INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES 2006

SUBSECRETARÍA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN. **3**

1. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO. **6**

1.1. ORGANIZACIÓN Y EFECTIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA DEL ESTADO. **6**

1.2. ORGANIZACIÓN Y EFECTIVOS DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO **8**

2. EVALUACIÓN DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO **33**

2.1. Dirección **33**

2.2. Planificación **35**

2.3. Gestión de recursos Humanos **41**

2.4 Gestión de recursos materiales y modernización tecnológica. **45**

2.5. Procesos de trabajo **48**

2.6 Resultados **58**

3. CONCLUSIONES Y PROGRAMAS DE MEJORA **98**

3.1. CONCLUSIONES **98**

3.2. PROGRAMAS DE MEJORA 2007 **107**

INTRODUCCIÓN.

Este informe, previsto en el artículo 23.4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE), recoge la evaluación de la actividad y los resultados obtenidos por las Delegaciones del Gobierno en 2006. Para su elaboración, el Ministerio de Administraciones Públicas ha aplicado, como en años anteriores, el modelo EFQM de Excelencia con las adaptaciones necesarias para adecuarlo a las singularidades que presenta la gestión desarrollada por dichas Delegaciones.

El informe se estructura en tres partes:

- El apartado 1 describe la organización de la Administración Periférica del Estado y, en particular, la de las Delegaciones del Gobierno.

- El apartado 2 recoge la evaluación del funcionamiento de las Delegaciones del Gobierno y de los servicios integrados en las mismas, distinguiendo, conforme al Modelo EFQM de Excelencia, entre la evaluación de los criterios agentes facilitadores (dirección, planificación, recursos humanos, recursos materiales y procesos de trabajo) y la evaluación de los criterios resultados obtenidos.

- Por último, el apartado 3 contiene las conclusiones de la evaluación realizada y un avance de los programas de mejora que el Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) desarrollará durante 2007 en el ámbito de las Delegaciones del Gobierno.

Durante 2006, el MAP ha seguido desarrollando los planes y programas, diseñados al inicio de la legislatura, para mejorar el funcionamiento de las Delegaciones del Gobierno y el servicio prestado a la ciudadanía. Entre los resultados obtenidos merecen ser destacados, por su interés social, los siguientes:

a) Incorporación de las Oficinas de Información y Registro a la red 060. Para seguir mejorando la atención a la ciudadanía y garantizar su acceso a la

información y a la gestión pública, cualquiera que sea la Administración competente, el MAP ha venido impulsando la celebración de Convenios entre la Administración General del Estado (A.G.E.) y las Comunidades Autónomas para la implantación de la red Oficinas Integradas de atención al ciudadano 060. Ya se ha firmado el Convenio con Andalucía, Cantabria y Asturias, y se han abierto oficinas integradas en Sevilla, Santander y Gijón. Se prevé que durante 2007 se firmen Convenios con todas las Comunidades Autónomas.

b) Nuevas Oficinas de Extranjería y mejora de la gestión. En el área de extranjería las principales actuaciones desarrolladas durante 2006 han ido dirigidas, de acuerdo con el Plan de obras 2004-2008, al rediseño y modernización de las Oficinas y Unidades de Extranjeros, destacando las de Madrid (Serrano 69), Girona, Cáceres o Castellón. Asimismo el MAP y las Delegaciones del Gobierno han continuado mejorando, en colaboración con la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, la gestión realizada por las Oficinas, especialmente mediante nuevas ampliaciones de personal y la implantación de una nueva aplicación informática para la tramitación semi-telemática de las renovaciones de las autorizaciones de trabajo y residencia de extranjeros, que durante 2006 fueron casi 1 millón de solicitudes.

c) Plan de Medidas para la Mejora de la Sanidad Exterior. En febrero de 2006 se aprobó, mediante Acuerdo del Consejo de Ministros, el Plan de mejora de los servicios de sanidad exterior integrados en las Delegaciones del Gobierno, que estableció un conjunto de medidas, entre las que se encuentran la ampliación de los horarios, la adecuación de la plantilla y la adquisición de nuevo material en los 15 Puestos de Inspección Fronterizos (PIFs) que inspeccionan en torno al 90% de las mercancías importadas. Este Plan se encuentra en ejecución.

