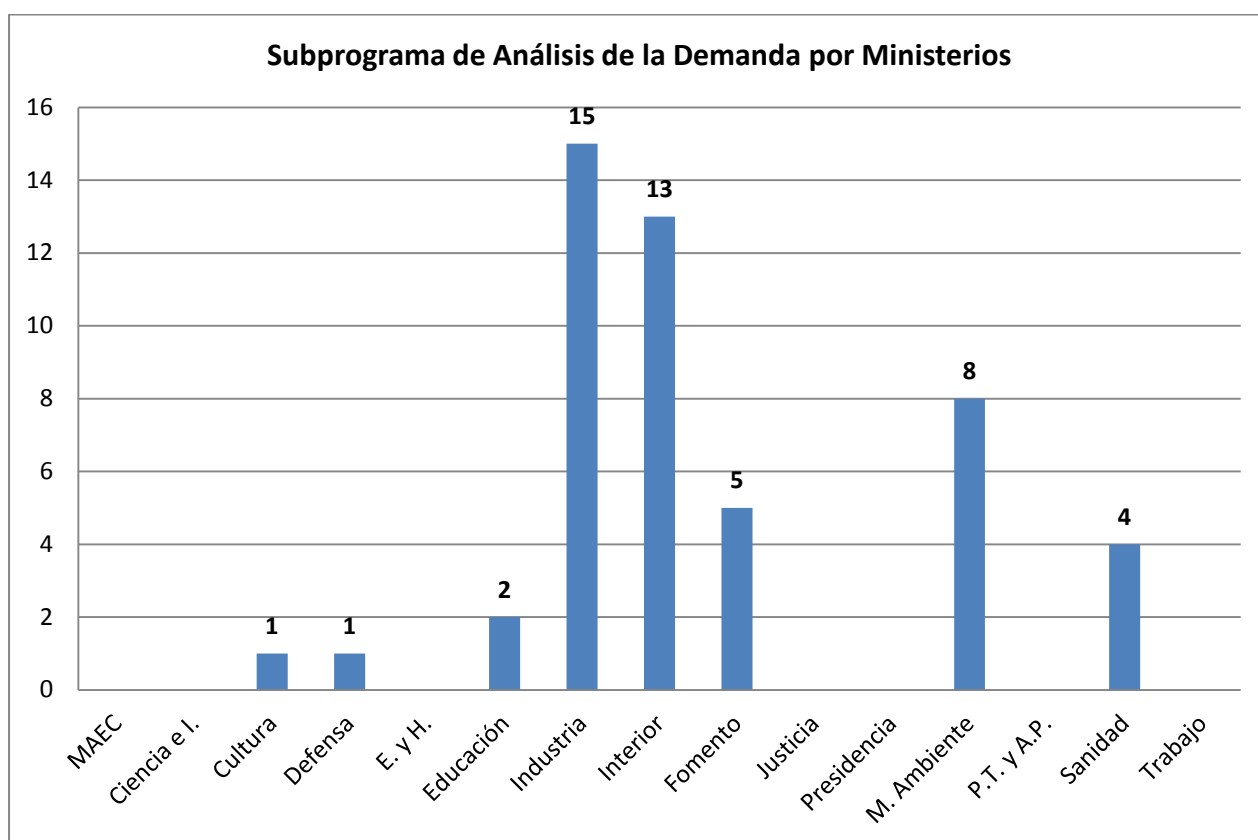
SUBPROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA

En el apartado de Análisis de la Demanda, los Ministerios que mayor actividad han desplegado han sido, por este orden: Industria, Turismo y Comercio con 15, seguido por Interior con 13, Medio Ambiente, Medio Rural y Marino con 8 y Fomento con 5. A continuación, Sanidad, Política Social e Igualdad y Educación llevaron a cabo 4 y 2 estudios respectivamente. Cerrando este apartado el extinto Ministerio de Cultura y el de Defensa, ambos con un estudio.

Cabe destacar la actividad desplegada en este subprograma por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que mantiene una actividad similar a la desarrollada el año anterior (15 Estudios) y que continúa siendo, junto al Ministerio del Interior (13), el más avanzado en la utilización de este subprograma.

Finalmente los Ministerios de Sanidad, Política social e Igualdad, Educación y Cultura, se mantienen mientras que el Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino aumenta su actividad respecto a los datos del anterior informe (2010).

CUADRO 3. ACTIVIDAD DESPLEGADA EN EL SUBPROGRAMA DE AD POR MINISTERIOS EN 2011



Fuente: Elaboración AEVAL

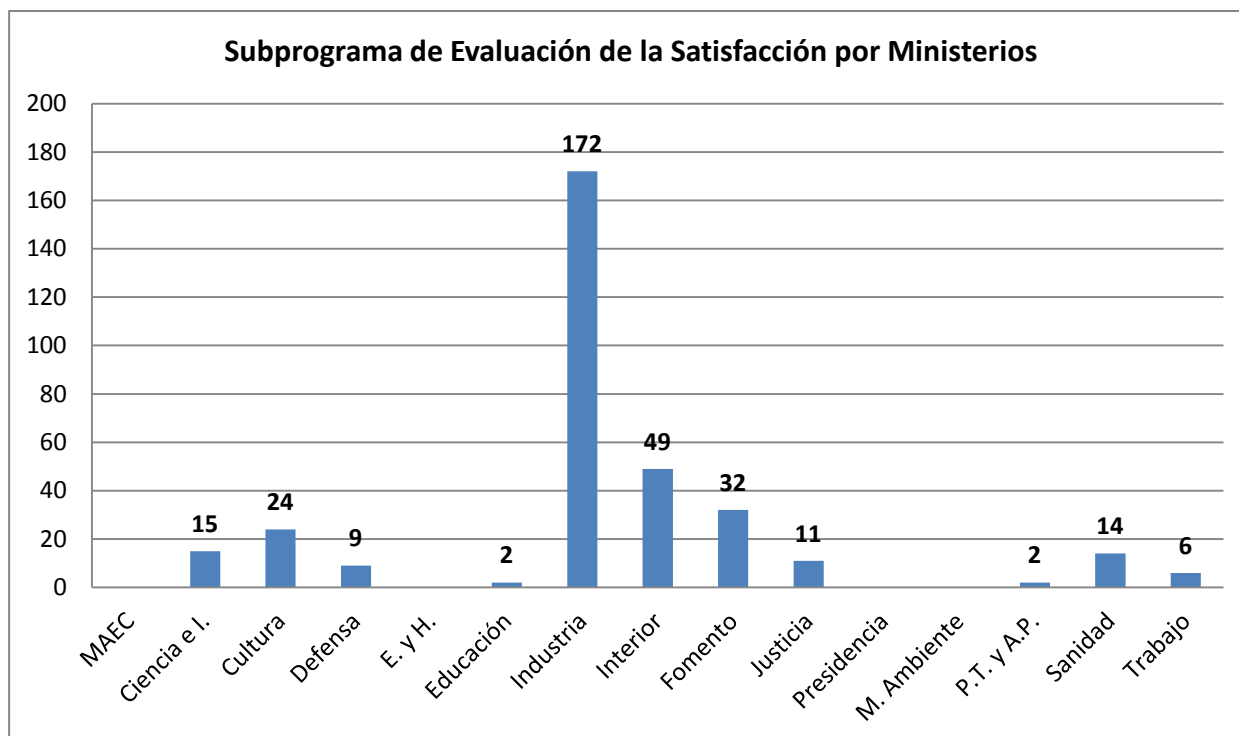
SUBPROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

En el apartado de Evaluación de la Satisfacción, los Ministerios que mayor actividad han desplegado han sido, por este orden: el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio con 172 (al igual que en 2010), seguido por el Ministerio del Interior con 49 Estudios de Satisfacción, el Ministerio de Fomento con 32 Estudios, los extintos Ministerio de Cultura con 24 y Ciencia e Innovación con 15, Sanidad y Política Social con 14, Defensa con 9 y finalmente los Ministerios de Justicia y Trabajo e Inmigración con 11 y 6 respectivamente.

Destaca el notable aumento de este tipo de estudios respecto al anterior informe (2010) en el Ministerio de Justicia, así como el mantenimiento del pulso en este subprograma por parte de los Departamentos de Industria, Turismo y Comercio, Interior, Fomento, Sanidad, Cultura y Trabajo.

Por último cabe reseñar que los Ministerios de Asuntos Exteriores y Cooperación, Ministerio de Medio Ambiente, Rural y Marino, Economía y Hacienda y Presidencia, no experimentaron actividad en este subprograma durante el año 2011.

CUADRO 4. SUBPROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN POR MINISTERIOS EN 2011



Fuente: Elaboración AEVAL

RESULTADOS DEL PROGRAMA

La mayoría de los Estudios de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción llevados a cabo en 2011 se han realizado en primer lugar a usuarios de los servicios (65%), seguido de los realizados con empleados, normalmente en contacto con los usuarios, y que representan el (10%) de los casos. El 25% restante se han realizado a otras organizaciones. Este dato cobra una especial relevancia en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

En general la fórmula más utilizada ha sido el cuestionario autoadministrado, casi en un 65% de los casos, seguido por las encuestas on line (20%) y las entrevistas (10%). Las técnicas cualitativas se utilizan en apenas un (5%) de los casos.

Respecto a la metodología utilizada y de acuerdo con los datos recopilados, la metodología propuesta por AEVAL para la realización de estos estudios se ha tenido en cuenta en el 23% de los casos, mientras que en el resto se han utilizado otras metodologías de acuerdo a las especificidades de los estudios (Por Ej. "A Guide to Evaluating NTO Marketing Activities" realizado por la Universidad de Luton para la European Travel Commission y la Organización Mundial del Turismo").

Por lo que se refiere a la interacción de este Programa con el de Cartas de Servicios, se observa la poca correlación entre los Estudios de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción con la elaboración o actualización de Cartas de Servicios. Las excepciones a esta afirmación se han producido en el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, donde los resultados de 12 Estudios de Satisfacción y 3 Estudios de Análisis de la Demanda, correspondientes a años anteriores, se han utilizado para la determinación de los atributos de calidad en los servicios. También, en los Ministerios de Ciencia e Innovación y Economía y Hacienda se han utilizado algunos resultados de estudios de Evaluación de la Satisfacción para definir los atributos de calidad de sus servicios.

Por último, caracterizando la ejecución de este programa, en más del 95% de los Estudios llevados a cabo en 2011, los organismos han contado con ayuda externa para su ejecución.

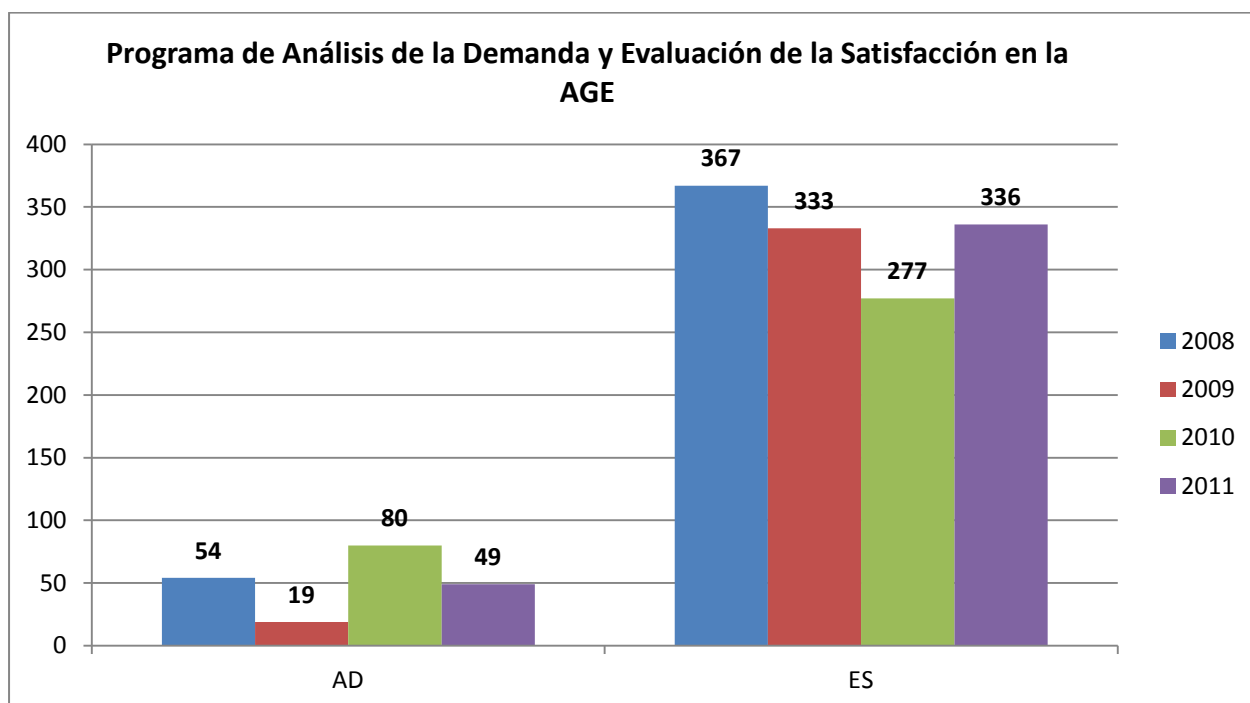
EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD EN EL PROGRAMA

En general, la utilización de los Estudios de Análisis de la Demanda continúa siendo incipiente en la Administración General del Estado, salvo contadas excepciones como los Ministerios de Industria, Turismo y Comercio e Interior. A pesar de esta primera conclusión, de acuerdo con los datos recopilados, en los últimos cuatro años se han llevado a cabo un total de 202 Estudios en la modalidad de Análisis de la Demanda.

Respecto a los Estudios de Evaluación de la Satisfacción, pese a que en los últimos cuatro años se han llevado a cabo 1313, la tendencia se mantiene estable desde el año 2008.

Sin embargo, la correspondencia entre el actual contexto de ajustes presupuestarios y la actividad desplegada por los Ministerios en este programa parece indicar que es necesario incidir en el impulso del Programa a partir de una orientación del mismo hacia mecanismos y canales de investigación social que supongan un menor coste para los organismos públicos. La Guía de AEVAL (2006) para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción contiene algunas indicaciones al respecto.

CUADRO 5. EVOLUCIÓN DEL PROGRAMA DE AD Y ES EN EL PERIODO 2008-2011 EN LA AGE



Fuente: Elaboración AEVAL

VIII. PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios constituyen un instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y los compromisos de calidad en su prestación. Las Cartas de Servicios pueden referirse al conjunto de los servicios que gestionan o exclusivamente a un servicio concreto prestado por el organismo público. Existen dos tipos de Cartas: las convencionales y las Cartas de servicios electrónicos.

Las Cartas de Servicios ponen en relación la calidad en las prestaciones con las expectativas de los usuarios, lo que se plasma en la definición de los procesos y compromisos de servicio. Son por tanto, una de las principales vías de aproximación a la Calidad por parte de los organismos públicos.

ACTIVIDAD EN EL PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS DURANTE 2011

El acumulado "bruto" de todas las Cartas de Servicios publicadas por la Administración General del Estado desde 2000 a 31 de diciembre de 2011 es de 355 (de las cuales 340 son de tipo convencional y únicamente 15 se refieren a servicios electrónicos).

De este acumulado "bruto" de Cartas de Servicio en la AGE el 83%, un total de 296 Cartas, estaban vigentes mientras que el restante 17% (59 Cartas), quedaban pendientes de actualización por haber superado el periodo de vigencia establecido en tres años. Estos datos se reflejan en la tabla siguiente con información para cada Ministerio:

CUADRO 6. ACTIVIDAD DEL PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN LA AGE (2000-2011)

| MINISTERIOS | | ACUMULADO 2000-2011 | | |
|-------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|------------|-------------|
| | | DESACTUALIZADAS | VIGENTES | TOTAL |
| Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación | MAEC | 0 | 1 | 1 |
| Ministerio de Ciencia e Innovación | Ciencia e I. | 0 | 5 | 5 |
| Ministerio de Cultura | Cultura | 5 | 26 | 31 |
| Ministerio de Defensa | Defensa | 0 | 58 | 58 |
| Ministerio de Economía y Hacienda | E. y H. | 3 | 13 | 16 |
| Ministerio de Educación | Educación | 0 | 2 | 2 |
| Ministerio de Industria, Turismo y Comercio | Industria | 8 | 13 | 21 |
| Ministerio de Interior | Interior | 1 | 59 | 60 |
| Ministerio de Fomento | Fomento | 3 | 3 | 6 |
| Ministerio de Justicia | Justicia | 0 | 9 | 9 |
| Ministerio de la Presidencia | M. Presidencia | 10 | 4 | 14 |
| Ministerio de Medio Ambiente, Rural y Marino | M. Ambiente | 1 | 6 | 7 |
| Ministerio de Política Territorial y Administración Pública | P.T. y A.P. | 25 | 48 | 73 |
| Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad | Sanidad | 2 | 16 | 18 |
| Ministerio de Trabajo e Inmigración | Trabajo | 1 | 31 | 32 |
| Presidencia del Gobierno | Presidencia G. | 0 | 2 | 2 |
| | Total | 59 | 296 | 355 |
| | % | 17% | 83% | 100% |

Fuente: Elaboración AEVAL

Ateniéndonos a la actividad llevada a cabo durante 2011 la situación ha sido la siguiente: se han publicado 13 Cartas nuevas y se han actualizado 44. Estos datos son positivos por cuanto reflejan un buen nivel de actividad en este programa. Se reflejan para cada Ministerio en el siguiente cuadro:

CUADRO 7. ACTIVIDAD DEL PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS DURANTE 2011 EN LA AGE

| | | Actividad 2011 | |
|-------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------|
| | | NUEVAS | ACTUALIZACIONES |
| Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación | MAEC | 1 | |
| Ministerio de Ciencia e Innovación | Ciencia e I. | 2 | |
| Ministerio de Cultura | Cultura | 3 | 10 |
| Ministerio de Defensa | Defensa | | |
| Ministerio de Economía y Hacienda | E. y H. | 4 | 4 |
| Ministerio de Educación | Educación | | |
| Ministerio de Industria, Turismo y Comercio | Industria | | |
| Ministerio de Interior | Interior | 1 | 7 |
| Ministerio de Fomento | Fomento | | |
| Ministerio de Justicia | Justicia | | |
| Ministerio de la Presidencia | Presidencia | | |
| Ministerio de Medio Ambiente, Rural y Marino | M. Ambiente | 1 | 3 |
| Ministerio de Política Territorial y Administración Pública | P.T. y A.P. | 1 | 16 |
| Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad | Sanidad | | 2 |
| Ministerio de Trabajo e Inmigración | Trabajo | | |
| Presidencia del Gobierno | Presidencia G. | | 2 |
| | Total | 13 | 44 |

Fuente: Elaboración AEVAL

Para una mayor aproximación a la actividad en este programa durante 2011 a continuación se detallan las Cartas de Servicios nuevas, publicadas en este periodo y que ha sido de 13 (12 convencionales y una referida a servicios electrónicos). En concreto, corresponden a los siguientes Ministerios:

CUADRO 8. CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS EN 2011 EN LA AGE

| <i>CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS EN 2011</i> | | |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| MINISTERIO | ORGANISMO | FECHA DE PUBLICACIÓN BOE |
| <i>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE, MEDIO RURAL Y MARINO</i> | <i>Dirección General de Recursos Agrícolas y Ganaderos</i> | <i>01/04/2011</i> |
| <i>MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y COOPERACIÓN</i> | <i>Centro de Información de la Agencia Española de Cooperación y Desarrollo</i> | <i>11/05/2011</i> |
| <i>MINISTERIO DE CIENCIA E INNOVACIÓN</i> | <i>Real Jardín Botánico de Madrid</i> | <i>20/06/2011</i> |
| | <i>Red de Bibliotecas del CSIC</i> | <i>18/06/2011</i> |
| <i>MINISTERIO DE CULTURA</i> | <i>Centro de Información Documental de Archivos</i> | <i>11/03/2011</i> |
| | <i>Archivo Histórico Provincial de Álava</i> | <i>15/01/2011</i> |
| | <i>Museo Nacional del Romanticismo</i> | <i>11/03/2011</i> |
| <i>MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</i> | <i>Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)</i> | <i>12/08/2011</i> |
| <i>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA</i> | <i>Archivo General</i> | <i>03/06/2011</i> |
| | <i>Biblioteca Central</i> | <i>03/06/2011</i> |
| | <i>Centro de Publicaciones</i> | <i>03/06/2011</i> |
| | <i>Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones (Servicios Electrónicos)</i> | <i>01/06/2011</i> |
| <i>MINISTERIO DEL INTERIOR</i> | <i>Jefatura Provincial de Tráfico de Zamora</i> | <i>22/11/2011</i> |

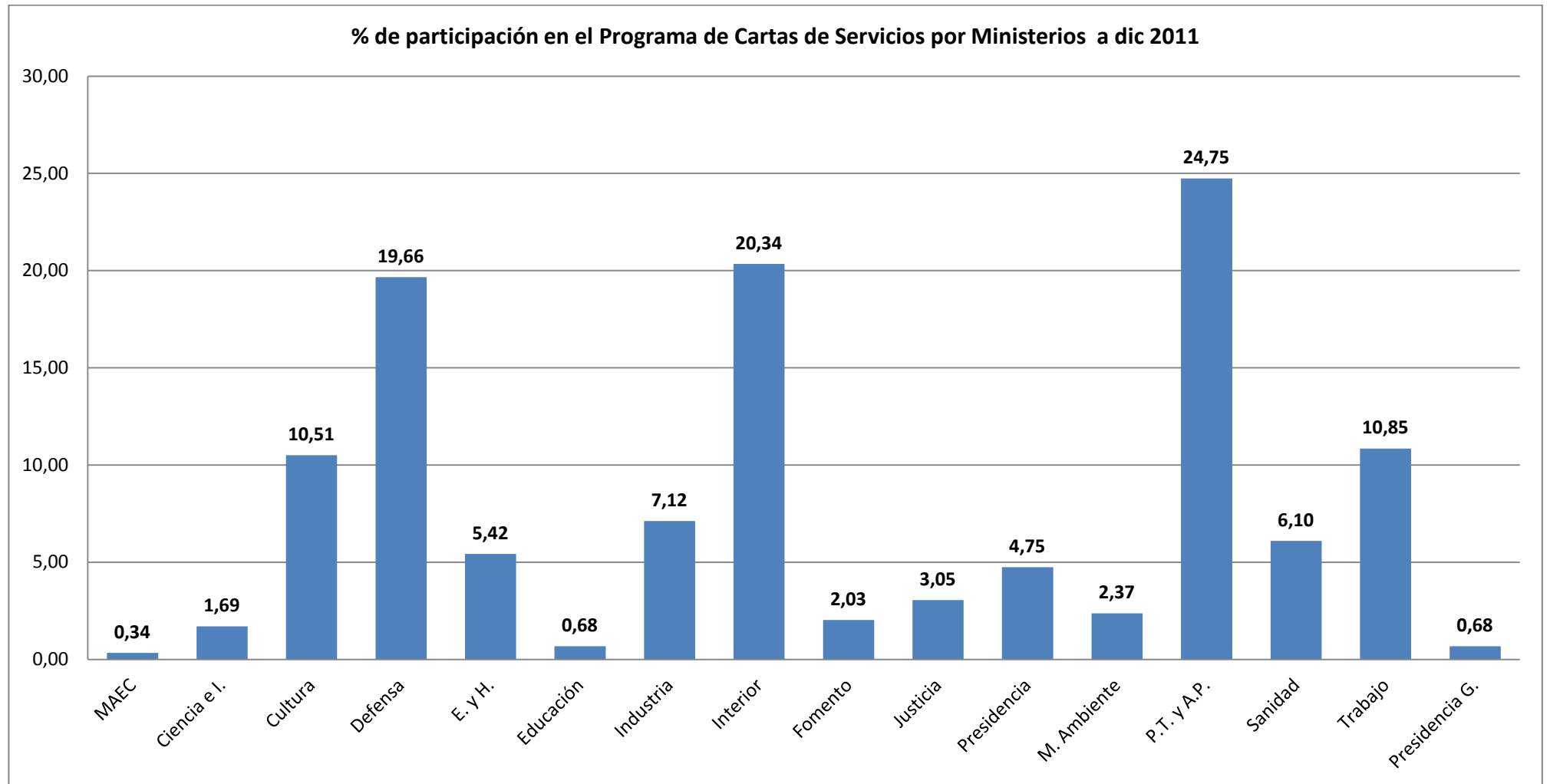
Fuente: Elaboración AEVAL

Los cinco Departamentos que históricamente han tenido una mayor participación en el Programa han sido, por este orden: El Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, que cuenta con el 24,75% de las Cartas de Servicios que se han publicado hasta diciembre de 2011, el Ministerio del Interior con un 20,34% del

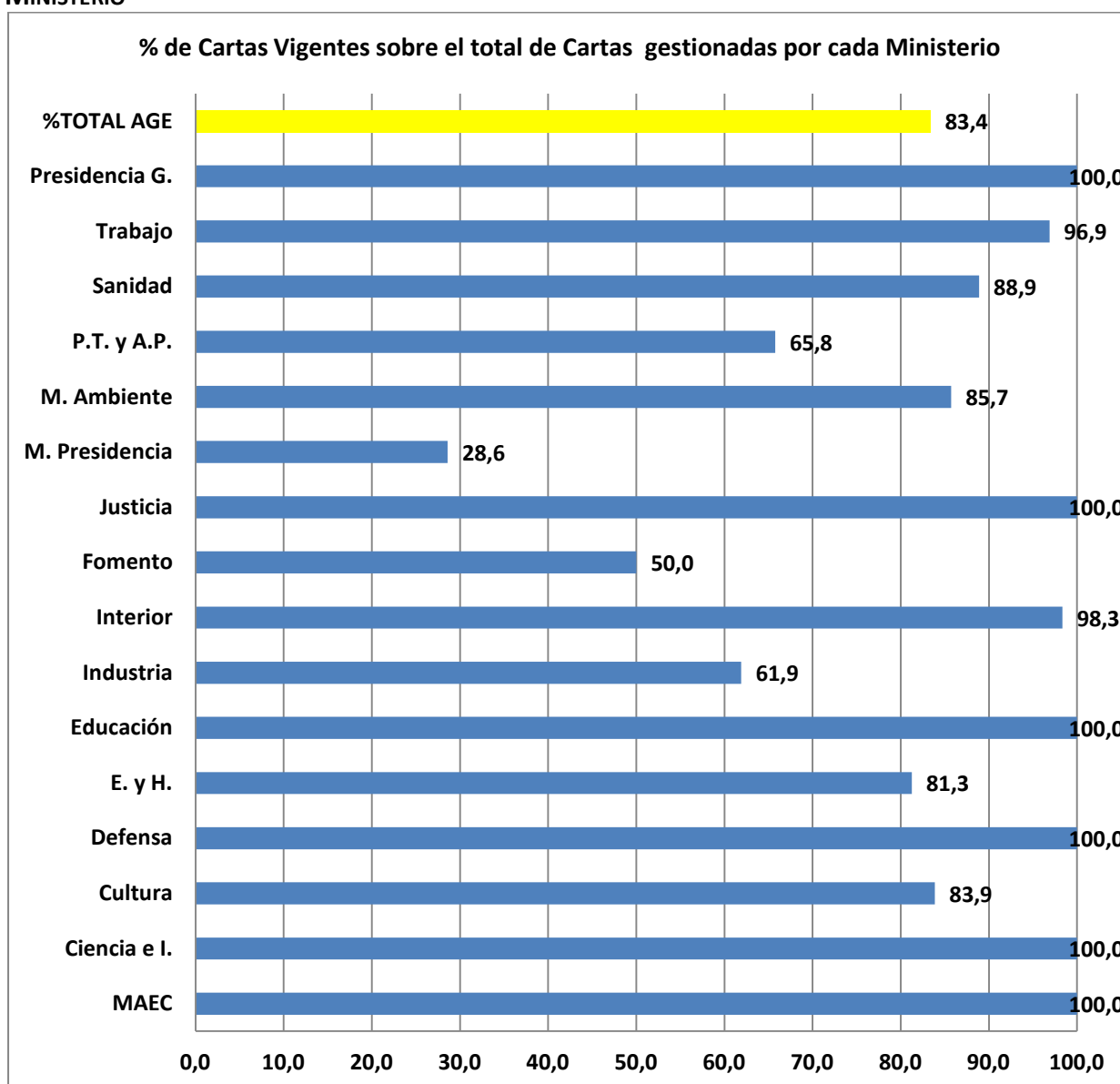
total de publicadas y el Ministerio de Defensa con el 19,66%. Los Ministerios de Trabajo e Inmigración y Cultura han estado en torno al 10%.

Cabe destacar el caso del Ministerio de Economía y Hacienda que, pese a contar con el 5,42% de las Cartas de Servicios tiene una notable repercusión en los usuarios ya que, por ejemplo, la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria afecta a 17 Delegaciones Especiales –una en cada Comunidad Autónoma- y 51 Delegaciones.

El resto de Departamentos se hallan por debajo del 6% en cuanto a número de Cartas de Servicios publicadas.

CUADRO 9. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR MINISTERIOS EN EL PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN LA AGE (ACUMULADO A DIC DE 2011)

Fuente: Elaboración AEVAL

CUADRO 10. PORCENTAJE DE CARTAS DE SERVICIOS VIGENTES EN 2011 RESPECTO DEL TOTAL POR CADA MINISTERIO

Fuente: Elaboración AEVAL

Un total de seis Departamentos tenían el 100% de sus Cartas de Servicios vigentes en 2011: Presidencia de Gobierno, Justicia, Educación, Defensa, Ciencia e Innovación y Asuntos Exteriores y Cooperación. Además, seis Departamentos se situaban por encima del 80%: Trabajo e Inmigración, Sanidad, Política Social e Igualdad, Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, Interior, Economía y Hacienda y finalmente Cultura.

El 83% del total de Cartas de Servicio existentes en la AGE estaban vigentes en 2011.

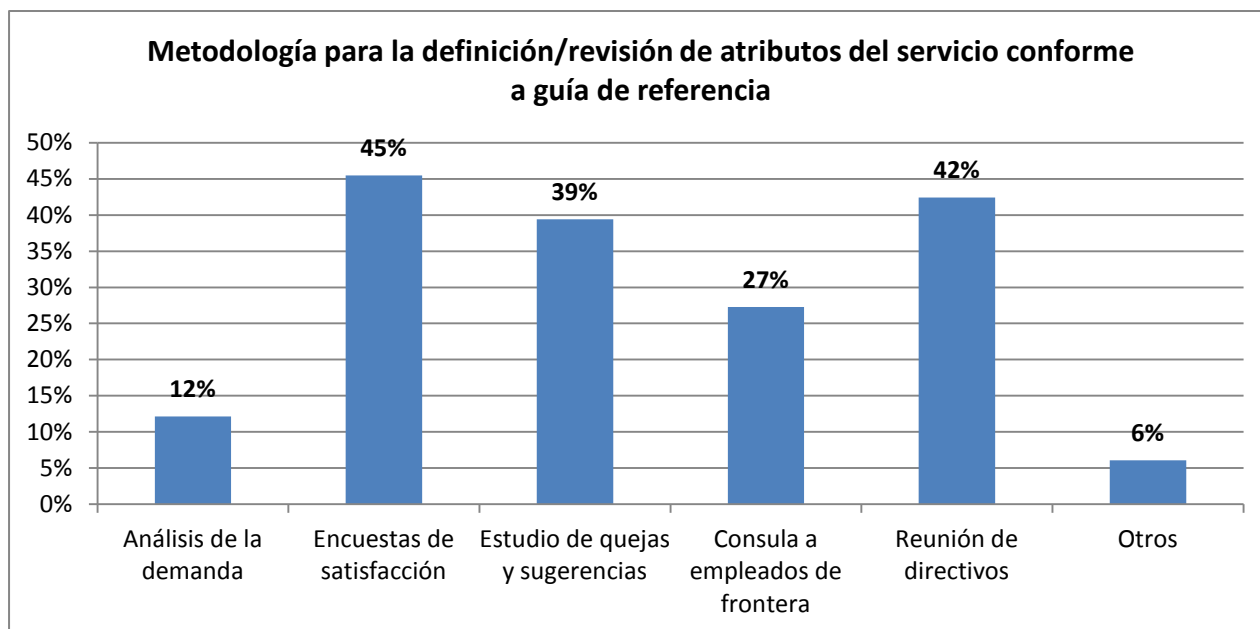
CALIDAD EN LA IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS DURANTE 2011

Por lo que se refiere a la calidad en la implantación del programa, se ha tratado de verificar el grado de adhesión de las Cartas de Servicios a la Guía Metodológica (AEVAL) en dos aspectos: la metodología para la definición y revisión de los atributos del servicio y para el establecimiento de los compromisos expresados en las Cartas.

A partir de los datos recibidos resulta que el 45% del total de las Cartas han utilizado encuestas de satisfacción para la definición o revisión de los atributos de servicio. Además, en un 42% de los casos se han llevado a cabo reuniones con directivos.

Únicamente en un 39% de los casos se han estudiado las Quejas y Sugerencias recibidas, lo que llama especialmente la atención por cuanto este es el único programa de carácter obligatorio del Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado y ofrece una información de gran valor para la definición de los atributos de servicio. Finalmente, el Análisis de la Demanda se ha llevado a cabo mediante consulta a empleados frontera, en su mayor parte de servicios de atención, en el 27% de los casos, y mediante consulta directa a usuarios de los servicios en el 12%.

CUADRO 11. METODOLOGÍA PARA DEFINICIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO UTILIZADA EN LA AGE EN 2011



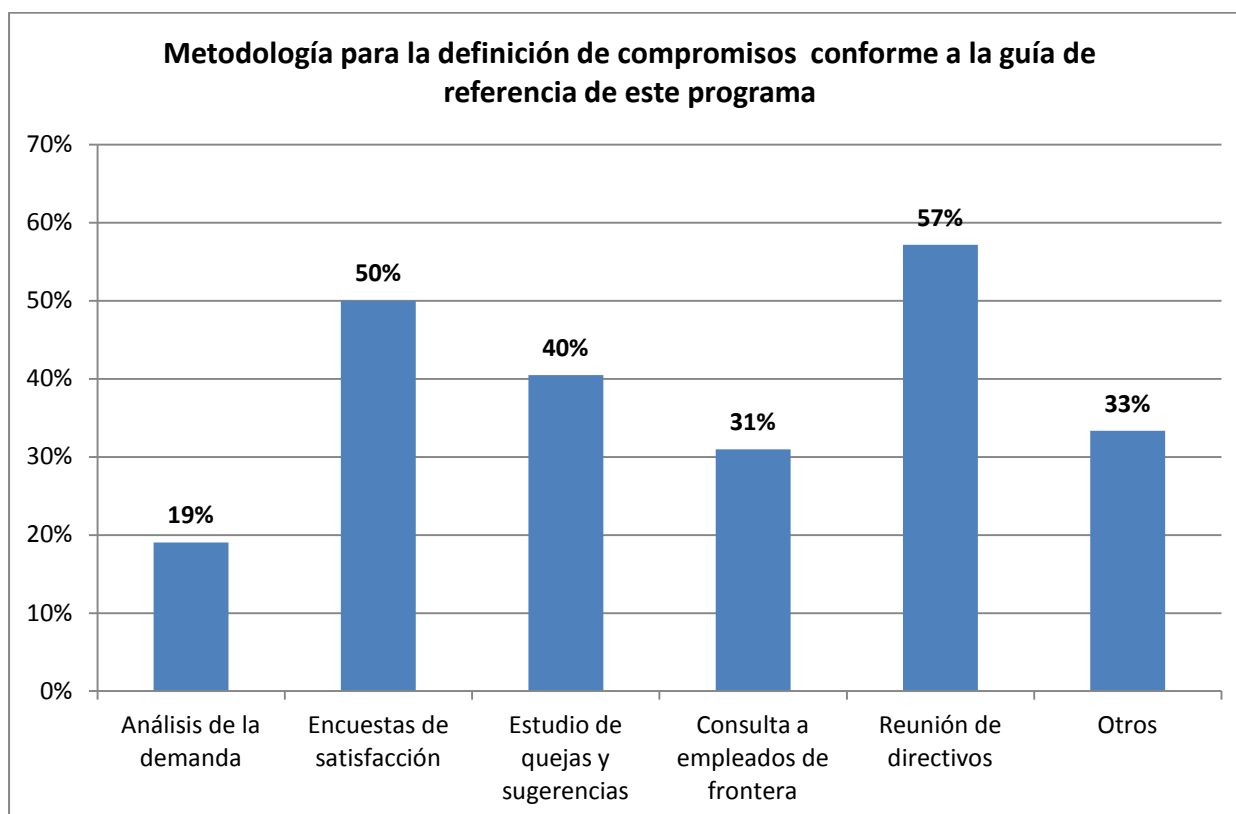
(La utilización de una metodología no es excluyente con el resto)

Fuente: Elaboración AEVAL

Respecto al segundo apartado, en el que los datos no son excluyentes, puesto que puede haberse utilizado más de una vía para la definición de los compromisos de

servicio, se observa que las reuniones con directivos se han empleado en el 57% de los casos. Salvo en este caso, en el que se observa un aumento respecto al anterior apartado, en el resto los datos presentan similitudes. Así, las encuestas de satisfacción han ocupado el 50% de los casos para la definición de compromisos de servicio mientras que las Quejas y Sugerencias únicamente se han utilizado en el 40% de los casos.

CUADRO 12. METODOLOGÍA PARA LA DEFINICIÓN DE COMPROMISOS UTILIZADA EN LA AGE EN 2011



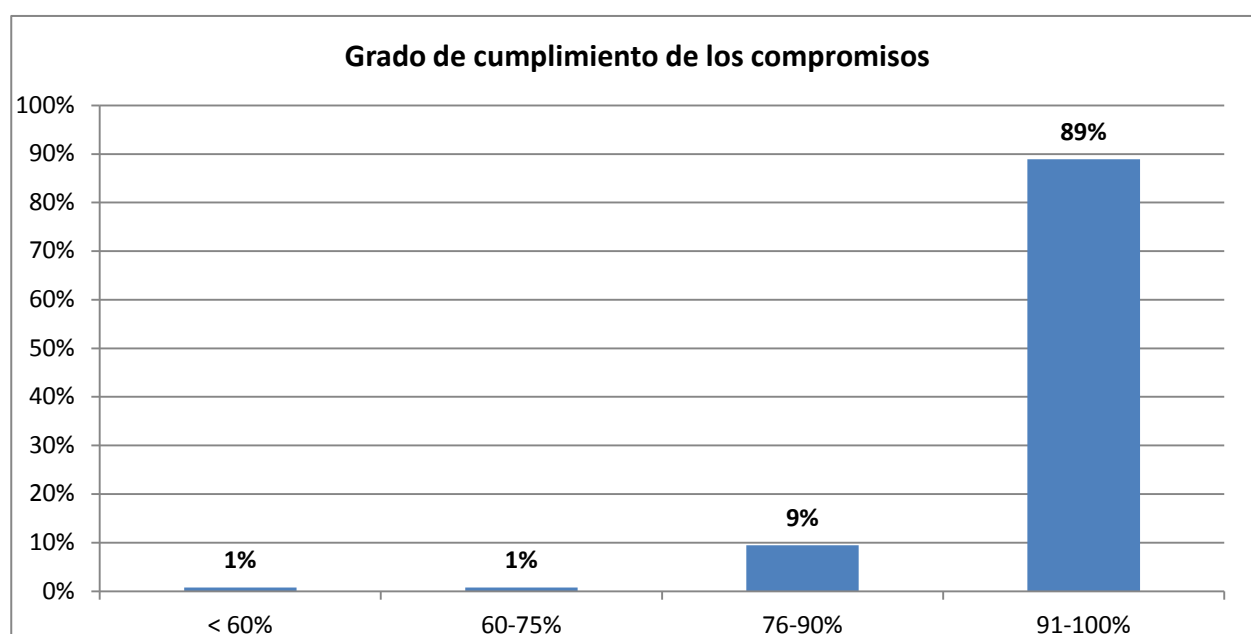
(La utilización de una metodología no es excluyente con el resto)

Fuente: Elaboración AEVAL

RESULTADOS DEL PROGRAMA

La mejor manera de evaluar la eficacia del Programa de Cartas de Servicios es verificar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía. Para ello es necesario señalar que, de las 296 Cartas de Servicio vigentes en 2011 en la AGE, se ha logrado recopilar una estimación del grado de cumplimiento de los compromisos en 253 casos. Así, el 89% de las Cartas se sitúan en el rango de cumplimiento de 91-100%, el 9% cumplen los compromisos en el rango de 76-90% y solamente el 2% se sitúan en los rangos inferiores, 60-75% y menos del 60%.

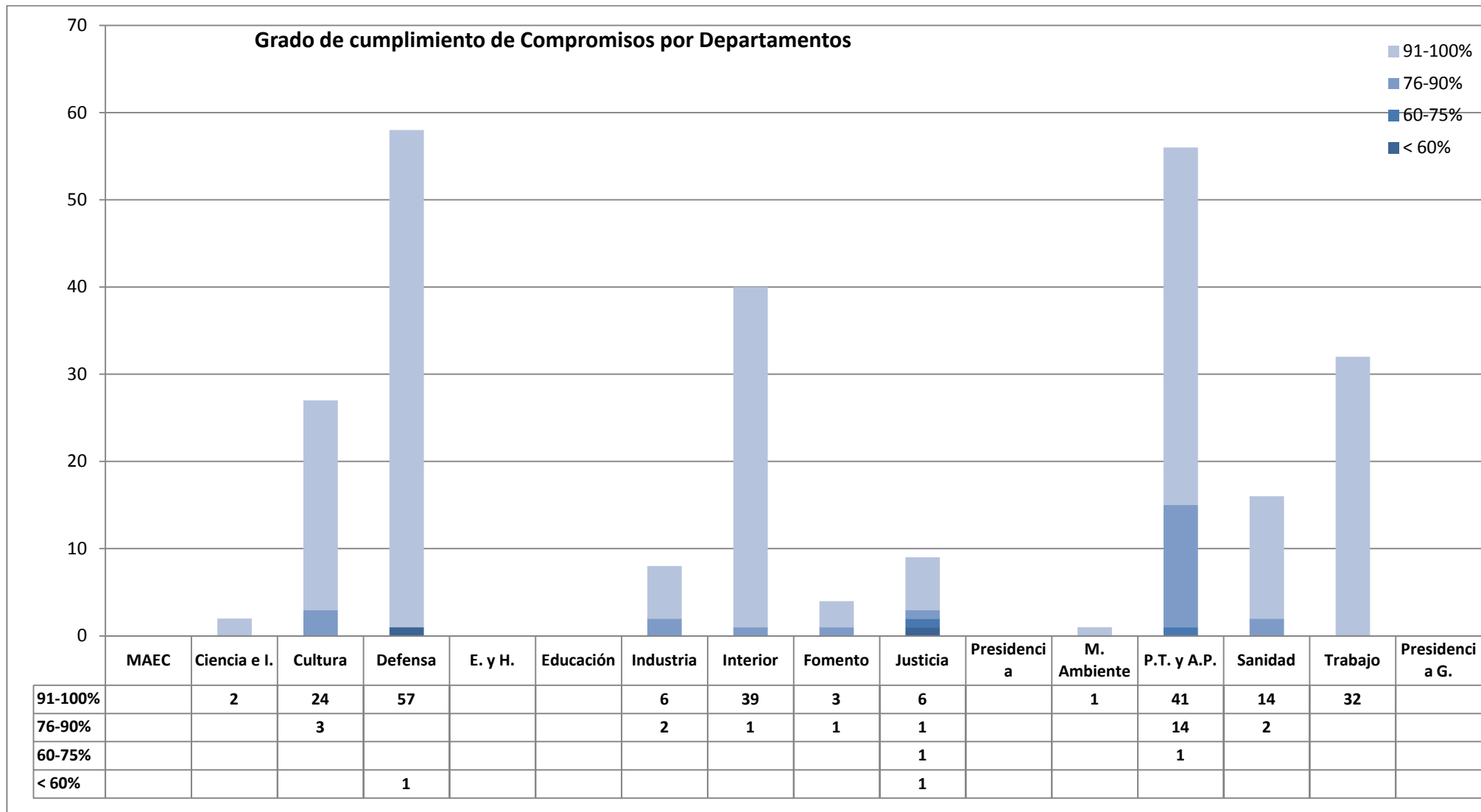
CUADRO 13. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS EN LA AGE EN 2011



Fuente: Elaboración AEVAL

Desagregando la información anterior por Ministerios, tal y como se expresa en el cuadro siguiente, los Departamentos de Defensa (57), Política Territorial y Administración Pública (41), Interior (39), Trabajo e Inmigración (32) y Cultura (24) son los que presentan los mejores resultados en cuanto a grado de cumplimiento de los compromisos expresados en sus Cartas de Servicios.