d) Creación de las Unidades contra la Violencia de Género. El Consejo de Ministros, cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 3.1 de la Ley integral contra la Violencia de Género, aprobó el 15 de diciembre de 2006 el Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género (2007-2008) así como el Catálogo de Medidas urgentes contra la Violencia de Género. Entre estas últimas

se encuentra la creación de una base de datos común para todos los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado que mejore la eficacia de su actuación y la puesta en marcha de Unidades de Violencia contra la Mujer en las Subdelegaciones del Gobierno.

e) Generalización de la Implantación del Modelo EFQM de Excelencia. Durante 2006 se ha continuado avanzando en la implantación del Modelo EFQM de Excelencia en 15 nuevas Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, con lo que ascienden ya a 27 las que lo tienen implantado y 14 las que están en fase de implantación. Por otra parte se ha culminado el objetivo de que todas las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno dispusieran de Cartas de Servicios. Asimismo, se han mejorado determinados procesos de trabajo clave, mediante la diagramación y rediseño de los que tienen mayor relevancia para la ciudadanía, como la Inspección Fitosanitaria a la Importación y Gestión de Decomisos de Drogas.

Esta decidida apuesta de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno por la calidad del servicio a los ciudadanos ha permitido obtener un reconocimiento de estos esfuerzos en la convocatoria de Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública del año 2006:

- ✓ Red de Oficinas y Unidades de Extranjeros de las Delegaciones del Gobierno y Red de Oficinas de la Administración de la Seguridad Social: Mención Honorífica a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2006, por la práctica: “Proceso de Normalización de Trabajadores Extranjeros y Alta en la Seguridad Social” (Orden APU/4189/2006, de 20 de diciembre).
- ✓ Subdelegación del Gobierno en Albacete: Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna 2006, por la práctica: “Gestión de la información y del conocimiento” (Orden APU/3457/2006, de 17 de octubre).
- ✓ Delegación del Gobierno en Extremadura y Subdelegación del Gobierno en Badajoz: Certificación del nivel de Excelencia de las organizaciones de la A.G.E., conforme a lo establecido en la Resolución de 16 de mayo de 2006 de la Secretaría General para la Administración Pública.

1. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO.

1.1. ORGANIZACIÓN Y EFECTIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA DEL ESTADO.

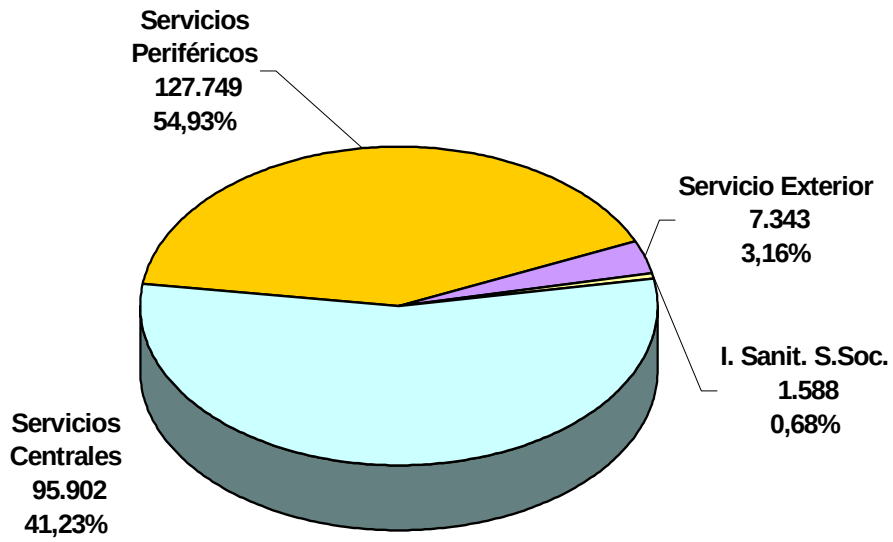
En la Administración Periférica del Estado prestaban servicio, a 31 de diciembre de 2006, en concreto 127.749 personas, que representan el 54,93% del personal -232.582 empleados- del conjunto de la Administración General del Estado, excluido el personal de las Fuerzas Armadas, de la Administración de Justicia, de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y de las entidades Públicas Empresariales y Organismos Públicos con régimen específico.