CUADRO 14. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS POR MINISTERIOS DURANTE 2011

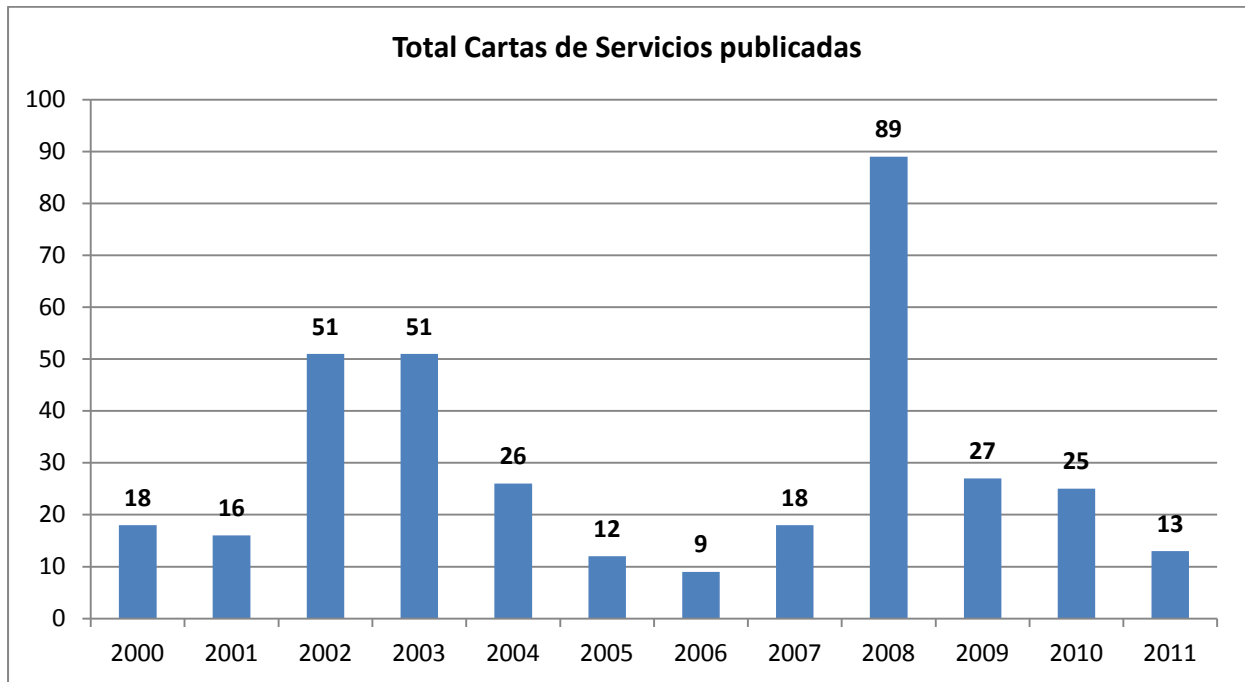


Fuente: Elaboración AEVAL (La información se ha elaborado a partir de las Cartas de Servicio que han facilitado los datos (253)).

EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD EN EL PROGRAMA

Haciendo un balance de los doce años de existencia de este programa, el número de Cartas de Servicios publicadas en el periodo comprendido entre 2000 y 2011 ha sido de 355, distribuidas por años tal y como se refleja en el siguiente gráfico:

CUADRO 15. CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS (PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 2000 Y 2011)



Fuente: Elaboración AEVAL

IX. PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Este programa determina que los diversos órganos, organismos y entidades de la AGE asumen la responsabilidad de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad. Asimismo, deberán ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus Quejas o Sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

Las Quejas y Sugerencias suponen, sobre todo, una verdadera fuente de información de interés para la Administración Pública. El ciudadano que sugiere o propone está realizando un acto fruto de su voluntad individual, con un afán positivo y de generosidad (en tiempo y dedicación) para con el organismo al que se dirige. Las Sugerencias no siempre son realistas y fáciles de llevar a la práctica, pero ofrecen una buena muestra de las expectativas depositadas en la organización.

En el caso de las Quejas, tras la posterior catalogación y estudio, es posible obtener información acerca de aquellos aspectos que causan disfunciones en el servicio a los ciudadanos e identificar los límites prácticos de la actuación pública.

ACTIVIDAD EN EL PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN 2011

En el año 2011 la Administración General del Estado ha recibido 176.546 Quejas y Sugerencias, lo que da buena muestra de la utilización de este programa del Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado.

Conforme al propósito de este programa, cualquier Queja o Sugerencia constituye una oportunidad de mejora, por lo que un adecuado tratamiento de las mismas redundará en la mejora de la calidad de los servicios públicos.

De este volumen, el 98,9%, corresponde a Quejas (174.673) y el resto, el 1,1%, a Sugerencias (1.873)

La Administración General del Estado cuenta con 8.112 puntos de entrada de Quejas y Sugerencias, de los cuales 7.499 (el 92,4%) son de tipo presencial y el resto, 613 (7,6%) son de tipo electrónico.

La distribución pormenorizada, diferenciando entre Quejas y Sugerencias, se expresa en el siguiente cuadro:

CUADRO 16. ACTIVIDAD EN EL PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS EN LA AGE DURANTE 2011

| COBERTURA GENERAL DEL PROGRAMA | | | | | | |
|--------------------------------|-------------------------|--------------|----------------------|----------------------------|--------------|----------------------------|
| MINISTERIOS | Nº DE PUNTOS DE ENTRADA | | | Nº DE QUEJAS Y SUGERENCIAS | | TOTAL QUEJAS + SUGERENCIAS |
| | PRESENCIALES | ELECTRÓNICOS | TOTAL PUNTOS ENTRADA | QUEJAS | SUGERENCIAS | |
| MAEC | 216 | 216 | 432 | 397 | 16 | 413 |
| Ciencia e I. | 18 | 4 | 22 | 173 | 21 | 194 |
| Cultura | 77 | 2 | 79 | 1.315 | 446 | 1.761 |
| Defensa | 152 | 137 | 289 | 217 | 81 | 298 |
| E. y H. | 226 | 16 | 242 | 4.501 | 50 | 4.551 |
| Educación | 4 | 1 | 5 | 512 | 55 | 567 |
| Industria | 3 | 7 | 10 | 180 | 14 | 195 |
| Interior | 3.879 | 69 | 3.948 | 10.118 | 284 | 10.402 |
| Fomento | 814 | 89 | 903 | 145.061 | 112 | 145.173 |
| Justicia | 29 | 2 | 31 | 397 | 7 | 404 |
| Presidencia | 21 | 0 | 21 | 1.099 | 103 | 1.202 |
| M. Ambiente | 110 | 34 | 144 | 533 | 222 | 755 |
| P.T. y A.P. | 63 | 4 | 67 | 986 | 18 | 1.004 |
| Sanidad | 32 | 28 | 60 | 153 | 5 | 158 |
| Trabajo | 1.855 | 4 | 1.859 | 9.031 | 439 | 9.470 |
| TOTAL | 7.499 | 613 | 8.112 | 174.673 | 1.873 | 176.546 |
| MEDIA | 500 | 41 | 541 | 11.645 | 125 | 11.770 |
| PORCENTAJE | 92,4% | 7,6% | 100,0% | 98,9% | 1,1% | 100,0% |

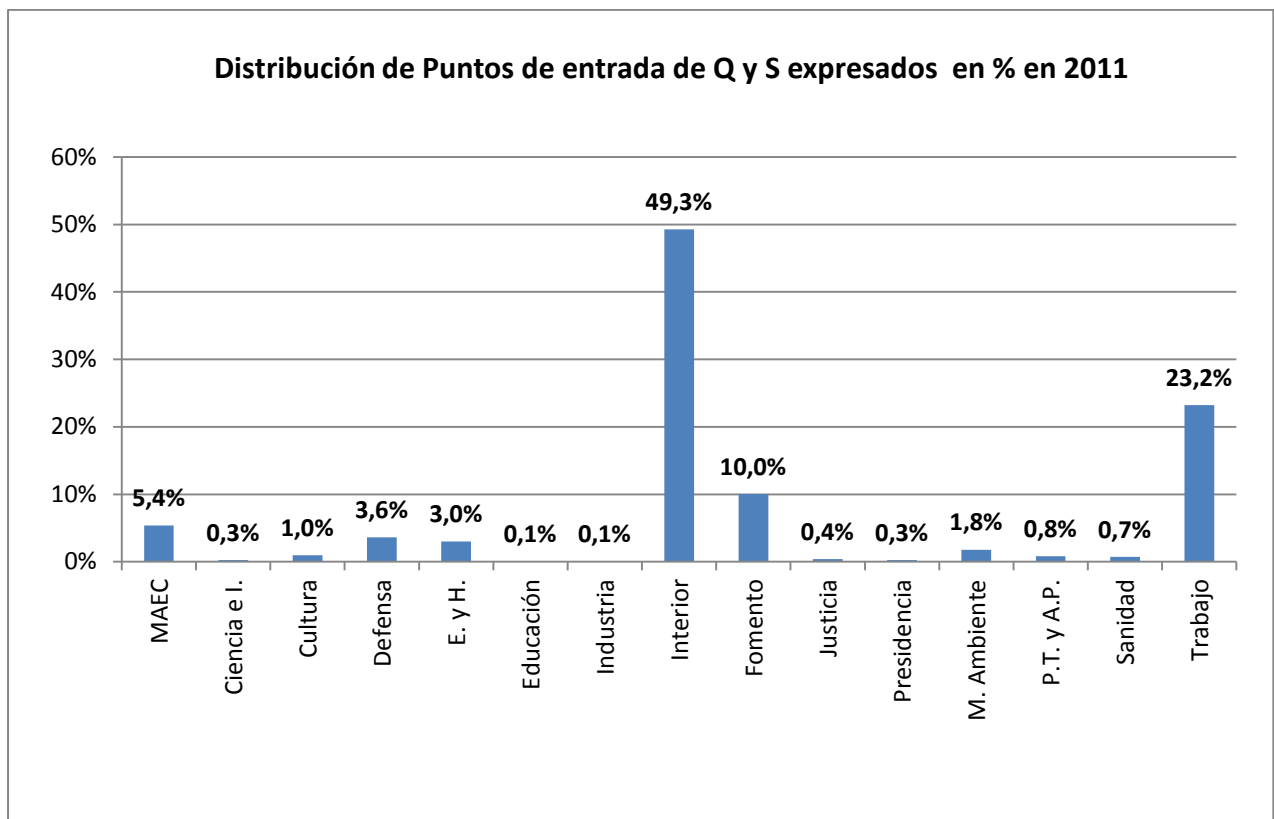
Fuente: Elaboración AEVAL

Complementariamente y para evaluar la implantación del programa de Quejas y Sugerencias, se ha verificado el número de puntos de presentación y de unidades de tramitación de Quejas y Sugerencias en cada Ministerio.

Como se ha venido demostrando en los sucesivos informes anuales, existe cierta relación entre el número de puntos de presentación de Quejas y Sugerencias y el número de las mismas.

Los datos agregados muestran que todos los Ministerios cuentan con puntos presenciales de presentación de Quejas y Sugerencias, así como puntos de presentación telemática accesibles desde las webs de los Ministerios o de los entes, órganos y organismos que los integran. Igualmente, todos los Ministerios han designado unidades para la tramitación de las Quejas y Sugerencias recibidas. En algunos casos, el criterio ha sido centralizar la tramitación en una sola unidad, mientras que en otros, se ha optado por que cada dependencia donde exista un punto de presentación sea la encargada de gestionar las Quejas y las Sugerencias recibidas.

CUADRO 17. DISTRIBUCIÓN DE LOS PUNTOS DE ENTRADA DE Q Y S ENTRE MINISTERIO EXPRESADO EN (%)



Fuente: Elaboración AEVAL

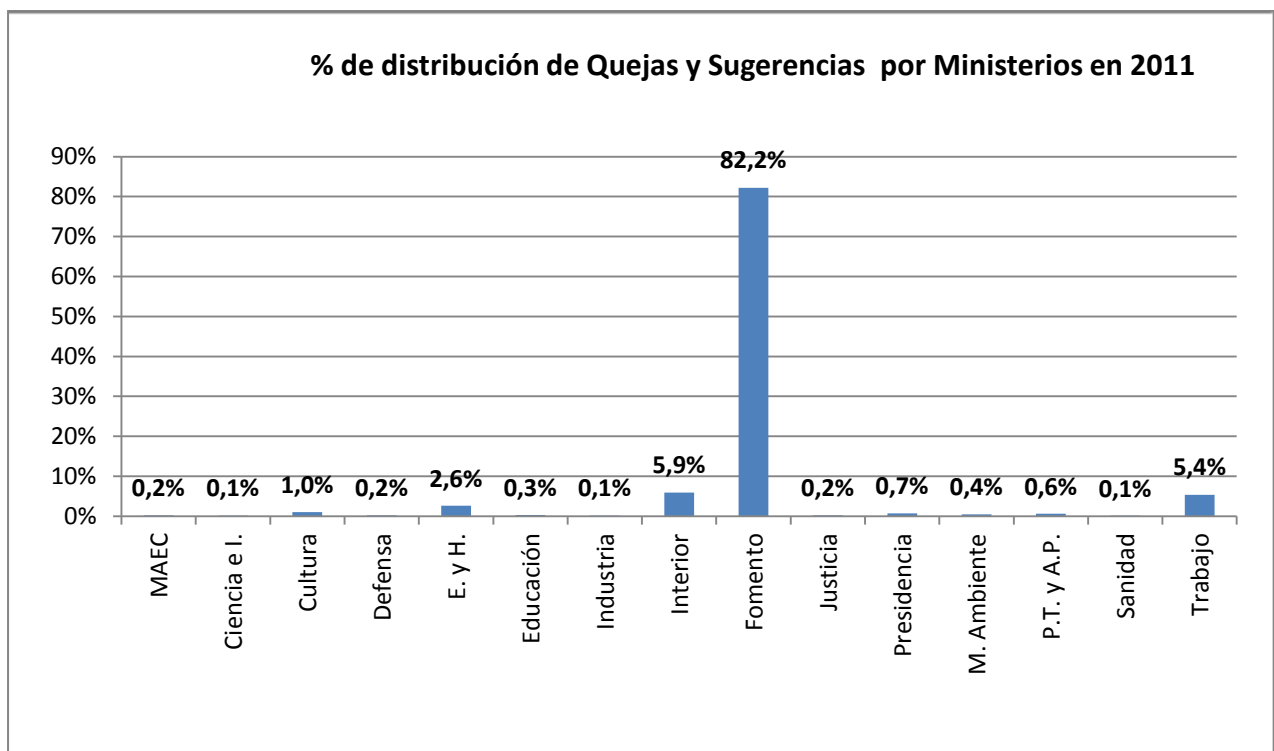
A la hora de abordar la distribución de Quejas y Sugerencias por cada Ministerio, en términos de volumen, cabe destacar que el Ministerio que ha recibido un mayor número de Quejas y Sugerencias ha sido el de Fomento (145.173), siendo la mayoría de ellas referidas a organismos dependientes de este Departamento en

2011 y que se relacionan con diversos medios de transporte. Así, RENFE recibió 97.206 Quejas y Sugerencias, mientras que AENA recibió un total de 46.246 y FEVE 1.326.

El segundo Departamento en número de Quejas y Sugerencias recibidas ha sido el de Interior con (10.402) siendo el tercero por volumen el de Trabajo e Inmigración (9.470) y el cuarto Economía y Hacienda (4.551). El resto de Ministerios gestionaron en 2011 un volumen menor de 1.500 Quejas y Sugerencias.

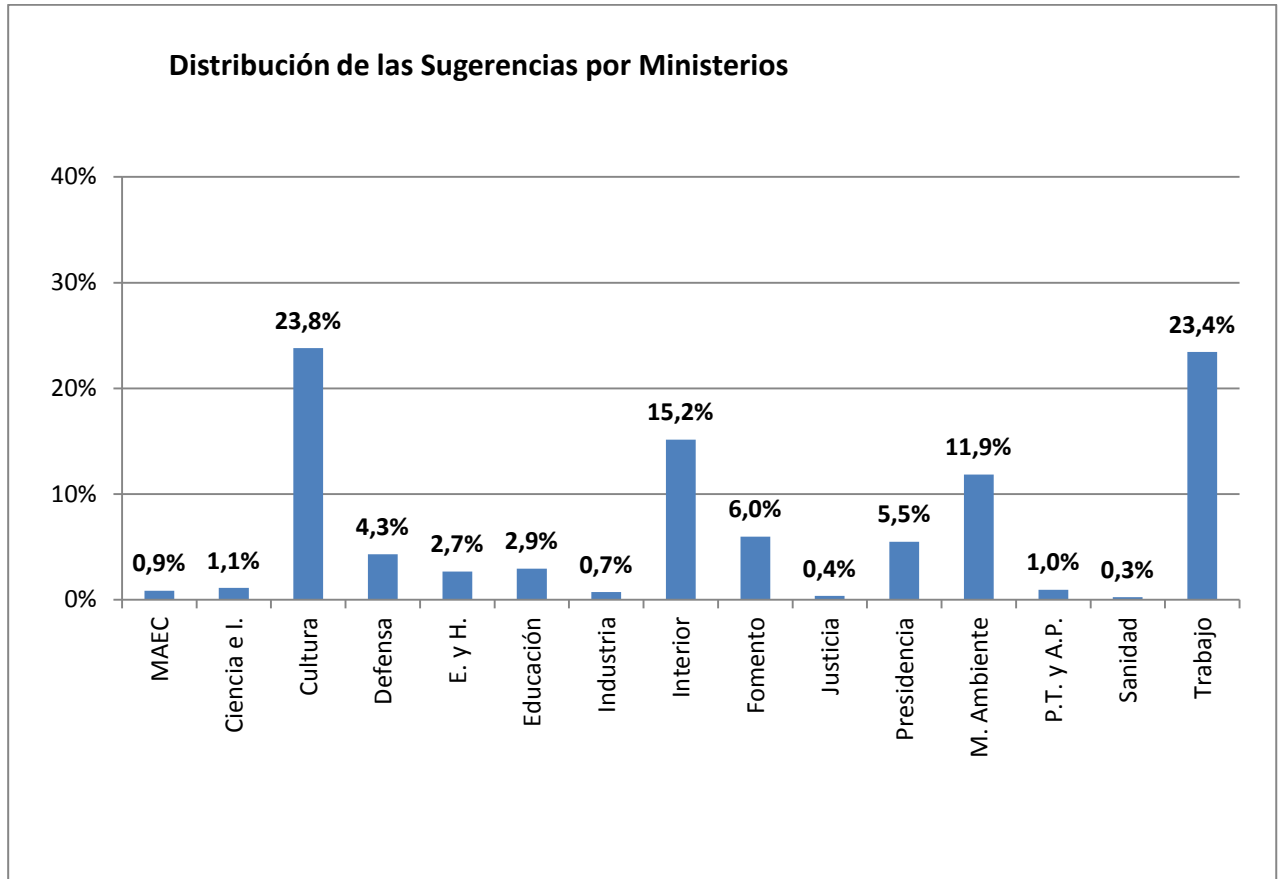
Expresado en términos porcentuales, quedaría de la manera siguiente:

CUADRO 18. PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS POR MINISTERIOS EN 2011



Fuente: Elaboración AEVAL

La verificación de los porcentajes referidos únicamente a las Sugerencias presentadas, que puede servir para dar una muestra de la capacidad de los diferentes Departamentos para facilitar a la ciudadanía canales de comunicación sobre su gestión, da lugar a los siguientes resultados:

CUADRO 19. DISTRIBUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS POR MINISTERIOS EN 2011

Fuente: Elaboración AEVAL

El Ministerio de Cultura (23,8%), ha sido el que ha recibido el mayor número de Sugerencias de toda la Administración General del Estado, seguido del Ministerio de Trabajo e Inmigración (23,4%), el Ministerio del Interior (15,2%) y el de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino (11,9%).

Los cuatro Ministerios citados, destacaron en 2011 por sus facilidades para la recepción de Sugerencias de sus usuarios.

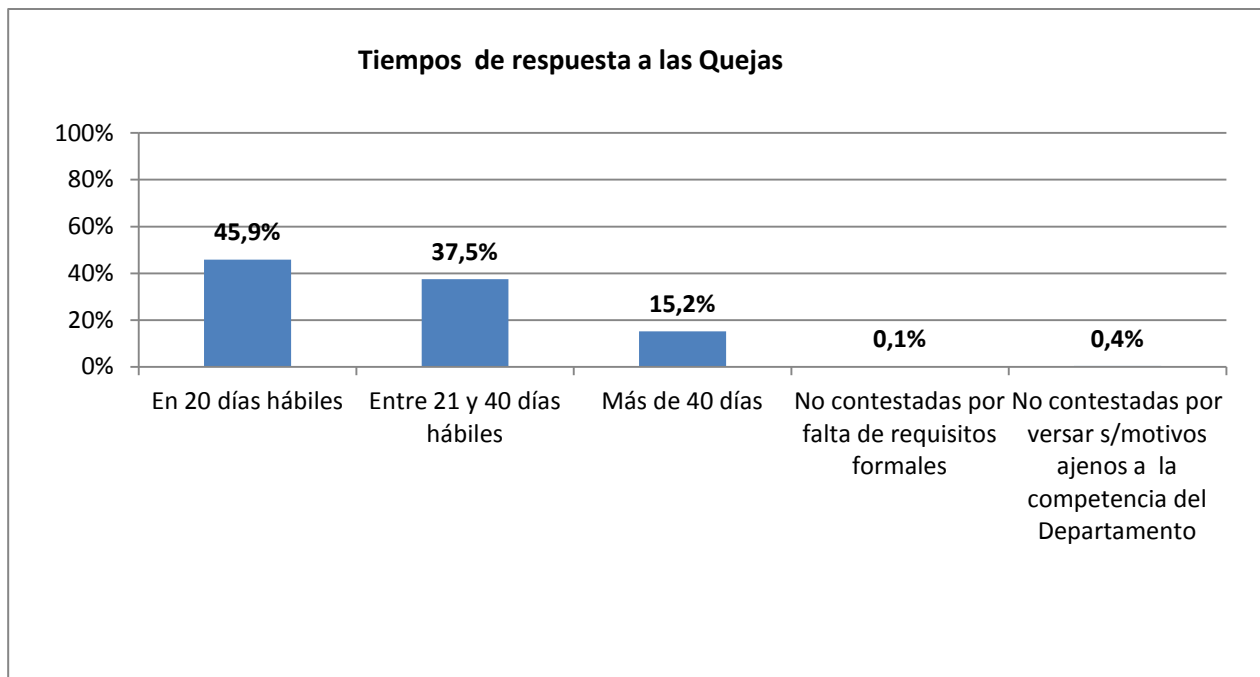
**IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN 2011;
TIEMPOS DE RESPUESTA**

Respecto a los plazos de respuesta, el propio Artículo 16 del Real Decreto 951/2005 establecía que, una vez recibida la Queja o Sugerencia en la dependencia afectada, ésta informará al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas en su caso adoptadas en el plazo de 20 días hábiles. Este plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Durante 2011, el 45,9% de las Quejas se han contestado en el periodo establecido.

Una proporción no muy alejada, el 37,5%, han superado el plazo reglamentario, mientras que un no desdeñable 15,2% se contestado con posterioridad a cuarenta días.

CUADRO 20. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS QUEJAS DURANTE 2011 EXPRESADO EN %



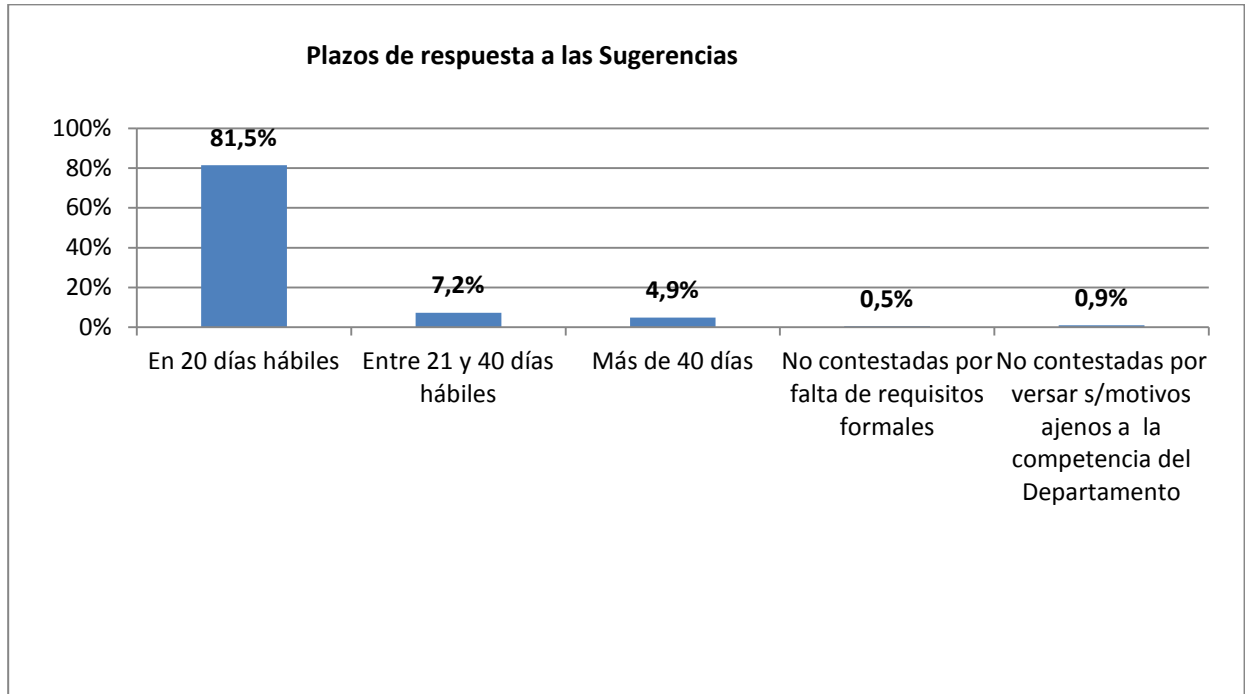
(0,9 % restante no es significativo a efectos de tiempos de respuesta)

Fuente: Elaboración AEVAL

Por lo que se refiere a los tiempos de respuesta en el apartado de las Sugerencias recibidas durante 2011, el 81,5% de las Sugerencias fueron contestadas en los primeros 20 días hábiles, es decir, dentro del plazo establecido, mientras que

únicamente el 7,2% correspondieron al tramo siguiente: entre 21 y 40 días. El 4,9% se contestaron con posterioridad a 40 días.

CUADRO 21. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS



(5% restante no es significativo a efectos de tiempos de respuesta)

Fuente: Elaboración AEVAL

IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN 2011; CANALES DE ENTRADA

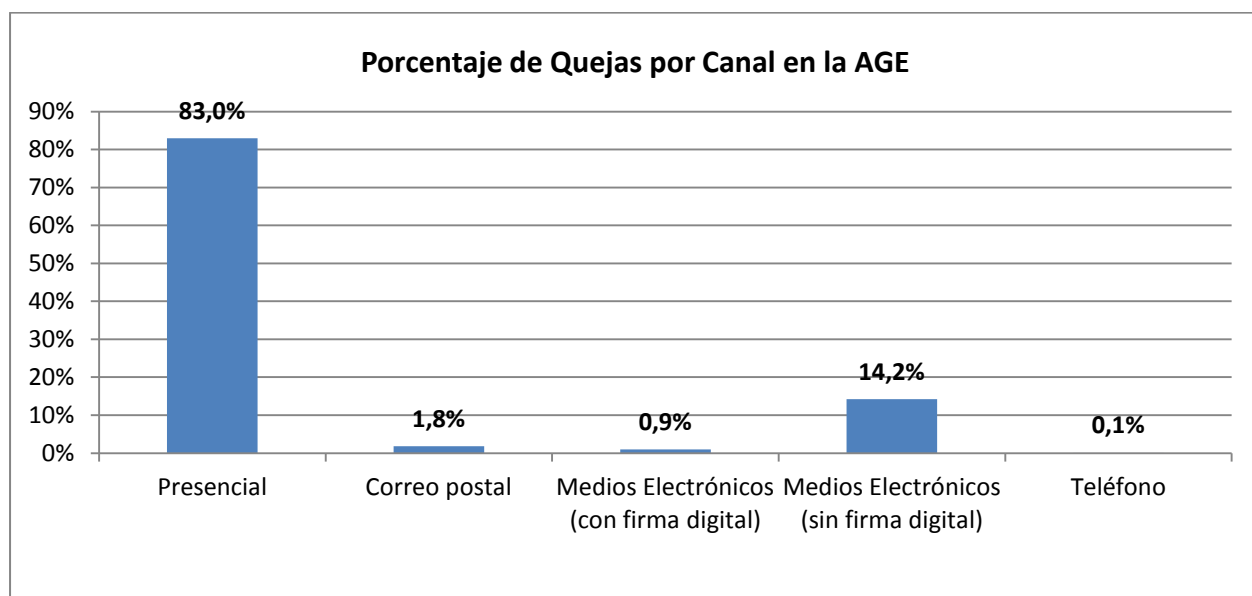
El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, regula en el capítulo IV el Programa de Quejas y Sugerencias. Cada Ministerio ha trasladado al ámbito departamental este programa teniendo en cuenta que las Quejas y Sugerencias pueden formularse presencialmente, rellenando el formulario existente en las Oficinas de atención presencial, por correo postal o por medios electrónicos.

Cabe destacar que en cumplimiento del artículo 10.3 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y del artículo 3.2 e) del Real Decreto 1671/2009, por el que se desarrolla parcialmente dicha Ley, los Departamentos Ministeriales han garantizado el acceso a los medios disponibles para la presentación de Quejas y Sugerencias a través de la puesta en marcha de sedes electrónicas.

Los datos referidos a los canales de entrada, reflejan que el presencial continuó siendo el canal preferido por los usuarios en 2011, tanto para la presentación de Quejas como de Sugerencias.

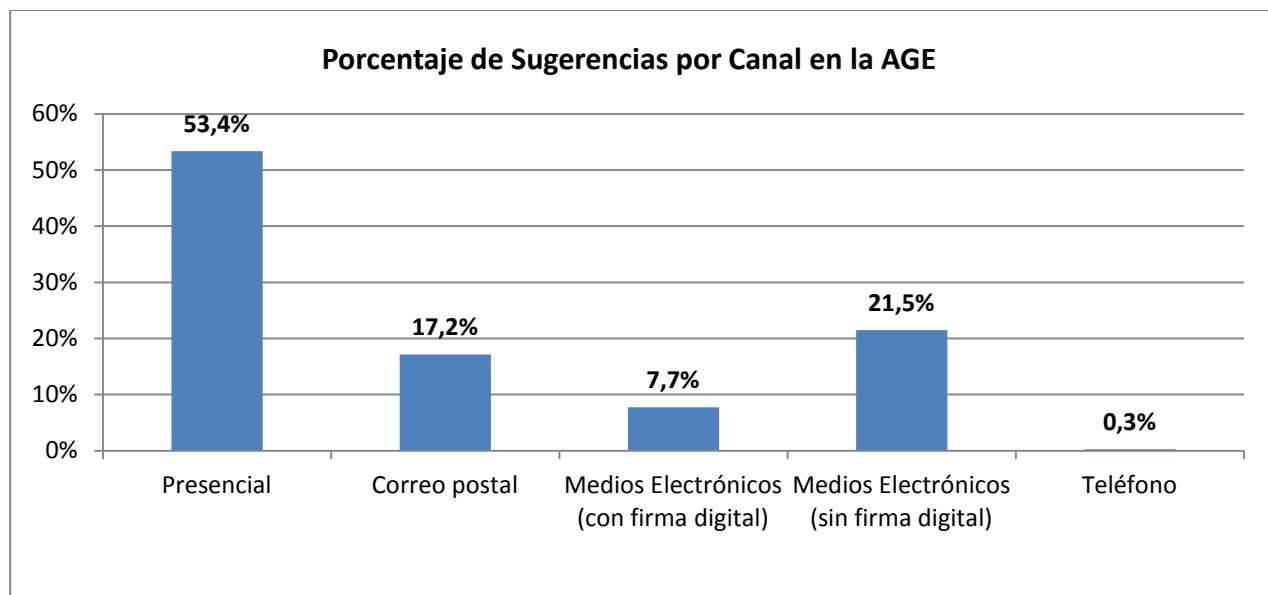
Para la presentación de Quejas el canal presencial obtuvo el 83% del total de las presentadas, el siguiente canal en importancia es el electrónico con un 14,2% de las presentadas (sin firma digital), a las que habría que sumar un 0,9% con firma. El resto de canales son minoritarios.

Una posible hipótesis para explicar la preferencia por canales presenciales para la formulación de Quejas, a la vista de algunos estudios de satisfacción de usuarios, es que los reclamantes utilizan el mismo canal por el que accedieron a la prestación del servicio, siendo éste mayoritariamente el presencial.

CUADRO 22. PORCENTAJE DE QUEJAS POR CANAL DE ENTRADA DURANTE 2011

Fuente: Elaboración AEVAL

En las Sugerencias existe una variación interesante respecto a las Quejas. A pesar de que el canal presencial es el predominante (53,4%), los medios electrónicos sin firma digital (21,5%) y el correo postal (17,2%) también son utilizados con mayor frecuencia.

CUADRO 23. PORCENTAJE DE SUGERENCIAS POR CANAL DE ENTRADA DURANTE 2011

Fuente: Elaboración AEVAL

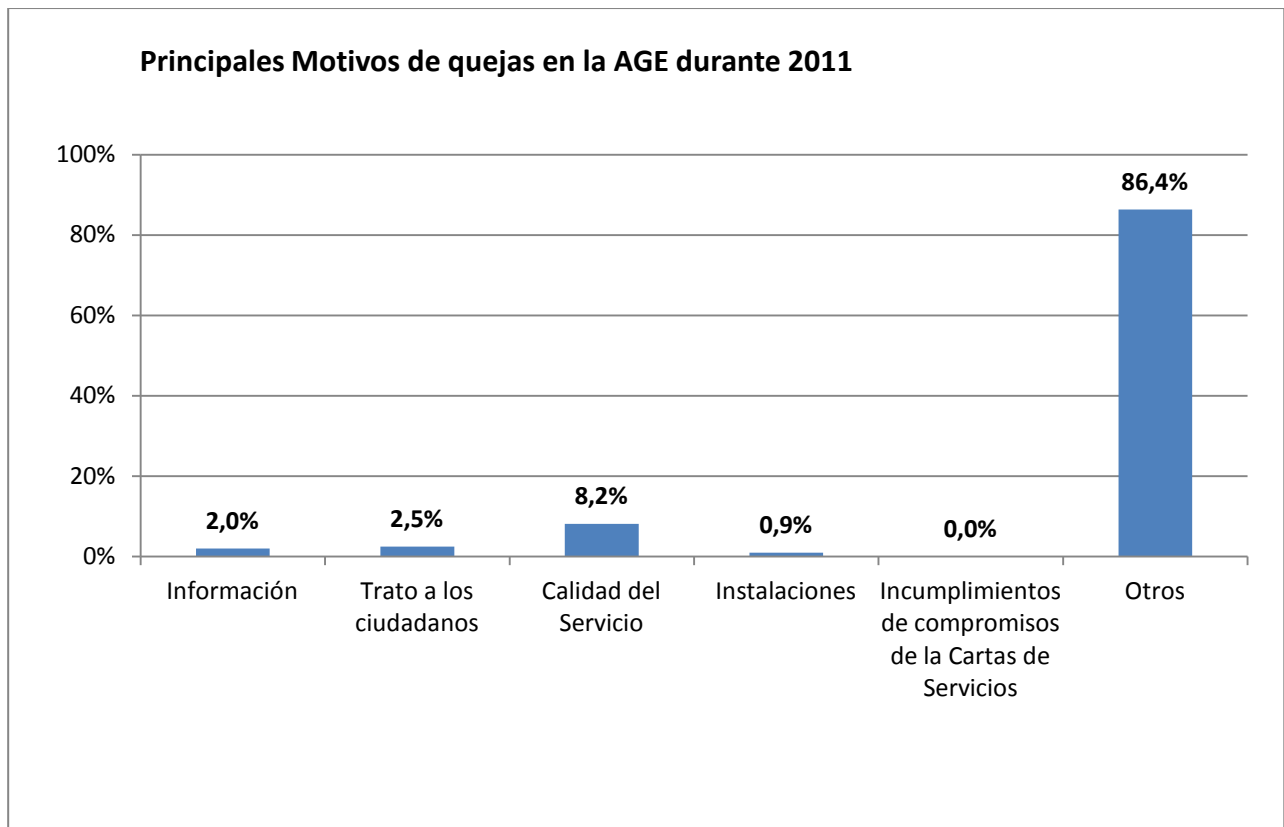
En ambos casos, el teléfono apenas fue utilizado en 2011 como canal para la presentación de Quejas y Sugerencias.

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS POR MOTIVOS

Del total de 176.546 Quejas y Sugerencias recibidas durante 2011, la gran mayoría (145.173) corresponden al Ministerio de Fomento. Dos Entes Públicos de gran relevancia como AENA y RENFE no aplican, dada su especificidad, la codificación establecida para catalogar las causas de las Quejas y Sugerencias, sino que utilizan su propia clasificación atendiendo a la naturaleza de su actividad. De este modo, las Quejas y Sugerencias de AENA y RENFE han magnificado el apartado de "otros".

Salvando esta particularidad, los principales motivos de queja son, por este orden, en primer lugar la calidad del servicio con un 8,2%, en segundo lugar el trato a los usuarios, con un 2,5% y finalmente la calidad de la información con 2%. Las instalaciones o el incumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios representan apenas el 1% de las Quejas presentadas en 2011.

CUADRO 24. PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJA EN LA AGE DURANTE 2011

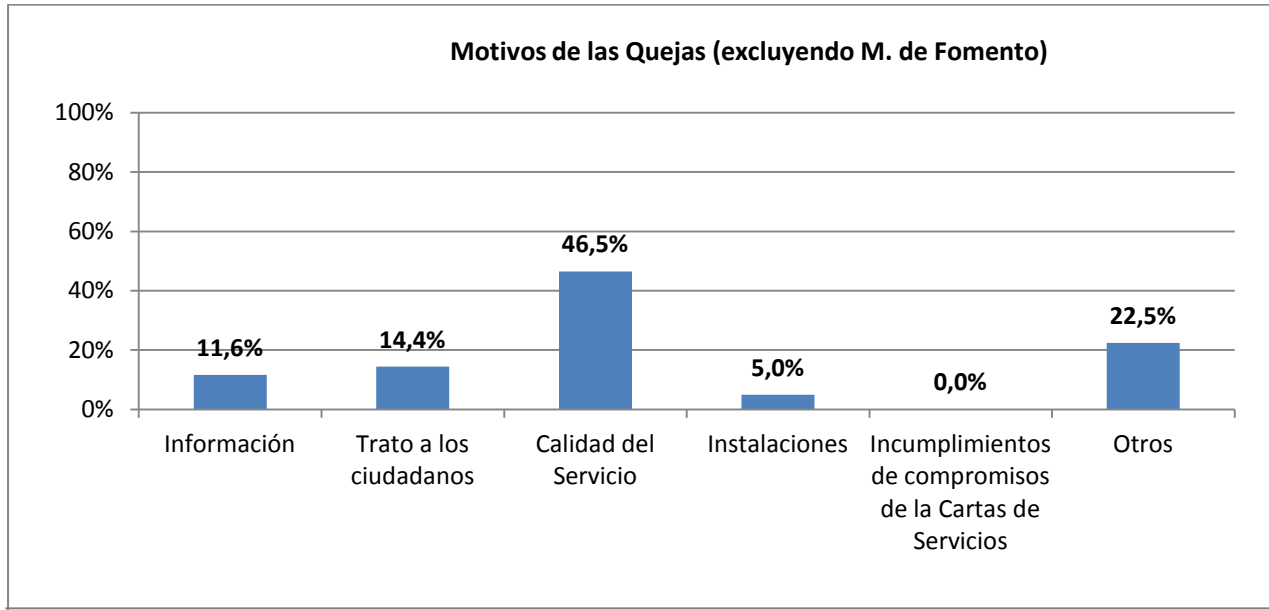


Fuente: Elaboración AEVAL

Para neutralizar el efecto "AENA/RENFE" antes mencionado y conocer más ajustadamente los principales motivos de queja, en el siguiente gráfico se han eliminado los datos correspondientes al Ministerio de Fomento, resultando que las Quejas debidas a la calidad en la prestación del servicio supondrían más del 45% de

las presentadas, mientras que las clasificadas en el apartado "Otros" se redimensionarían al 22,5%.

CUADRO 25. PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJA EN LA AGE DURANTE 2011 (EXCLUYENDO M. DE FOMENTO)

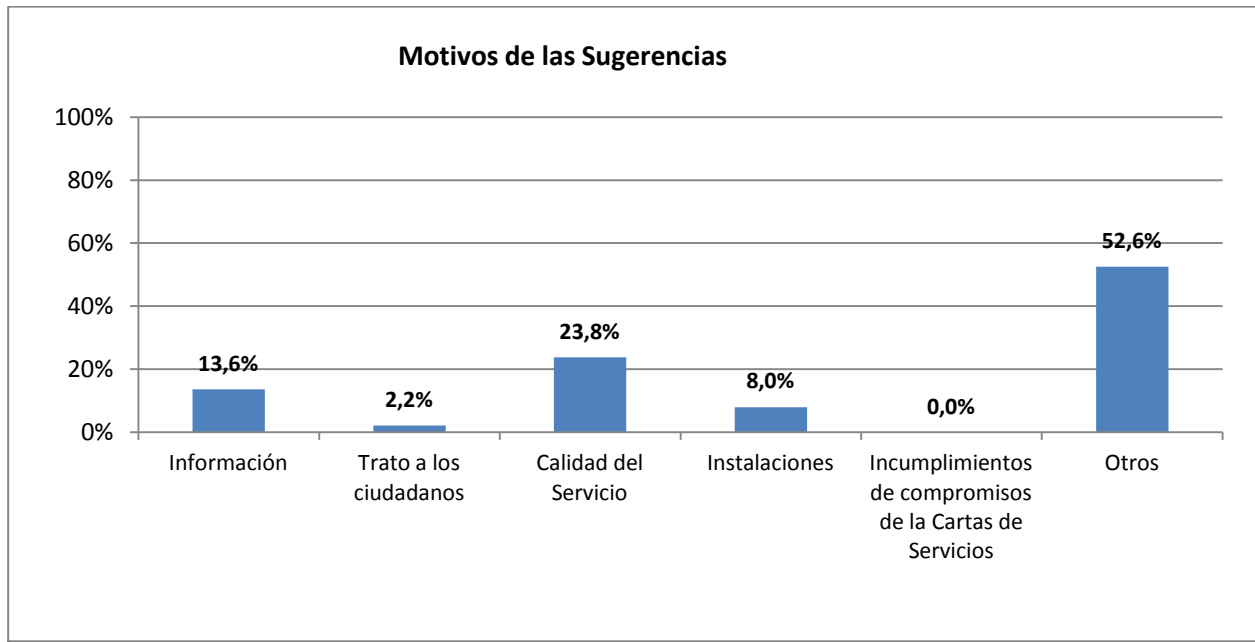


Fuente: Elaboración AEVAL

Respecto a los motivos de Sugerencias, varían susceptiblemente respecto al anterior apartado. Así, durante 2011 los usuarios presentaron Sugerencias para mejorar la calidad del servicio en un 23,8% de los casos, para mejorar la calidad de la información en un 13,65 de los casos y con relación a las instalaciones en un 8% de los casos. Finalmente en el 2,2% de los casos se presentaron Sugerencias relacionadas con el trato a los ciudadanos.

Cabe reseñar, al igual que en el apartado de Quejas, apenas se presentaron sugerencias respecto al incumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios.

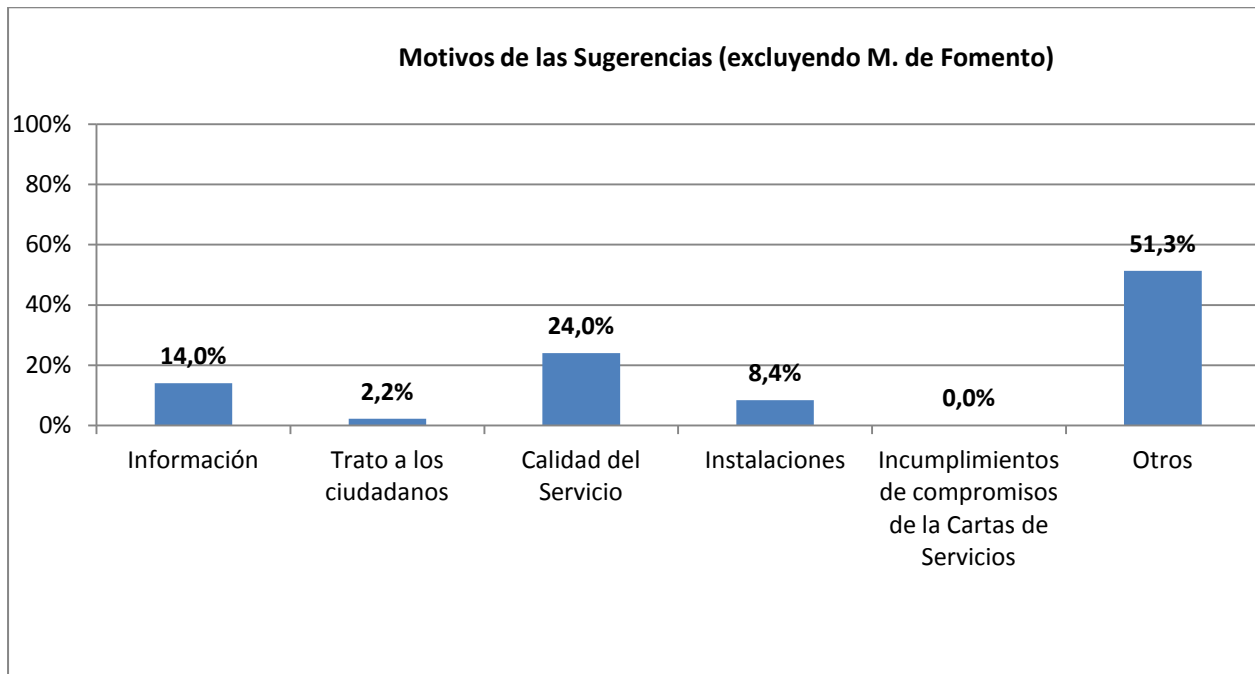
CUADRO 26. PRINCIPALES MOTIVOS DE SUGERENCIA EN LA AGE DURANTE 2011



Fuente: Elaboración AEVAL

Al igual que en el apartado de Quejas y para conocer más en detalle los principales motivos de Sugerencias, en el siguiente gráfico se han eliminado los datos del Ministerio de Fomento, resultando que el apartado "otros" continúa teniendo el mayor peso.

CUADRO 27. PRINCIPALES MOTIVOS DE SUGERENCIA EN LA AGE DURANTE 2011 (EXCLUYENDO EL M. DE FOMENTO)



Fuente: Elaboración AEVAL

X. PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN

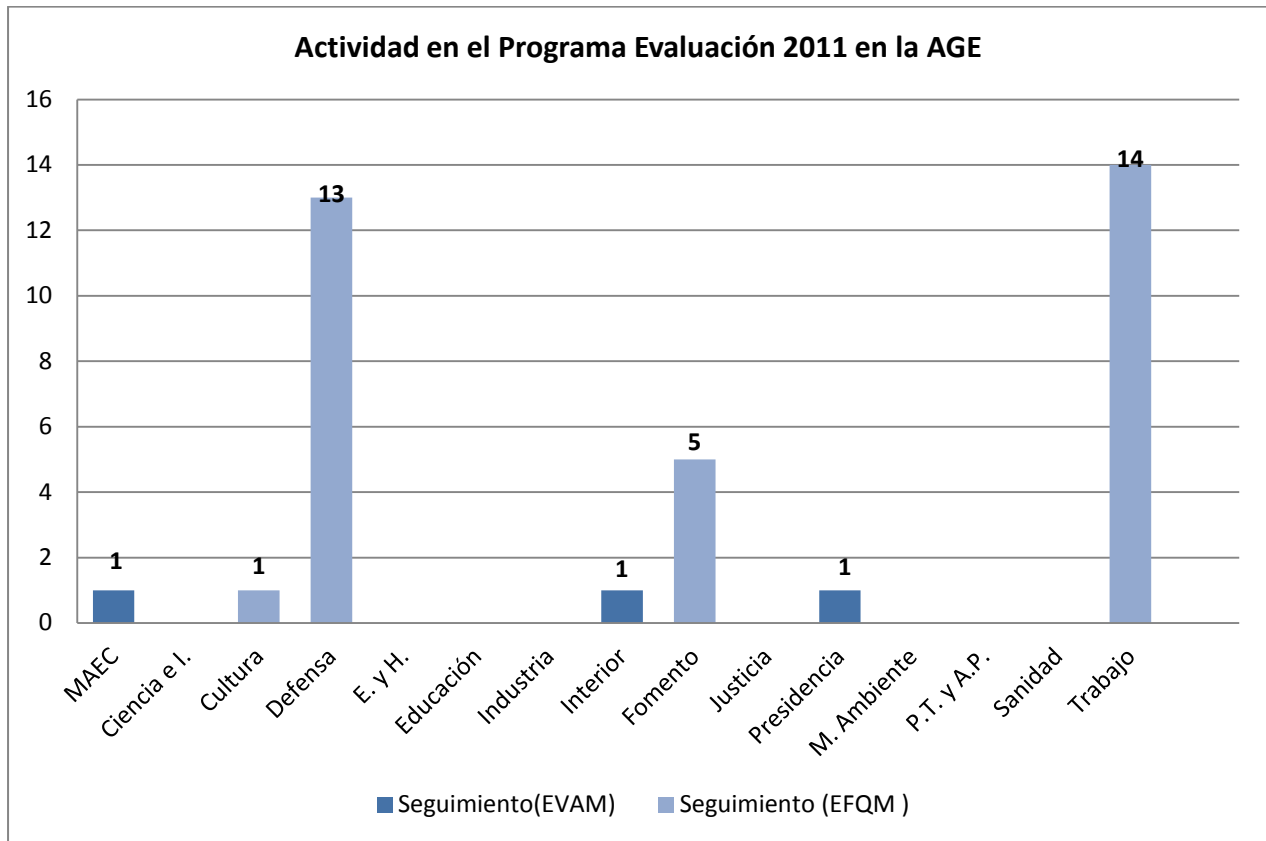
Este programa postula la realización de evaluaciones de la gestión de la calidad a partir de modelos reconocidos como CAF, EFQM o EVAM, sin perjuicio de otros modelos que ya se vengán aplicando o puedan aplicarse en distintos Departamentos Ministeriales. La evaluación se puede articular en dos niveles. Por un lado, la Autoevaluación es un ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar sus fortalezas y deficiencias y reflexionar y establecer los oportunos planes de mejora. Por otro lado, la Evaluación Externa es el proceso por el que los órganos o unidades validan los resultados obtenidos en la autoevaluación o, en otras palabras, se someten a una evaluación por parte de entidades ajenas a la propia organización que valorarán sus resultados conforme al modelo de aprendizaje y mejora diseñado al efecto.

Durante 2011 se han llevado a cabo 36 procesos de evaluación conforme a Modelos de Excelencia en toda la AGE. Es significativo que representan un 58% de los llevados a cabo en 2010 (que fueron un total de 62).

Los Ministerios que mayor actividad han desplegado en este programa han sido, por este orden, el Ministerio de Trabajo e Inmigración con 14 evaluaciones, el Ministerio de Defensa con 13 y el Ministerio de Fomento con 5, todas ellas conforme al Modelo EFQM de excelencia.

Los Ministerios de Cultura (EFQM), Interior (EVAM), Presidencia (EVAM) y Asuntos Exteriores y Cooperación (EVAM en AECID) realizaron una autoevaluación durante 2011.

CUADRO 28. ACTIVIDAD EN EL PROGRAMA DE EVALUACIÓN EN LA AGE DURANTE 2011



Fuente: Elaboración AEVAL

XI. PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD DE LA GESTIÓN

SUBPROGRAMA DE RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA

Muy relacionado con el anterior, este programa tiene la finalidad de contribuir, mediante el reconocimiento de las organizaciones, a la mejora de la calidad y a la innovación en la gestión pública, a través de dos subprogramas o acciones. El Subprograma de Reconocimiento a la Excelencia consiste en la certificación, por parte de AEVAL, de las organizaciones conforme a los modelos de Gestión de Calidad y la concesión de un sello, según el nivel de excelencia comprobado. Podrán solicitar esta certificación aquellas organizaciones que hayan realizado su correspondiente autoevaluación y así lo soliciten. El Subprograma de Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública está destinado a reconocer y galardonar a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en alguno de los siguientes ámbitos: a) la excelencia de su rendimiento global por comparación a modelos de referencia reconocidos; b) la innovación y las buenas prácticas en la gestión de la información y del conocimiento, así como de las tecnologías; c) la calidad e impacto de las iniciativas singulares de mejora implantadas. En este apartado también se incluyen aquellas organizaciones que hayan concurrido a otros Premios o Programas de Reconocimiento.

APARTADO DE CERTIFICACIONES DE AEVAL CON MODELOS DE EXCELENCIA

Una de las competencias de la Agencia de Evaluación es la de emitir certificaciones, basadas en la calidad y en la excelencia, previa solicitud voluntaria de las organizaciones candidatas. Así mediante la Resolución de 18 de junio de 2009, del Consejo Rector de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (B.O.E. de 14 de julio) se aprobó un procedimiento de certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de las Administraciones Públicas.

De acuerdo con el mencionado procedimiento, AEVAL emite una certificación del nivel de excelencia a aquellas organizaciones que se hayan autoevaluado conforme a modelos de gestión de calidad reconocidos y sometido sus resultados a la correspondiente validación, de acuerdo con lo previsto en el Programa de Reconocimiento. El proceso de certificación culmina con la Resolución de Certificación correspondiente y la concesión de un "sello AEVAL", en función del modelo utilizado para la autoevaluación (EFQM, CAF, EVAM) y del nivel de excelencia comprobado por esta Agencia.

Las organizaciones que obtuvieron certificación con AEVAL conforme al Modelo EFQM durante 2011 fueron las siguientes:

CUADRO 29. CERTIFICACIONES AEVAL (EFQM) EN LA AGE DURANTE 2011

| CERTIFICACIONES AEVAL 2011 (EFQM) | NIVEL |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1. Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social en Valladolid | Nivel +500 |
| 2. Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Zamora | Nivel 400-499 |
| 3. Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social en A Coruña | Nivel 400-499 |
| 4. Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social en Madrid | Nivel 400-499 |
| 5. Delegación de Defensa en Castilla-León. Subdelegación de Defensa en Valladolid | Nivel 400-499 |
| 6. Dirección Provincial del Instituto Social de la Marina en Cádiz | Nivel 300-399 |
| 7. Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social en Málaga | Nivel 300-399 |
| 8. Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Palencia | Nivel 200-299 |
| 9. Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Murcia | Nivel 200-299 |
| 10. Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social en Pontevedra (Vigo) | Nivel 200-299 |
| 11. Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social en Tenerife | Nivel 200-299 |
| 12. Subdelegación de Defensa en Cuenca | Nivel 200-299 |
| 13. Subdelegación de Defensa en Jaén | Nivel 200-299 |
| 14. Subdelegación de Defensa en Salamanca | Nivel 200-299 |
| 15. Subdelegación de Defensa en Tarragona | Nivel 200-299 |

Las organizaciones que obtuvieron certificación con AEVAL conforme al Modelo EVAM durante 2011 fueron las siguientes:

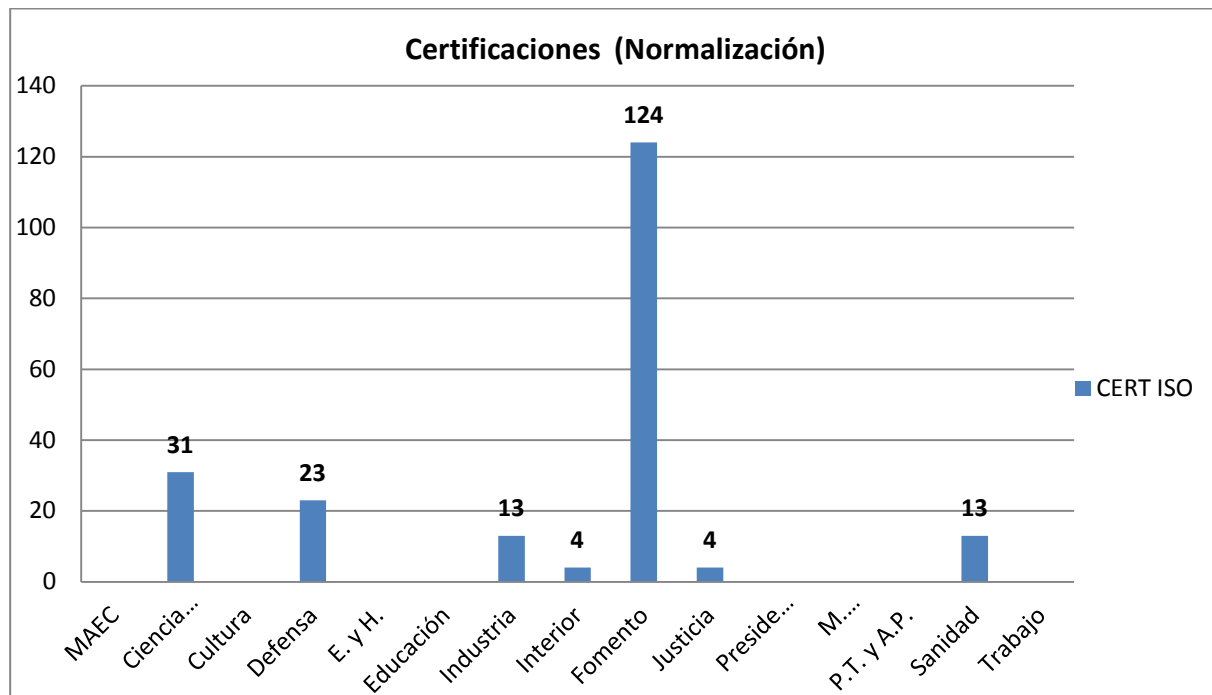
CUADRO 30. CERTIFICACIONES AEVAL (EVAM) EN LA AGE DURANTE 2011

| CERTIFICACIONES AEVAL 2011 (Modelo EVAM) | NIVEL |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1. Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) | Nivel 200-299 |
| 2. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado | Nivel 200-299 |
| 3. Centro de Promoción de la División de Formación y Perfeccionamiento de la Policía Nacional | Nivel 200-299 |

APARTADO DE CERTIFICACIONES EN EL ÁMBITO DE LA NORMALIZACIÓN

Las organizaciones cuyas certificaciones en el ámbito de la normalización estuvieron vigentes durante 2011 fueron las siguientes:

CUADRO 31. CERTIFICACIONES (ÁMBITO DE NORMALIZACIÓN) EN LA AGE DURANTE 2011



Fuente: Elaboración AEVAL

SUBPROGRAMA DE PREMIOS A LA CALIDAD E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA

APARTADO DE PREMIOS AEVAL ENTREGADOS EN 2011

En el año 2011 se otorgaron los siguientes galardones a organizaciones de la AGE

Premio a la Excelencia en la Gestión Pública.

El Premio a la Excelencia en la Gestión Pública se convoca anualmente y está destinado a reconocer y galardonar a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en la excelencia de su rendimiento global por comparación a modelos de referencia (EFQM, CAF) reconocidos.

En el ámbito de la AGE, la Delegación de Defensa en Castilla y León y Subdelegación de Defensa en Valladolid fue galardonada con un accésit.

Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos.

El Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos, está destinado a reconocer y galardonar las prácticas de buena gestión con impacto directo en los ciudadanos o usuarios de dichos servicios consistentes en experiencias o proyectos consolidados e implantados, cuyos resultados estén redundando en una mayor calidad de estos servicios

El Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos de 2011 correspondió a la práctica Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida, presentada por AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea).

APARTADO DE OTROS PREMIOS RECIBIDOS EN 2011

A continuación se detallan los Premios y reconocimientos recibidos por los diferentes Departamentos durante 2011 y que suponen un reconocimiento en campos referentes a su actividad

Ministerio de Fomento

1.-Club Ability-Telefónica Ability (Premiada AENA)

2.-Asociación Española de Usuarios de telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (Autelsi) A la categoría: PROYECTO o INICIATIVA TECNOLÓGICA en el sector público: PROYECTO PORTAL WEB RENFE.COM

3.-Fundación ONCE Premio Discapnet: compromiso con las personas con discapacidad (Una misma candidatura de RENFE con ADIF), mejoras de accesibilidad en el transporte ferroviario.

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

1.-Comisión Europea (ePRACTICE) TEMIS (Instalaciones termosolares de caracter innovador). Editor´s Choice del mes de Febrero de 2011.

2.-Ministerio Economía Bulgaria y Comisión Europea (ePRACTICE) Best Practice en eGovernment, workshop internacional Bulgaria (21-22) de Julio 2011.

3.-Comisión Europea (ePRACTICE) Best practice in collaborative production of eGovernment services Bruselas, 27 Octubre. (OOFFSHOR WIND).

4.-Comisión Europea (ePRACTICE) Best practice in collaborative production of eGovernment services Bruselas, 27 Octubre. (MITYCA).

5.-Comisión Europea Best practice en la 5ª Conferencia Ministerial de eGovernment.

6.-Ministerio Francés de Presupuestos, Cuentas Públicas y para la Reforma del estado Proyecto Creta Consulta de Registros, Expedientes y Trámites Administrativos en el ámbito de los procedimientos de energía Meilleur pratique en France et à l'étranger dans applications mobiles (Informe Rapport Riester Septiembre 2011).

7.-SITI ASLAN Casos de éxito TIC innovadores y ejemplares en Administraciones Públicas, Categoría Administración Central.

8.-DINTEL Mejores proyectos tecnológicos de movilidad.

9.-DINTEL Mejores iniciativas y proyectos en Contratación y facturación electrónica.

10.- Distintivo de Investigación Severo Ochoa en su primera edición Convocada por el Ministerio de Ciencia e Innovación al Instituto de Astrofísica de Canarias (IAC).

11- Premio Rey Jaime I en “Protección al Medio Ambiente” concedido por la Generalitat Valenciana al CIEMAT.

Ministerio de Política Territorial y Administración Pública

1.- CNIS- Congreso nacional de interoperabilidad y seguridad. Premio al Proyecto de Interoperabilidad más consolidado.

Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad

1.-SIGRE Reconocimiento a la AEMPS por su apoyo a la difusión de los valores sanitarios y medioambientales de la Actividad de SIGRE.

2.-Federación Española de Personas con Enfermedades Raras (Feder) Premio a la Solidaridad con las Personas Afectadas por Enfermedades Raras, concedido al IMSERSO.

XII. INNOVACIÓN, TRANSPARENCIA Y SOSTENIBILIDAD

En total y para este informe, se han recopilado 341 experiencias en toda la AGE de las cuales 199 corresponden a Innovación, 50 experiencias relacionadas con el campo de la Transparencia y 92 relacionadas con la Sostenibilidad.

Los Ministerios que han presentado actividad en estos apartados son: Industria, Turismo y Comercio (87), Fomento (56), Economía y Hacienda (53), Interior (49), Justicia (39), Trabajo e Inmigración (27), Política Territorial y Administración Pública (15), Sanidad, Política Social e Igualdad (9) y el Ministerio de Defensa (6).

A continuación se desglosan de acuerdo a las diferentes categorías: Innovación, Transparencia y Sostenibilidad.

INNOVACION

El impulso de la innovación en las Administraciones Públicas requiere de cambios que redunden en una mayor orientación hacia la asunción de un papel proactivo y que supere sus rigideces organizativas, con el objetivo de lograr una mayor flexibilidad y capacidad de adaptación a los cambios sociales.

En este apartado se recopilan las iniciativas llevadas a cabo por los Ministerios durante 2011, atendiendo a los siguientes criterios:

- Procesos de innovación relacionados con la implementación de nuevos métodos de provisión de servicios o bienes que pueden, por ejemplo, suponer mejoras significativas en funciones de apoyo como la informática. Ej. Prestación de servicios a través de nuevos canales como internet o sistemas de gestión electrónicos (apps para diferentes plataformas).
- Las innovaciones de organización relacionadas con la implementación de un nuevo método de organización o gestión de los programas de trabajo o rediseño que difiere significativamente de los métodos existentes en la organización. Ej. Programas de teletrabajo, rediseño de procesos.
- La innovación de productos relacionados con la introducción de un servicio o un bien que es nuevo o introduce una mejora significativa en comparación con los servicios existentes. Ej. comunicación de datos fiscales a los ciudadanos.

El total de iniciativas presentadas en este apartado en la AGE ha sido de 199 y se corresponden con los Departamentos de: Industria, Turismo y Comercio (49), Interior (43), Economía y Hacienda (34), Fomento (23), Justicia (18), Trabajo e Inmigración (16), Política Territorial y Administración Pública (10), Sanidad, Política Social e Igualdad (5) y Defensa (1). El resto de Ministerios no han presentado actividad.

| INDUSTRIA | DEFENSA | TRABAJO E INMIGRACIÓN | JUSTICIA | INTERIOR | SANIDAD | ECONOMÍA Y HACIENDA | PT Y AP | FOMENTO |
|-----------|---------|-----------------------|----------|----------|---------|---------------------|---------|---------|
| 49 | 1 | 16 | 18 | 43 | 5 | 34 | 10 | 23 |

TRANSPARENCIA

En este apartado se recopilan las iniciativas llevadas a cabo por los Ministerios durante 2011, tomando como referencia el Proyecto de Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. Se recogen los siguientes tipos de iniciativa para la realización de un seguimiento adecuado en los Ministerios:

- Publicidad Activa.
- Derecho a la información pública.
- Buen Gobierno.

El total de iniciativas presentadas en este apartado en la AGE ha sido de 50 y se corresponden con los Departamentos de Industria, Turismo y Comercio (15), Fomento (14), Justicia (10), Trabajo e Inmigración (3), Interior (2), Economía y Hacienda (2), Defensa (2), Sanidad, Política Social e Igualdad (1) y Política Territorial y Administración Pública (1).

| INDUSTRIA | DEFENSA | TRABAJO E INMIGRACIÓN | JUSTICIA | INTERIOR | SANIDAD | ECONOMÍA Y HACIENDA | PT Y AP | FOMENTO |
|-----------|---------|-----------------------|----------|----------|---------|---------------------|---------|---------|
| 15 | 2 | 3 | 10 | 2 | 1 | 2 | 1 | 14 |

SOSTENIBILIDAD

La resolución (A/49/726) aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en Febrero de 1995 reconoce el importante papel que pueden desempeñar los gobiernos y en particular las Administraciones Públicas en relación con las que denomina “nuevas responsabilidades resultantes del crecimiento económico sostenido y del desarrollo sostenible”. A partir de esta resolución y subrayando la importancia que la acción de las Administraciones Públicas Estatales puede suponer para el desarrollo sostenible, este informe pretende identificar iniciativas y buenas prácticas en este campo. Para ello se han establecido una serie de dimensiones en consonancia con lo reseñado en el documento “Hacia una Administración Pública Sostenible”, publicado por AEVAL y que daba cumplimiento a la resolución de los Directores Generales responsables de Administración Pública de EUPAN por la que se aprobaron las Estrategias a Medio Plazo de la Red para el Trío de Presidencias de España, Bélgica y Hungría en 2010, que sugiere la introducción de criterios de sostenibilidad en los modelos de excelencia e informes. Los criterios introducidos, en este caso, tratan de abarcar la sostenibilidad en un sentido amplio y son los siguientes:

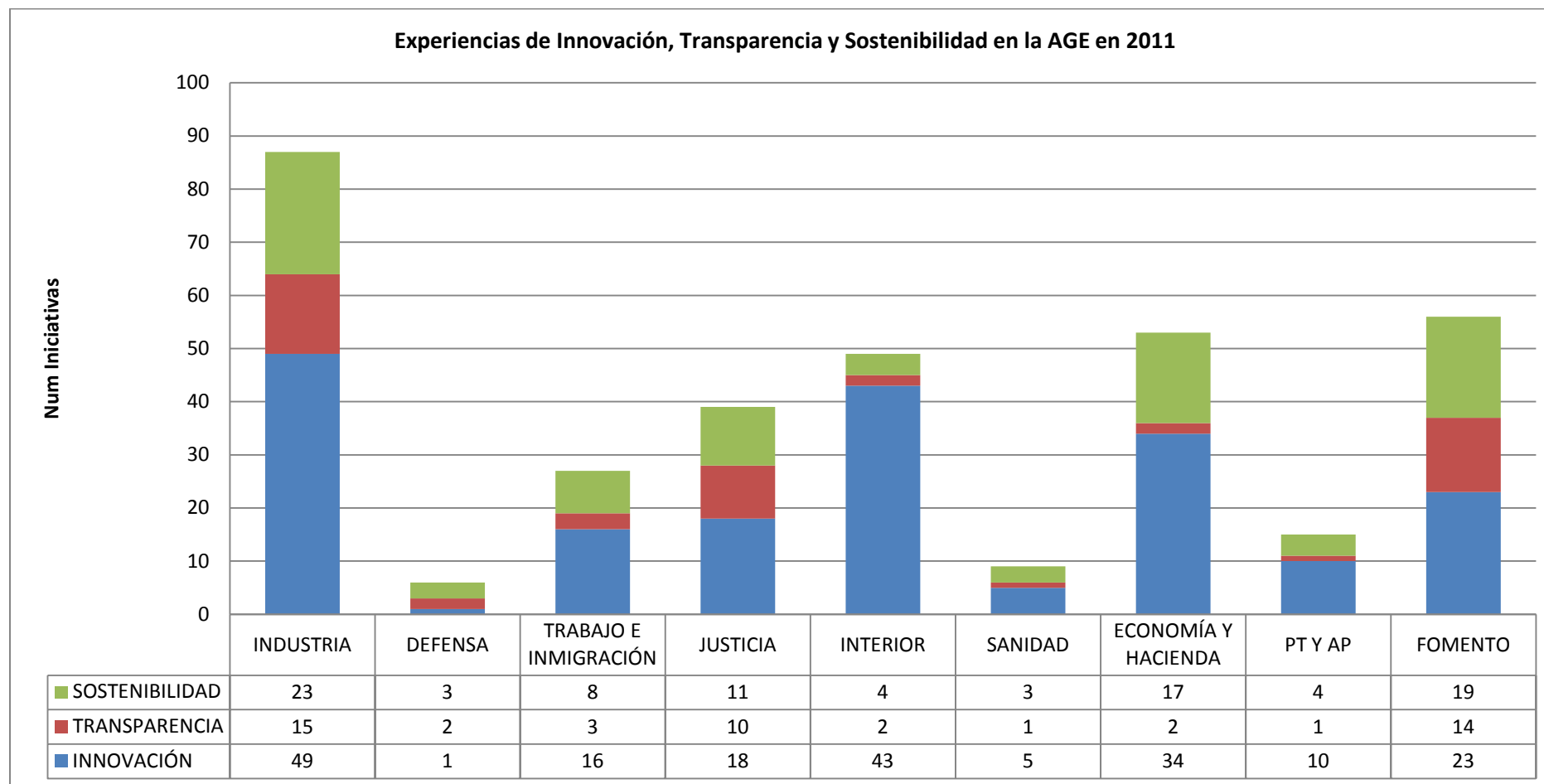
- Dimensión Económica: Iniciativas para la mejora de la productividad en los Ministerios.
- Dimensión Social: Contribuciones para la cohesión social, el empleo, la salud y la educación.
- Dimensión Cultural: Iniciativas para el mantenimiento y consolidación cultural.
- Dimensión Institucional o de Gobernanza: avances en Responsabilidad Social Empresarial y sistemas de gestión ambiental (EMAS).
- Dimensión Global: compromiso con el desarrollo sostenible a escala global, mediante la participación en programas de Ayuda Oficial del Desarrollo y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.
- Dimensión Ambiental-territorial: mejoras en aspectos como la movilidad, transporte y la energía, íntimamente relacionados con el cambio climático.

El total de iniciativas presentadas en este apartado en la AGE ha sido de 92 y se corresponden con los Departamentos de Industria, Turismo y Comercio (23), Fomento (19), Economía y Hacienda (17), Justicia (11), Trabajo e Inmigración (8), Interior (4), Política Territorial y Administración Pública (4), Sanidad, Política Social e Igualdad (3) y Defensa (3).

| INDUSTRIA | DEFENSA | TRABAJO E INMIGRACIÓN | JUSTICIA | INTERIOR | SANIDAD | ECONOMÍA Y HACIENDA | PT Y AP | FOMENTO |
|-----------|---------|-----------------------------|----------|----------|---------|---------------------------|---------|---------|
| 23 | 3 | 8 | 11 | 4 | 3 | 17 | 4 | 19 |

En el **anexo 1** del presente informe se facilita una recopilación de todas las experiencias en materia de innovación, transparencia y sostenibilidad en la AGE, utilizadas y que abarcan materias intrínsecamente relacionadas con la actividad de cada Ministerio.

CUADRO 32. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN, TRANSPARENCIA Y SOSTENIBILIDAD EN LA AGE DURANTE 2011



Fuente: Elaboración AEVAL

XIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES GENERALES

- I. Puesta en marcha de Planes de Calidad que permitan el seguimiento de objetivos anuales en relación con la implantación de los programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en la AGE.**

Con carácter general y para todos los Departamentos se recomienda la puesta en marcha de Planes de Calidad que permitan establecer objetivos anuales respecto a los programas del Marco General para la Mejora de la Calidad. Los mencionados planes facilitarían el seguimiento y evaluación de la actividad, así como el compromiso de los organismos.

- II. Seguimiento del itinerario propuesto en la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas.**

Para la elaboración de Planes de Calidad en cada Ministerio se recomienda tener en cuenta lo expresado en la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas, por cuanto establece un itinerario para la implantación de una cultura de gestión de calidad homogénea para las distintas Administraciones Públicas en España.

ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

- III. Establecimiento de una sistemática de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los servicios ministeriales que se materialice en un plan anual de estudios y un repositorio que permita el conocimiento compartido.**

Para mejorar los servicios, las organizaciones públicas deben hacer un uso óptimo de la información sobre la calidad de los servicios de que disponen, así como recoger regularmente y utilizar las opiniones de los usuarios de servicios. Para conseguirlo, es esencial que las organizaciones desarrollen una estrategia de investigación y consulta sistemática. Esta debería servir de base a un programa de evaluaciones que contribuya a los objetivos y prioridades de la organización y proporcione información

útil, puntual y de gran calidad con la que pueda trabajar la organización.

IV. Estudiar la implantación de una plataforma tecnológica común para la realización de estudios de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción a partir de cuestionarios autoadministrados vía web.

La mayoría de los Estudios de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción llevados a cabo en 2011, que hacen un total de 385, se han orientado a los usuarios de los servicios (65%), lo que abunda en la necesidad de estudiar la implantación de una plataforma tecnológica común para la realización de estos estudios.

En 2011, la fórmula más utilizada fue el cuestionario autoadministrado, en casi un 65% de los casos, seguido por las encuestas on line (20%) y las entrevistas (10%) mientras que las técnicas cualitativas fueron utilizadas en apenas un (5%) de los casos. Es necesario establecer criterios comunes para que estos cuestionarios puedan ser mejorados y permitan establecer comparaciones más precisas.

V. Implantación de Mecanismos y canales de investigación social con menores costes

La tendencia en la realización de Estudios de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción es claramente decreciente. Dado que en la ejecución de estos estudios los Ministerios se decantan mayoritariamente por la contratación externa (el 95%), el decremento parece relacionado con el actual contexto de restricciones presupuestarias. Por este motivo, es necesario incidir en el impulso del Programa a partir de una orientación del mismo hacia mecanismos y canales de investigación social que supongan un menor coste para los organismos públicos.

CARTAS DE SERVICIOS

VI. Difusión de este programa entre los Departamentos Ministeriales y planificación de la actividad a llevar a cabo anualmente en cuanto a: publicación de nuevas Cartas, revisión de las publicadas, actualización, baja en su caso y certificación.

Únicamente cinco Departamentos han mantenido históricamente una participación activa y continuada en este Programa: El Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Defensa, el Ministerio de Trabajo e Inmigración y el Ministerio de Cultura. Parece necesario que el resto de Departamentos se incorporen de una manera fehaciente a este programa que, tiene la virtud de poner en relación las necesidades y expectativas de los usuarios con el nivel de calidad en las prestaciones y servicios. Es especialmente significativo que el 83,3% de las Cartas de Servicios publicadas

históricamente, continuaban vigentes en diciembre de 2011 y que todos los Ministerios cuentan con actividad en este programa, lo que prueba que el Programa de Cartas de Servicios es una de las puertas de entrada a la Gestión de Calidad para muchas organizaciones públicas.

VII. Utilización de la información proveniente del Programa de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción para confeccionar los compromisos de las Cartas de Servicios.

Esta recomendación viene como consecuencia de que en el presente informe se observa muy poca interacción entre los Estudios de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción y las nuevas Cartas de Servicios, salvo en el caso del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.

VIII. Mejora de la Comunicación de los compromisos expresados en las Cartas de Servicios mediante fórmulas orientadas a la difusión particularizada en los usuarios de cada tipo de servicios.

El análisis de los motivos de Quejas y Sugerencias en la AGE arroja porcentajes bajos (únicamente el 13% de los casos en el apartado de quejas obtenido tras reponderar el apartado "otros") en la categoría relativa al "incumplimiento de los compromisos expresados en las Cartas de Servicios". Este hecho denota la falta de conocimiento por los usuarios de las Cartas existentes. Parece pues necesario mejorar la comunicación de los compromisos de la Cartas mediante fórmulas particularizadas y adaptadas a los usuarios de cada servicio. Repensando las Cartas, no tanto con un enfoque organizacional sino con una mayor proyección externa y específica. Para ello se habrá de definir compromisos por procedimientos o trámites y que ambos, vinculados, figuren visiblemente en las correspondientes sedes electrónicas.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

IX. Objetivo de contestación de la totalidad de las Quejas y Sugerencias en el plazo establecido por el RD. 951/2005

Durante 2011 únicamente el 45,9% de las Quejas se han contestado dentro del periodo establecido, en 20 días hábiles. Sin embargo, en el caso de las Sugerencias, los datos fueron mucho más positivos, alcanzando la contestación dentro del plazo establecido (20 días hábiles) el 81,5%. Parece claro que es necesario realizar un mayor esfuerzo para contestar las Quejas y Sugerencias planteadas por los ciudadanos en los plazos establecidos en el Real Decreto 951/2005.

X. Impulso del canal electrónico para la presentación de Quejas y Sugerencias.

La distribución de las Quejas y Sugerencias recibidas por canales indica que el canal presencial sigue siendo el preferido por los usuarios mientras que el electrónico (sin firma), pese a aumentar respecto a años anteriores continúa siendo minoritario. Parece necesario optimizar e impulsar la gestión de Quejas y Sugerencias por vía electrónica con el objetivo de afianzar este canal que a la postre puede permitir obtener información en tiempo real acerca de los principales asuntos por los que se quejan y sugieren los usuarios. Para ello será necesario unificar criterios, definir claramente los puntos de entrada más allá de lo dispuesto en el artículo 3.2 e) del Real Decreto 1671/2009, por el que los Departamentos Ministeriales han garantizado el acceso a los medios disponibles para la presentación de Quejas y Sugerencias a través de la puesta en marcha de sedes electrónicas y realizar una explotación de las Quejas y Sugerencias coordinada para la Administración General de Estado.

EVALUACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES Y RECONOCIMIENTO

XI. Reforzamiento del Programa de Evaluación en las organizaciones mediante la programación de autoevaluaciones en organismos y servicios de forma sistemática y con el objetivo de certificación de los mismos.

Durante 2011 se han llevado a cabo 36 procesos de evaluación conforme a modelos de excelencia en toda la AGE. Es bastante significativo que este dato supone un 42% menos que los llevados a cabo en 2010. Por otra parte la utilización de Modelos de Excelencia, al igual que en informes anteriores, continúa concentrándose en unos pocos Departamentos. Parece pues necesario un reforzamiento de la implantación del programa mediante la programación de autoevaluaciones y el seguimiento de las acciones de mejora derivadas. La posterior certificación conforme a modelos de referencia garantizará la calidad del proceso.

La presentación de candidaturas al Programa de Reconocimiento y Premios servirá para identificar y visualizar las mejores prácticas, así como para compartir conocimientos.

ANEXO I: RECOPIACIÓN DE EXPERIENCIAS EN MATERIA DE INNOVACIÓN, TRANSPARENCIA Y SOSTENIBILIDAD

A continuación se muestra la recopilación de experiencias llevadas a cabo en la AGE durante 2011 en los ámbitos de: Innovación, Transparencia y Sostenibilidad clasificadas de acuerdo a las siguientes categorías:

| AMBITOS | INNOVACIÓN | TRANSPARENCIA | SOSTENIBILIDAD |
|------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------|
| CATEGORÍAS UTILIZADAS | (A) Procesos de Innovación | (A) Publicidad Activa | (A) Dimensión económica: |
| | (B) Innovaciones en la organización y gestión | (B) Derecho a la información pública | (B) Dimensión Social |
| | (C) Innovación en productos y servicios | (C) Buen Gobierno: | (C) Dimensión Cultural |
| | | | (D) Dimensión Institucional o de Gobernanza |
| | | | (E) Dimensión Global |
| | | | (F) Dimensión Ambiental-Territorial |

La relación contiene el Ministerio, el organismo adscrito, la denominación de la experiencia, o iniciativa, la clasificación (Innovación, Transparencia, Sostenibilidad) y el tipo o tipos (de acuerdo con las categorías descritas en la tabla anterior).

No se han consignado los datos correspondientes a las Agencias Estatales por estar incluidos en el Informe al Congreso de los Diputados, acerca de la actividad desplegada por las Agencias Estatales y sus compromisos con la calidad en los servicios prestados a los ciudadanos, disponible en la página web de AEVAL.

| ORGANISMOS | DENOMINACIÓN EXPERIENCIA | 1/INNOVACIÓN 2/TRANSPARENCIA 3/SOTENIBILIDAD | TIPO |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------|
| INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO | | | |
| Dirección General de Comercio Interior. Subdirección General de Fomento y Modernización del Comercio Interior. | Plan de mejora de la productividad y competitividad del comercio 2009-2012. | 1 | B |
| Dirección General de Comercio e Inversiones | Enfoque más abierto de la financiación oficial al exterior, cuyo ámbito se hace extensivo a créditos en condiciones comerciales y operaciones de inversión, particularmente en lo tocante a concesiones para infraestructuras y para servicios | 1 | B |
| Dirección General de Comercio e Inversiones | Mecanismo de actualización múltiple de los diversos informes que se elaboran sobre los países (Informe Económico y Comercial, Ficha Ejecutiva, Guía País, etc) y, pronto, contenidos de las páginas Web de las Oficinas Comerciales de España en el exterior | 1 | B |
| Dirección General de Comercio e Inversiones | Seguimiento de las licitaciones internacionales | 1 | B |
| Dirección General de Comercio e Inversiones. Subdirección General de Comercio Exterior de Productos Agroalimentarios. Unidades gestoras: Direcciones Territoriales de Las Palmas de Gran Canaria y de Santa Cruz de Tenerife | Expedición de certificados electrónicos de importación, de exención y de ayuda del régimen Específico de Abastecimiento de Canarias | 1 | A |
| Dirección General de Comercio e Inversiones. Subdirección General de Comercio Exterior de Productos Agroalimentarios | Expedición de certificados electrónicos AGREX y AGRIM | 1 | A |
| Dirección General de Comercio e Inversiones | Solicitudes electrónicas de: certificados AGREX y AGRIM | 1 | A |
| Dirección General de Comercio e Inversiones. Subdirección General de Comercio Exterior de Material de Defensa y de Doble Uso. | Simplificación de trámites | 1 | B |
| Oficina Española de Patentes y Marcas | Nuevo BOPI | 1 | A |
| Oficina Española de Patentes y Marcas | Nuevo sistema de publicación de folletos de patentes | 1 | B |
| Oficina Española de Patentes y Marcas | Datos abiertos | 1 | A |
| Área de difusión, Comunicación y Relación con la Empresa y DTI | Nuevo Portal de la OEPM www.oepm.es | 1 | A/B/ C |
| Canal SCRIBD | Área de Difusión, Comunicación y Relación con la Empresa | 1 | A/B/ C |
| Boletines de Vigilancia Tecnológica: mejora en la accesibilidad | Patentes e Información Tecnológica | 1 | C |
| DTI, Patentes e Información Tecnológica | Programa gestión electrónica ALFA | 1 | A/B |
| Subdirección General de Apoyo a la PYME. Dirección General de Industria y de la PYME | PAIT virtual | 1 | A |

| | | | | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Percepción, gestión y control de la percepción y valoración del ciudadano ante el uso de los procedimientos electrónicos de la sede del Ministerio mediante la realización de encuestas de satisfacción. | 1 | A/C |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Racionalización y mejora de la provisión de servicios de TI mediante la gestión informática de las peticiones realizadas a las áreas de desarrollo de la SGTIC y evaluación del grado de satisfacción del usuario mediante encuestas a través de un sistema de información de Gestión de la Demanda | 1 | A/B |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Encuestas de satisfacción de usuarios de informática | 1 | A/B |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Definición de la metodología MIMO para la mejora de la calidad en el desarrollo de Sistemas de Información en la SGTIC | 1 | A/B |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Uso de herramientas colaborativas en entornos corporativos para mejorar la eficiencia y aumentar la productividad | 1 | C |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Oficina móvil | 1 | A/B |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Mp@c – firma electrónica en movilidad | 1 | A/C |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Adaptación del portal de Internet al protocolo IPV6 | 1 | A/C |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Uso intensivo de tecnologías de streaming y sistemas de videoconferencia | 1 | A/B |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Presencia del Ministerio de Industria, Energía y Turismo en redes sociales y blogs como medida de acercamiento al ciudadano | 1 | B/C |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Sustitución de los envíos de expedientes en papel a la Intervención Delegada, con documentos firmados a mano, por envíos de expedientes electrónicos, con documentos firmados electrónicamente | 1 | B |

| | | | | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------|
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Remisión de expedientes en formato electrónico a los Tribunales de Justicia | 1 | B |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Consulta de proyectistas a operadores de Telecomunicaciones | 1 | A/B/ C |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Gestión de Facturación Electrónica | 1 | C |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Ecofirma (aplicación para los usuarios finales para generación y validación de firmas-e) | 1 | A/B/ C |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Comunicación electrónica de resoluciones de archivo por acuerdo a los operadores de telecomunicaciones correspondientes a reclamaciones de los usuarios | 1 | A/B/ C |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Presentación telemática de estaciones de telefonía móvil | 1 | A/B |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Integración del SIPER (Herramienta de cálculo de propagación radioeléctrica) con SIGETEL (Plataforma de gestión electrónica de procedimientos administrativos del área de telecomunicaciones) | 1 | A/C |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | EITV (Tarjeta Electrónica de Inspección Técnica de Vehículos) | 1 | A/B |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | GIAVEH (Gestión Integral de Aplicaciones de vehículos) | 1 | A/B |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Gestión electrónica del Registro Integrado Industrial | 1 | A/B |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | CRETA (Consulta de Registros, Expedientes y Trámites Administrativos) en el ámbito de los procedimientos de energía | 1 | A/B |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | Gestión electrónica del inventario de bienes | 1 | C |

| | | | | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------|
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | EUROPA (Adaptación de procedimientos del sector energético a la Directiva de Servicios) | 1 | |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | ITALO (Intercambio telemático de Listados y expedientes oficiales entre Organismos Públicos del sector energético). | 1 | A/B |
| | Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, en colaboración con las distintas Áreas del MINETUR | GEN (Gestor de expedientes normalizado en notación BPM) del Ministerio de Industria, Energía y Turismo | 1 | A/B |
| | Centro Español de Metrología | Sistema de Gestión de Expedientes | 1 | A |
| | Centro Español de Metrología | Herramienta de Gestión de las capacidades de medida y calibración (CMC) | 1 | B |
| | Centro Español de Metrología | Plataforma de intercambio de información, coordinación y toma de decisiones | 1 | B |
| | Centro Español de Metrología | Desarrollo de nuevos patrones, sistemas de medida e instalaciones singulares | 1 | C |
| | Fundación Española para la Innovación de la Artesanía | Asistencia y realización de conferencias vía internet (retransmisión) | 1 | B |
| | Fundación Española para la Innovación de la Artesanía (FUNDESARTE) | Uso de telefonía vía internet | 1 | B |
| | Fundación Española para la Innovación de la Artesanía (FUNDESARTE) | Uso de sistemas de comunicación 2.0 | 1 | B |
| | COFIDES | Difusión de la Guía Práctica para la Gestión de Riesgos y Herramientas de Implantación-Lucha contra la Corrupción y Promoción de la Transparencia, editada por la Red Española del Pacto Mundial con el apoyo de COFIDES | 2 | A,B, C |
| | Dirección General de Comercio Interior | Portal de la Dirección General de Comercio Interior | 2 | B |
| | Dirección General de Comercio Interior | Observatorio de Precios del Comercio Minorista | 2 | A |
| | Dirección General de Comercio e Inversiones. Subdirección General de Comercio Exterior de Productos Agroalimentarios | Grupo cárnico | 2 | C |
| | Dirección General de Comercio e Inversiones. Subdirección General de Comercio Exterior de Productos Industriales | Comisión Sectorial de Textiles | 2 | C |
| | Dirección General de Comercio e Inversiones | Intensificación del seguimiento de las oportunidades de proyectos en distintos países, en estrecha colaboración con las empresas y entidades de apoyo | 2 | C |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------|
| Dirección General de Comercio e Inversiones | Fondos FIEM de internacionalización de la empresa: la normativa se redactó de modo que, por un lado, vela por la transparencia e independencia de las evaluaciones de los proyectos y, por otro, obliga a la información pública de todas las operaciones financiadas con fondos FIEM, siempre mejorado y fomentando la calidad en la prestación de los servicios. Real Decreto 1797/2010, por el que se aprueba el Reglamento FIEM (BOE de 20 de enero) | 2 | A/C |
| | | 3 | A,B, E,F |
| Dirección General de Comercio e Inversiones | Boletín de la Secretaría de Estado de Comercio | 2 | C |
| Dirección General de Comercio e Inversiones. Subdirección General de Comercio Exterior de Material de Defensa | Estadísticas de Comercio, en particular las referentes a las exportaciones de material de defensa, otro material y productos y tecnologías de doble uso | 2 | A |
| Dirección General de Comercio e Inversiones. | Información completa sobre servicios y procedimientos en la página Web | 2 | A |
| Dirección General de Comercio e Inversiones. | Catálogo de Servicios y otra información clasificada por temas, sectores y países (procedimientos, legislación, etc) publicada en la página Web | 2 | A |
| Secretaría de Estado de Comercio | Comisión Consultiva de Negociaciones Comerciales Internacionales (Orden ITC/2351/2008, de 17 de julio). | 2 | C |
| Centro Español de Metrología | Actualización permanente de los contenidos de la pagina web del Organismo y su accesibilidad | 2 | A/B/ C |
| COFIDES | Pacto Mundial de Naciones Unidas (signatarios desde 2005) | 3 | C,D |
| Dirección General de Comercio Interior | Plan de Mejora de la Productividad y Competitividad del Comercio. Premios Nacionales de Comercio Interior | 3 | B,C,E |
| Dirección General de Comercio e Inversiones. | Seminario sobre Responsabilidad Social Corporativa | 3 | C |
| Fundación Española para la Innovación de la Artesanía (FUNDESARTE) | Existencia de un Código de Buen Gobierno | 2 | C |
| Fundación Española para la Innovación de la Artesanía | Publicación de cuentas anuales y memoria de RSC | 2 | B |
| Subsecretaría: Subdirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Ministerio de Industria, Energía y Turismo) | Medidas de Austeridad en uso de recursos TIC | 3 | A/F |
| Subsecretaría: Subdirección General de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | Desarrollo de un portal promocional y divulgativo del carpooling en España | 3 | A/F |
| Subsecretaría: Subdirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Ministerio de Industria, Energía y Turismo e ICEX) | Telefonía IP en sedes Internacionales | 3 | A/D/ F |
| Subsecretaría: Subdirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Oficialía Mayor (Ministerio de Industria, Energía y Turismo) | Tecnologías de Información y de las Comunicaciones Verdes (TIC Verdes) | 3 | A/D/ F |

| | | | | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------|
| | Subsecretaría: Subdirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Ministerio de Industria, Energía y Turismo e ICEX) | Telefonía IP en sedes Internacionales | 3 | A/D |
| | Subsecretaría: Subdirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Oficialía Mayor (Ministerio de Industria, Energía y Turismo) | Tecnologías de Información y de las Comunicaciones Verdes (TIC Verdes) | 3 | A/D/ F |
| | Oficina Española de Patentes y Marcas | Consolidación/virtualización | 3 | A/F |
| | Centro Español de Metrología | Promoción de Prácticas saludables | 3 | B |
| | Centro Español de Metrología | Formación continua | 3 | B |
| | Centro Español de Metrología | Cursos on-line de Metrología | 3 | C |
| | Centro Español de Metrología | Aplicación de criterios medioambientales en las compras de suministros y servicios | 3 | D |
| | Centro Español de Metrología | Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental. Renovación de la Certificación conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 | 3 | D |
| | Centro Español de Metrología | Reducción de vehículos oficiales y control de combustible | 3 | F |
| | Centro Español de Metrología | Mejora de la accesibilidad para personas con movilidad reducida | 3 | F |
| | Centro Español de Metrología | Instalación y puesta en marcha de dos nuevas instalaciones de placas fotovoltaicas con una potencia total de 298 kwp | 3 | F |
| | Centro Español de Metrología | Diseño y desarrollo de una revista de Metrología en formato electrónico. | 3 | C/F |
| | Centro Español de Metrología | Mejora de los medios de trabajo | 3 | B/F |
| | Fundación Española para la Innovación de la Artesanía | Reciclaje | 3 | D |
| | Fundación Española para la Innovación de la Artesanía | Uso del máximo de alternativas ecológicas | 3 | D |
| MINISTERIO DE DEFENSA | | | | |
| | ISFAS: Secretaría | Implantación de nuevos procedimientos electrónicos | 1 | A |
| | Instituto Social de las Fuerzas Armadas | | 2 | A |
| | Área de Apoyo a la Dirección | Organización, historia y actividades del ITM | 2 | A |
| | Unidad de Medio Ambiente | Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo | 3 | D |
| | Área de Apoyo a la Dirección | HOME-SEC (15, 16, 17 y 18 de marzo) | 3 | A/D |
| | Subdirección General de Publicaciones. Instituto Tecnológico "La Marañosa" | Jornadas sobre la información en los centros de investigación en defensa y seguridad (2 y 3 de noviembre) | 3 | A/C/ D |
| MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN | | | | |
| | Instituto Nacional de la Seguridad Social | Trámite de solicitudes de prestaciones por vía telemática (TESOL) | 1 | A/C |
| | Instituto Nacional de la Seguridad Social | Tarjeta sanitaria europea (TSE) | 1 | A/C/ D |
| | Instituto Nacional de la Seguridad Social | Cita previa multicanal | 1 | A/C/ D |
| | Instituto Nacional de la Seguridad Social | Centro de Atención Telefónica y Telemática | 1 | A/C/ D |

| | | | | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|
| | Se trata de un proyecto liderado por la TGSS y que cuenta con la participación de las Entidades de la Seguridad Social | Proyectos de Impulso de la Administración Electrónica: Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras | 1 | A/C |
| | Se trata de un proyecto liderado por la TGSS y que cuenta con la participación de las Entidades de la Seguridad Social | Proyectos de Impulso de la Administración Electrónica: Tablón de Edictos y Anuncios de la Seguridad Social (TEASS) | 1 | A/C |
| | Tesorería General de la Seguridad Social | Servicio de asignación de NAF a través de RED | 1 | A/C |
| | Tesorería General de la Seguridad Social | Consulta de autorizados red que gestionan una empresa | 1 | A/C |
| | Tesorería General de la Seguridad Social | Servicio de solicitud de inscripción y asignación de CCC para empresario individual | 1 | A/C |
| | Tesorería General de la Seguridad Social | Consulta de situación de un afiliado en una empresa (CCC) para las situaciones de incapacidad temporal (IT) | 1 | A/C |
| | Tesorería General de la Seguridad Social | Comunicación a través de SMS de las anulaciones de alta en la Seguridad Social | 1 | A/C |
| | Tesorería General de la Seguridad Social | Servicio de alta, baja y modificación de datos de usuarios secundarios de una autorización RED | 1 | A/C |
| | Tesorería General de la Seguridad Social | Altas y bajas en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA) | 1 | A/C |
| | Instituto Social de la Marina. Secretaría de Estado de Seguridad Social | Incorporación procedimientos al registro electrónico | 1 | C |
| | Instituto Social de la Marina | Envío de SMS para comunicar la preselección de asistencia a los Cursos de Formación Profesional Marítima y Sanitaria del ISM | 1 | C |
| | Instituto Social de la Marina | Sustitución progresiva del material didáctico en formato papel que se entrega a los alumnos que asisten a los cursos de formación profesional marítima y sanitaria (manuales, ejercicios, presentaciones, etc.), por material didáctico en formato electrónico (pen drive). | 1 | C |
| | Instituto Nacional de la Seguridad Social | Información en página web y Sede Electrónica | 2 | A |
| | Instituto Social de la Marina | Difusión pública Datos de Gestión | 2 | A |
| | Instituto Social de la Marina | Publicación del Plan Anual de Formación en la web de la Seguridad Social y requisitos de acceso a los cursos incluidos en él. | 2 | B |
| | Tesorería General de la Seguridad Social. Secretaría general | Tablón de Edictos y Anuncios de la Seguridad Social | 3 | A |
| | Tesorería General de la Seguridad Social. Subdirección General de Afiliación, Cotización y Gestión del Sistema Red | Notificaciones electrónicas | 3 | A |
| | Tesorería General de la Seguridad Social | Aula de la Seguridad Social | 3 | B |
| | Tesorería General de la Seguridad Social. Dirección Provincial de León | Recuperación de Patrimonio | 3 | C |
| | Tesorería General de la Seguridad Social. Dirección Provincial de Santa Cruz de Tenerife | Proyecto RSC provincial | 3 | F |

| | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| | Tesorería General de la Seguridad Social. Subdirección General de Patrimonio y Contratación. Direcciones Provinciales | Ahorro y eficiencia energética | 3 | F |
| | Tesorería General de la Seguridad Social. Servicios Centrales y Direcciones Provinciales | Gestión medioambiental | 3 | F |
| | Instituto Social de la Marina | Calculo automático de coeficientes reductores en la edad de jubilación | 3 | A |
| MINISTERIO DE JUSTICIA | | | | |
| | Registros Civiles | Cita previa en el Registro Civil Central y en los Registros Civiles de de Burgos, Cáceres, Cartagena, Guadalajara, Palma de Mallorca, Toledo y Valladolid | 1 | C |
| | Registros Civiles | Apostilla electrónica | 1 | A |
| | Registros Civiles | Expedición de certificados electrónicos de nacimiento y de matrimonio | 1 | A |
| | Registros Civiles | Implantación de las certificaciones electrónicas de Últimas Voluntades, Seguros de Cobertura de Fallecimiento y Antecedentes Penales | 1 | A |
| | Registro Civil Central | Digitalización de los libros registrales del Registro Civil Central | 1 | B |
| | Registros Civiles | Nueva identidad visual en los Registros Civiles | 1 | B |
| | Registros Civiles | Aplicación informática "REGIUS" de gestión de expedientes para Registros Civiles | 1 | B |
| | Registros Civiles | Supresión de la aportación del certificado de defunción en la obtención del Certificado de Últimas Voluntades | 1 | B |
| | Registros Civiles | Rediseño del modelo de solicitud de Certificaciones de Últimas Voluntades, Contratos de Seguro, y Últimas Voluntades | 1 | B |
| | Registros Civiles | Seguimiento de expedientes del Registro Civil Central. Estado de las solicitudes | 1 | B |
| | Ministerio de Justicia | Certificaciones electrónicas de calificaciones en los procesos selectivos | 1 | C |
| | Ministerio de Justicia | Acceso electrónico al contenido de los libros de los Registros de la Propiedad, Mercantiles, de Bienes Muebles y de Condiciones Generales de la Contratación | 1 | A |
| | Ministerio de Justicia | Curso de Organización y Gestión del tiempo de trabajo | 1 | B |
| | División de Recursos y Relaciones con los Tribunales | Programa de Teletrabajo en la División de Recursos y Relaciones con los Tribunales | 1 | B |
| | Ministerio de Justicia | Jornadas de conciliación de vida familiar y laboral | 1 | B |
| | Ministerio de Justicia | Sitio de colaboración en intranet para los concursos de provisión de puestos | 1 | A |
| | Mutualidad General Judicial | Prestación de Servicios a través de sistemas de Gestión Electrónicos | 1 | A |
| | Centro de Estudios Jurídicos | Comunidades virtuales | 1 | C |
| | Ministerio de Justicia | Publicación en la página web del Ministerio de los Presupuestos del Departamento | 2 | A |

| | | | |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|
| Ministerio de Justicia | Publicación en la página web del Ministerio de la Guía para la Implantación de la Oficina Judicial | 2 | A |
| Ministerio de Justicia | Publicación en la página web del Ministerio de la Guía para identificación de Víctimas | 2 | B |
| Ministerio de Justicia | Publicación en página web del Ministerio del Protocolo médico-forense de valoración urgente del riesgo de Violencia de Género | 2 | A |
| Ministerio de Justicia | Publicación en la página web del Ministerio del Informe de la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico | 2 | B |
| Ministerio de Justicia | Publicación en la página web del Ministerio de la Memoria 2010 sobre Víctimas Mortales en Accidentes de Tráfico | 2 | B |
| Ministerio de Justicia | Actualización de los datos contenidos en el apartado "Perfil del Contratante" durante el año 2011 | 2 | B |
| Ministerio de Justicia | Publicación en la página web del Ministerio de la actividad legislativa del Ministerio tanto a nivel de leyes, como de proyectos y anteproyectos | 2 | A |
| Ministerio de Justicia | Publicación en la página web del Ministerio de la actividad internacional desarrollada | 2 | A |
| Mutualidad General Judicial | Actualización Permanente de la página web de la Mutualidad General Judicial | 2 | A |
| Ministerio de Justicia | Instalación de vinilos reflectantes de luz para la reducción de la radiación solar | 3 | F |
| Ministerio de Justicia | Instalación de sensores dosificadores en grifos, instalación de fuentes de poco caudal para uso público mediante el relleno de recipientes | 3 | F |
| Ministerio de Justicia | Reconocimientos Médicos generales para la vigilancia de la salud | 3 | B |
| Ministerio de Justicia | Mejora de las condiciones y/o puestos de trabajo | 3 | B |
| Ministerio de Justicia | Mejora de la productividad del Departamento | 3 | A |
| Ministerio de Justicia | Reducción del consumo de papel | 3 | F |
| Ministerio de Justicia | Mejora en la Gestión de residuos | 3 | F |
| Centro de Estudios Jurídicos (CEJ) | Ahorro energético en el edificio | 3 | A/F |
| Ministerio de Justicia | Reforma de la Ley del Registro Civil. | 3 | B |
| Ministerio de Justicia | Reforma de la Ley Concursal | 3 | B |
| Ministerio de Justicia | Reforma de la Ley de Procedimiento Laboral | 3 | B |
| MINISTERIO DE INTERIOR | | | |
| Servicio de Criminalística | Extensión de la acreditación a ensayos forenses de identificación lofoscópica en los Laboratorios de Criminalística de Comandancia (en fase de implantación) | 1 | B |
| Intervención Central de Armas y Explosivos (ICAE) | Mantenimiento evolutivo del sistema de gestión de armas y explosivos | 1 | B |
| Comandancia de Madrid | Transmisión de imágenes, sonido y datos a través de satélite | 1 | A |
| Comandancia de Madrid | Instalación sistema de seguridad embarcada en Vehículo Oficiales | 1 | A |

| | | | |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|
| Dirección General de Tráfico-JPT de Asturias | Experiencia piloto PAGODA | 1 | C |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Asturias | Trámites telemáticos a través de internet | 1 | C |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Asturias | Atención personalizada | 1 | C |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Barcelona | Cambio de titularidad telemática (CTIT) | 1 | A |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Barcelona | Matriculación con tarjeta ITV electrónica (EITV) | 1 | A |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Barcelona | Exámenes por ordenador | 1 | A |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Barcelona | PAGODA | 1 | A/B |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Ciudad Real | Realización de las pruebas de control de conocimientos para la obtención del permiso o licencia de conducción por ordenador | 1 | A |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Guadalajara | Implementación Programa conexión gestores a datos de vehículos (AVPO) | 1 | B |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Guadalajara | Implementación matrícula telemática (MATEGE) | 1 | B |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Guadalajara | Implementación transferencia telemática (CETIT) | 1 | B |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Guadalajara | GESDEJE | 1 | B |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Huelva | Implantación Libro de Registro Telemático | 1 | B |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Jaén | Acceso a datos de actividades económicas a través de la Agencia Estatal de Administración Tributaria | 1 | C |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Madrid | Cambio de titularidad telemática (CTIT) | 1 | A |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Madrid | Matriculación con tarjeta ITV electrónica (EITV) | 1 | A |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Madrid | Exámenes por ordenador | 1 | A |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Madrid | SITEX (Sistema Integrado de Tramitación por Excel) | 1 | A |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Madrid | Programa de vacaciones y permisos | 1 | A |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Madrid | Ventanilla única Vehículos-Conductores | 1 | A |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Santa Cruz de Tenerife | Incorporación a plataformas de tramitación telemática | 1 | B |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Toledo | Sistema para la detección automática de infracciones relacionadas con el Seguro Obligatorio y la Inspección Técnica de Vehículos | 1 | B |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Valencia | INTEVE | 1 | C |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Valencia | MATE | 1 | C |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Valencia | Implementación transferencia telemática (CTIT) | 1 | A |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Valladolid | Exámenes teóricos por ordenador | 1 | A |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Valladolid | Transmisión telemática de vehículos, remolques y semirremolques. | 1 | A |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Valladolid | Implantación del Código Electrónico de maquinaria agrícola (CEMA) | 1 | A |
| Dirección General de Tráfico-JPT de Valladolid | Punto Neutro Judicial | 1 | B |

| | | | | |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------|
| | Dirección General de Tráfico-JPT de Valladolid | Comunicación telemática de los datos de accidentalidad por parte de las Policías Locales/Municipal a través del sistema ARENA 2 | 1 | A |
| | Dirección General de Tráfico-JPT de Valladolid | Información semanal a asociaciones de Víctimas de Accidentes de Tráfico. | 1 | B |
| | Dirección General de Tráfico-JPT de Valladolid | Cliente ligero siga-web | 1 | A |
| | Dirección General de Tráfico-JPT de Valladolid | Colaboración con la UME | 1 | C |
| | Dirección General de Tráfico-JPT de Valladolid | Generación automática de avisos y alarmas. | 1 | B/C |
| | Subdirección General del Gabinete Técnico y Área de Informática de la Dirección General de la Policía. | Incorporación certificado digital canet profesional | 1 | A |
| | Subdirección General de Recursos Humanos (Consejo de la Policía) de la Dirección General de la Policía | Voto electrónico | 1 | A |
| | División de Personal y Área de Informática de la Dirección General de la Policía | Obtención borrador renta a través de intranet policial | 1 | C |
| | División de Personal y Área de Informática de la Dirección General de la Policía | INFORMACIÓN "ON LINE" sobre eventos personales | 1 | C |
| | Gabinete de Prensa de la Dirección General de la Policía | Campañas de comunicación y concienciación a través de las redes sociales | 1 | A |
| | Dirección General de Tráfico-JPT de Alicante | Implementación de un nuevo modelo de intercomunicación con los crc (Centros de Reconocimiento de Conductores) basado en las nuevas tecnologías | 2 | A |
| | Dirección General de Tráfico-JPT de Málaga | Incidentes Centros médicos a través de correo electrónico | 2 | A |
| | Dirección General de Tráfico-JPT de Alicante | Reciclaje selectivo de papel / recogida de pilas usadas | 3 | A/B/ F |
| | Dirección General de Tráfico-JPT de Asturias | Campaña "Camino Escolar Seguro" | 3 | F |
| | Dirección General de Tráfico-JPT de Asturias | Destrucción archivos | 3 | F |
| | Dirección General de Tráfico-JPT de Asturias | Recogida selectiva de residuos | 3 | F |
| MINISTERIO DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL E IGUALDAD | | | | |
| | Instituto de la Juventud | Evaluación y actualización del Servicio de Atención al Público en el Centro de Información Joven y en la web del Injuve. | 1 | B/C |
| | Organización Nacional de Trasplantes | Escritorio virtual | 1 | C |
| | Organización Nacional de Trasplantes | Sistema de Gestión integral de Donaciones y Trasplantes. | 1 | B/C |
| | Organización Nacional de Trasplantes | Intranet | 1 | B/C |
| | INGESA | Aplicación de historia clínica digital en Ceuta y Melilla | 1 | B/C |
| | INGESA | Incorporación a la web del INGESA del programa editorial | 2 | A/B |
| | INGESA | Sistema Informático de la Inspección farmacéutica de Sanidad Exterior | 3 | A/D/ E/F |

| | | | | |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------|
| | Instituto de la Juventud | Plan de ahorro y eficiencia energética en el Centro Eurolatinoamericano de Juventud (Ceulaj) de Mollina (Málaga). | 3 | B/D/ E/F |
| | INGESA | Plan de contratación pública verde | 3 | A/F |
| MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA | | | | |
| | INE.- Subdirección General de Muestreo y recogida de Datos | No remision del cuestionario solo carta con claves para cumplimentar por internet | 1 | A |
| | INE.- Subdirección General de Muestreo y recogida de Datos | Incorporacion de los errores de validación en los cuestionarios remitidos por internet en las encuestas a empresas | 1 | A |
| | INE.- Subdirección General de Muestreo y recogida de Datos | Recogida multicanal de los censos de población y viviendas 2011 | 1 | A |
| | INE.- Subdirección General de Muestreo y recogida de Datos | Incorporacion de nuevas lenguas autonómicas en los cuestionarios disponibles en internet | 1 | B |
| | INE.-Oficina del Censo Electoral | Formación del Censo Electoral de Extranjeros residentes en España para las Elecciones municipales de 2011 | 1 | C |
| | INE.- Oficina del Censo Electoral | Obtención de certificaciones de candidaturas y de iniciativas legislativas populares por muestreo | 1 | A |
| | INE.- S.G. de Estadísticas Estructurales y Medio Ambiente | Uso de Fuentes Administrativas en encuestas estructurales a Empresas (SIMFAES) | 1 | A |
| | INE.- S.G. de Estadísticas Estructurales y Medio Ambiente | Modelización del uso del agua en la explotaciones agrícolas | 1 | A |
| | INE.- S.G. de Estadísticas Estructurales y Medio Ambiente | Estudio piloto de Cuentas de la Energía en España 2011. Cuenta Piloto del Sector de Bienes y servicios MA | 1 | A |
| | INE.- Subdirección de Estadísticas Coyunturales y de Precios | Intensificación de recogida de encuestas coyunturales por Web | 1 | A |
| | INE.- Subdirección de Estadísticas Coyunturales y de Precios | Implantación depuración por Web. | 1 | A |
| | INE.- Subdirección de Estadísticas Coyunturales y de Precios | Elaboración y difusión de los índices corregidos de efectos de calendario para los Índices de Cifras de Negocios y Entradas de Pedidos en la Industria | 1 | C |
| | INE.- Subdirección de Estadísticas del Mercado Laboral | Incorporación de datos de registros administrativos a las encuestas laborales | 1 | B/C |
| | INE.- Secretaría General | Aplicacion informática gestión expedientes sancionadores | 1 | B |
| | INE.- Secretaría General | Avisador automático de seguimiento de expedientes de gasto | 1 | A/B/ C |
| | INE.- Secretaría General | Aplicación control seguimiento de expedientes de gasto | 1 | A/C |
| | INE.- Secretaría General | Tramitación electrónica documentos contables | 1 | A/B |
| | INE.- Secretaría General | Tramitación electrónica de las Comisiones de Servicio | 1 | A/B/ C |
| | INE.-Oficina del Censo Electoral | Publicación de la relación de entidades locales cuyo censo electoral puede ser impugnado por los representantes de las formaciones políticas. | 1 | A |
| | INE.- Subdirección General de Muestreo y recogida de Datos | No remision del cuestionario solo carta con claves para cumplimentar por internet | 3 | A |

| | | | | |
|--|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------|
| | INE.- Subdirección General de Muestreo y recogida de Datos | Incorporación de los errores de validación en los cuestionarios remitidos por internet en las encuestas a empresas | 3 | A |
| | INE.-Subdirección general de Muestreo y recogida de Datos | Recogida multicanal de los censos de población y viviendas 2011 | 3 | A |
| | INE.- S.G. Estadísticas Estructurales y Medio Ambiente | Estadísticas y Cuentas medioambientales | 3 | D |
| | INE.- Secretaría General | Sala de exposiciones permanente | 3 | C |
| | Departamento de Servicios y Coordinación Territorial | Evaluación del Desempeño | 1 | C |
| | Departamento de Servicios y Coordinación Territorial | Cursos a través de la video-colaboración | 1 | C |
| | Departamento de Servicios y Coordinación Territorial | Portal the spanish economy | 1 | C |
| | Departamento de Servicios y Coordinación Territorial | Consolidación de la sede electrónica | 1 | C |
| | Departamento de Servicios y Coordinación Territorial | Nuevo Registro Electrónico del Departamento | 1 | C |
| | Departamento de Servicios y Coordinación Territorial | RSS en los canales de comunicación web del Ministerio | 1 | C |
| | Departamento de Servicios y Coordinación Territorial | Equipos de oficina con etiqueta Energy Star | 3 | F |
| | Departamento de Servicios y Coordinación Territorial | Videoconferencias | 3 | A/F |
| | Departamento de Servicios y Coordinación Territorial | Virtualización basada en vmware vsphere 4.1. Vmware | 3 | A/F |
| | Departamento de Servicios y Coordinación Territorial | Reducción del consumo en papel | 3 | A/F |
| | Departamento de Servicios y Coordinación Territorial | Soluciones de movilidad | 3 | A/B/ C/F |
| | Departamento de Servicios y Coordinación Territorial | Servidores con uso eficiente de energía | 3 | F |
| | Departamento de Servicios y Coordinación Territorial | Tramitación de un contrato de colaboración entre el sector público y el sector privado para una actuación global e integrada que suponga la mejora de la eficiencia energética y prestación de servicios energéticos en diversos edificios del Ministerio | 3 | D/E/ F |
| | Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones | En el ámbito de la información institucional, organizativa y de planificación la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones publica un organigrama actualizado de los responsables de los diferentes departamentos. Asimismo, también publica criterios referentes a los asuntos más habituales de consulta o reclamación presentados por los ciudadanos, habiéndose notado un descenso de las consultas en estas materias desde su publicación. | 2 | A/B |
| | Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas | Mejora en el control de las pensiones: cruce de fallecimientos de los Registros Civiles | 1 | B |
| | Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas | Abono de oficio de la parte proporcional de la última paga extra "FINIQUITO" | 1 | B |

| | | | | |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|
| | Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas con el Área de Formación del Ministerio de Economía y Hacienda | Experiencia piloto con un nueva herramienta para formación del personal de las Delegaciones de Economía y Hacienda | 1 | A |
| | Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas | Implantar en pruebas el nuevo Sistema de Gestión Integrado de Pensiones de Clases Pasivas (ARIEL) | 1 | B |
| | Subdirección de Estudios y Sistemas de Información de la Dirección General del Catastro | Proyecto 2008- 2012 la centralización de las bases de datos y aplicaciones | 1 | B |
| | Subdirección de Estudios y Sistemas de Información de la Dirección General del Catastro | Actualización del Portal del Catastro | 2 | A/B |
| | Subdirección de Estudios y Sistemas de Información de la Dirección General del Catastro | Notificación multi-inmueble, | 3 | A |
| | PME | Certificación de toda la organización y sus procesos según la norma ISO14001:2004 | 3 | D |
| | PME | Utilización de vehículos híbridos y suministro de biocombustibles a la flota del PME. | 3 | F |
| | IEF | Convocatoria de Becas de Formación para titulados universitarios vía web | 1 | A |
| | IEF | Convocatoria de Premios a Tesis Doctorales vía web | 1 | A |
| | IEF | Incorporación a los sistemas del Instituto de Estudios Fiscales la utilización del Sello Electrónico | 1 | A |
| | IEF | Implementación en la web del Instituto de Estudios Fiscales de Sistema de Valoración | 1 | C |
| | IEF | Mejora de la Eficiencia Energética | 3 | E |
| | IEF | Medidas para el ahorro de agua | 3 | E |
| MINISTERIO DE POLITICA TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | | | | |
| | Dirección General de Impulso de la Administración Electrónica | Microsite masdestacados.060.es | 1 | C |
| | Dirección General de Impulso de la Administración Electrónica | Reúnete en la Red "SARA": Servicio Común de Reuniones Virtuales | 3 | A |
| | Dirección General de Impulso de la Administración Electrónica | Desarrollo de servicios electrónicos, como opción a los tradicionales procedimientos presenciales. Desde la perspectiva de la DSIC, hay que señalar como servicios relevantes ACCEDA, Mercurio, Atlantis, REB-Mercancías, Portal de EELL etc | 3 | A |
| | Dirección General de Impulso de la Administración Electrónica | Videoconferencias | 3 | A |
| | Área de RSE, Área de Organización, Subdirección de Asesoría Jurídica, Área de Servicios Generales, Área de Auditoría Interna | Desarrollo e implantación del Modelo Europeo de Gestión y Auditoría Medioambiental | 3 | D |
| | Secretaría General Técnica. Subdirección General de Información, documentación y Publicaciones. Archivo General | Creación de instrumentos de Información Documental | 1 | A |
| | Secretaría General Técnica Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. Biblioteca Central | Nuevo portal de la Biblioteca en la Intranet | 1 | C |

| | | | | |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| | Secretaría General Técnica Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. Biblioteca Central | Servicio de Libro-e | 1 | A |
| | Secretaría General Técnica Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. Biblioteca Central | Zona wi-fi | 1 | C |
| | Secretaría General Técnica Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. Biblioteca Central | Recursos electrónicos. Bases de datos | 1 | C |
| | Secretaría General Técnica Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. Centro de Publicaciones | @ Libro-e | 1 | A |
| | Secretaría General Técnica Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. Centro de Publicaciones | Base datos documental NORMADOC | 1 | C |
| | Secretaría General Técnica Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. Servicio de Información Administrativa | Instalación de un bucle de inducción magnético | 1 | C |
| | Secretaría General Técnica Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. Servicio de Información Administrativa | Encuesta interactiva para las Estadísticas de Información | 1 | C |
| | Secretaría General Técnica Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. Servicio de Información Administrativa | Secretaría General Técnica. Subdirección General de Información, documentación y Publicaciones. Archivo General | 2 | B |
| MINISTERIO DE FOMENTO | | | | |
| | Área de Formación Marítima | Implementación de libreta marítima DIM | 1 | C |
| | Área de Formación Marítima | Implementación de libreta marítima DIM | 1 | A |
| | SGCGA | Publicación de procedimientos administrativos en Registro de buques, la parte de recreo | 1 | C |
| | Distintas áreas de D.G.M.M | Recogida de feedback de Centros periféricos | 1 | C |
| | SGCGA | Mejora de las aplicaciones corporativas | 1 | C |
| | SGCGA | Mejora en la integración de las aplicaciones corporativas | 1 | C |
| | SGCGA | Mejora en la integración de las aplicaciones corporativas con organismos externos | 1 | C |
| | SGCGA | Mejora en la recogida de errores y sugerencias a cerca de las aplicaciones informáticas de dgmm | 1 | C |
| | SGCGA | Análisis de mejora de las aplicaciones informáticas de DGMM | 1 | C |
| | SGCGA | Generación de Informes Automáticos | 1 | C |
| | SGCGA | Adaptación de la aplicación de Inspección de buques | 1 | C |

| | | | | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|
| | SGCGA e Inspección Marítima | Aplicación para gestión de Quejas y Sugerencias | 1 | C |
| | Area de Formacion Marítima | Acceso al estado de tramitación de documentos marítimos | 2 | B |
| | Ministerio de Fomento | Racionalización de la oferta de servicios ferroviarios de media distancia | 3 | A/F |
| | FEVE | Página web de FEVE. Perfil del contratante | 2 | A |
| | FEVE | Página web de FEVE. Perfil del contratante | 2 | B |
| | FEVE | Página web de FEVE. Información corporativa | 2 | B |
| | FEVE | Página web de FEVE. Atención al cliente | 2 | B |
| | FEVE | Página web de FEVE. Atención al cliente | 2 | B |
| | FEVE | Página web de FEVE. Servicios | 2 | B |
| | FEVE | Página web de FEVE. Noticias | 2 | B |
| | FEVE | FEVE con las vías verdes | 3 | C/F |
| | FEVE | FEVE con el Deporte | 3 | B/C |
| | FEVE | XVIII edición del "Descenso del Sella adaptado para discapacitados físicos" | 2 | B |
| | FEVE | Colaboración con la Asociación de Amigos del Ferrocarril de Bilbao | 3 | C |
| | FEVE | Colaboración con la Asociación Cultural Aula 18 en el XIV Certamen Nacional de Cortometrajes | 3 | C |
| | FEVE | Colaboración para la celebración de parte de las actuaciones del festival flamenco "Una Ría con Duende" | 3 | C |
| | FEVE | Colaboración con el Festival Internacional del Mundo Celta | 3 | C |
| | FEVE | Colaboración con la Fundación Aspanovas | 3 | B |
| | FEVE | Feria del Voluntariado | 3 | C |
| | FEVE | Exposición dibujando el transcantábrico | 3 | C |
| | Departamento de Seguridad Aeronáutica - Aeropuerto de Madrid-Barajas (AENA Aeropuertos) | Triaje electrónico para emergencias aeroportuarias | 1 | A/B/C |
| | Departamento de Seguridad Aeronáutica - Aeropuerto de Madrid-Barajas (AENA Aeropuertos) | Implantación de Sistema Integrado para dotar al servicio de Seguridad de tecnología de movilidad (e-filtro) | 1 | A/B/C |
| | Departamento de Seguridad Aeronáutica - Aeropuerto de Madrid-Barajas (AENA Aeropuertos) Dirección de Planificación y Desarrollo | Lectura automática de tarjetas de embarque enviadas al móvil del pasajero | 1 | A/B/C |
| | Departamento de Seguridad Aeronáutica - Aeropuerto de Madrid-Barajas (AENA Aeropuertos) | Sistema aeroportuario de ortoimágenes satélite (SAOS) | 1 | A/B/C |
| | División de Responsabilidad Corporativa y Excelencia e Innovación/Dirección de Medio Ambiente, Integración Territorial y Calidad/DPD | Memoria de Responsabilidad Corporativa (Anual) | 2 | A |

| | | | | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------|
| | División de Responsabilidad Corporativa y Excelencia e Innovación/Dirección de Medio Ambiente, Integración Territorial y Calidad/DPD | Benchmark para el diseño de un modelo de Informe de Buen Gobierno de la empresa pública | 2 | A |
| | División de Responsabilidad Corporativa y Excelencia e Innovación/Dirección de Medio Ambiente, Integración Territorial y Calidad/DPD – En colaboración con todas las Unidades de la Organización. | El Plan de Acción de Responsabilidad Corporativa 2012-2015 | 3 | A/B/ C/D/ E/F |
| | Dirección de Navegación Aérea. | Cambio de sede de Servicios Centrales de Navegación Aérea | 3 | F |
| | Dirección General del Instituto Geográfico Nacional – Subdirección General de Astronomía, Geofísica y Aplicaciones Espaciales | Mapas de información sísmica en tiempo casi real | 1 | C |
| | Dirección General del Instituto Geográfico Nacional-Subdirección General de Astronomía, Geofísica y Aplicaciones Espaciales | Determinación de la declinación magnética | 1 | C |
| | Dirección General del Instituto Geográfico Nacional-Subdirección General de Geodesia y Cartografía | Gestión integral de comunicación con proveedores de servicios de Producción Cartográfica | 1 | B |
| | Fabricación y Mantenimiento RENFE | Trenes de tracción dual o híbridos | 1 | C |
| | Dirección General de Seguridad, Circulación y RR.HH. Renfe | ASFA digital | 1 | C |
| | Dirección General de operaciones. D. Gerencia A.N. de viajeros.Renfe | Revenue management | 1 | A |
| | Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad. Renfe | Renfe, socio de Autocontrol | 2 | A |
| | Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad. Renfe | Renfe, firmante de Pacto Mundial | 2 | B/C |
| | Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad. Renfe | Informe anual Renfe 2010, gri a+ | 2 | C/D |
| | Gerencia de Sostenibilidad y Medio Ambiente. Renfe | Plan de Sostenibilidad Energética | 3 | A/B/ C/D/ E/F |
| | Dirección General de Operaciones. D. Gerencia A.N. de Viajeros. Renfe | ATENDO | 3 | A |
| | Dirección General de Operaciones. D. Gerencia A.N. de Viajeros. Renfe | Diversidad de menús para los viajeros | 3 | B/C |
| | Dirección General de Operaciones. D. Gerencia A.N. de Viajeros.Renfe | Catálogo de actividades escolares | 3 | C |
| | Dirección General de Operaciones. D. Gerencia A.N. de Viajeros.Renfe | Tren medieval de Sigüenza, tren de Cervantes, tren de la Fresa | 3 | C |
| | Dirección General de Operaciones. D. Gerencia A.N. de Viajeros.Renfe | Tren de la naturaleza | 3 | F |
| | Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima | Seguimiento de la actualidad de Salvamento Marítimo a través de twitter | 1 | A |
| | Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima | Medidas para la optimización del consumo energético. | 3 | F |

ANEXO II: SIGLAS Y ACRÓNIMOS UTILIZADOS EN EL INFORME

| | |
|-------------------------------------------------------------|--------------|
| Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación | MAEC |
| Ministerio de Ciencia e Innovación | Ciencia e I. |
| Ministerio de Cultura | Cultura |
| Ministerio de Defensa | Defensa |
| Ministerio de Economía y Hacienda | E. y H. |
| Ministerio de Educación | Educación |
| Ministerio de Industria, Turismo y Comercio | Industria |
| Ministerio de Interior | Interior |
| Ministerio de Fomento | Fomento |
| Ministerio de Justicia | Justicia |
| Ministerio de la Presidencia | Presidencia |
| Ministerio de Medio Ambiente, Rural y Marino | M. Ambiente |
| Ministerio de Política Territorial y Administración Pública | P.T. y A.P. |
| Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad | Sanidad |
| Ministerio de Trabajo e Inmigración | Trabajo |
| Administración General del Estado | AGE |
| Estudios de Análisis de la Demanda | AD |
| Estudios de Evaluación de la Satisfacción | ES |
| Cartas de Servicio | CS |
| Quejas y Sugerencias | QS |

ANEXO III: BIBLIOGRAFÍA RELACIONADA

| AÑO | GUÍAS AEVAL (MARCO GENERAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA AGE) |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2012 | <u>Guía de Interpretación del Modelo EFQM de Excelencia 2010 para las Administraciones Públicas</u> |
| 2012 | <u>CAF Procedimiento de Retroalimentación Externa 2009</u> |
| 2012 | <u>Guía para la elaboración y gestión de una Carta de Servicios en la Administración Local</u> |
| 2010 | <u>Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios</u> |
| 2009 | <u>Guía para la Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos</u> |
| 2009 | <u>Guía de Evaluación. Modelo EVAM</u> |
| 2009 | <u>Guía para el Reconocimiento a la Excelencia</u> |
| 2009 | <u>CAF 2006, el Marco Común de Evaluación. Mejorar una Organización por medio de la Autoevaluación</u> |
| 2007 | <u>Guía de Autoevaluación para la Administración Pública. Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión</u> |
| 2006 | <u>Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción</u> |
| 2006 | <u>Guía para la gestión de Quejas y Sugerencias</u> |

Se puede ampliar la información sobre estos documentos en: www.aeval.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