Los Servicios Periféricos de la Administración General del Estado han experimentado en el año 2006, en relación con el año anterior, un crecimiento del 1,08% -2.051 efectivos[1]-. Este incremento se ha producido, aparte de pequeñas variaciones tanto al alza como a la baja en los diferentes organismos, por el aumento de laborales en Instituciones Penitenciarias y en el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). Por el contrario, los Servicios Centrales han registrado un descenso de 2.805 efectivos, un 1,05% menos que en 2005. No han experimentado prácticamente variación los efectivos del Servicio Exterior y los de las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social.

En el gráfico siguiente se recoge la distribución de efectivos del conjunto de la Administración General del Estado.

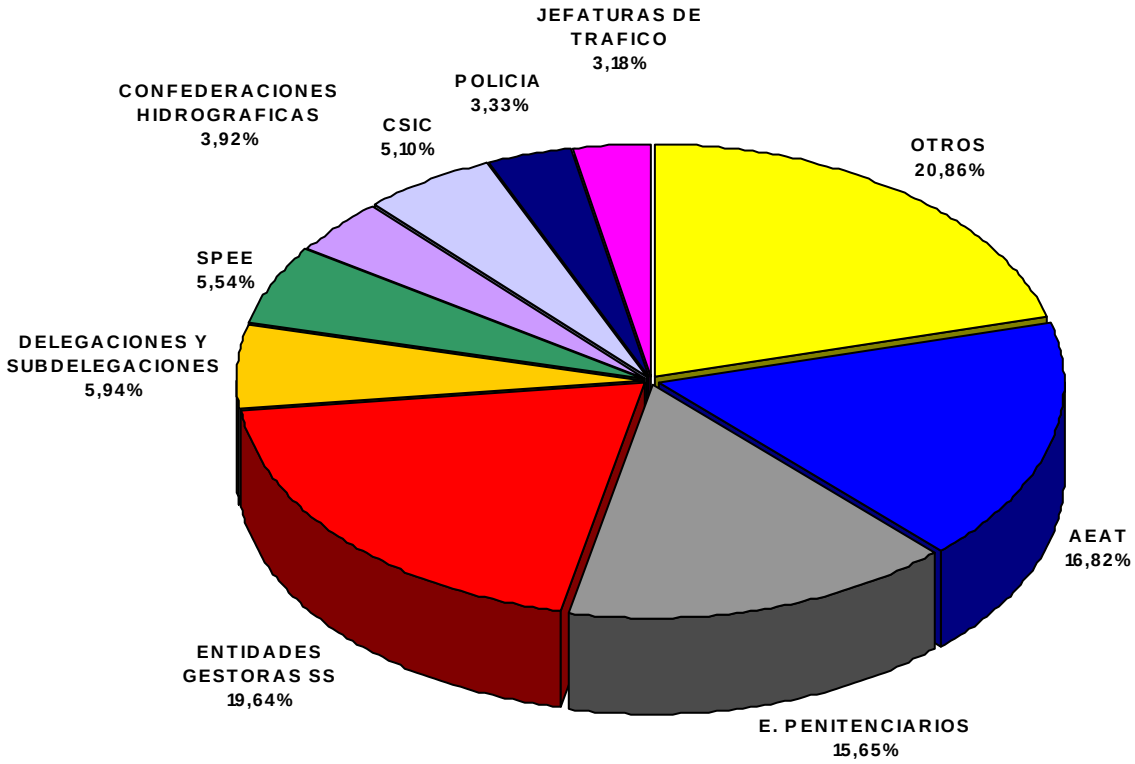
[1] Datos del Registro Central de Personal a 31 de diciembre de 2006.

Gráfico. Distribución de Efectivos en la A.G.E.



El 79,14% de las 127.749 personas que trabajan actualmente en la Administración Periférica se concentra tan sólo en 9 organizaciones. Estos nueve servicios son las Entidades Gestoras de la Seguridad Social, la Agencia Estatal de Administración Tributaria, los Establecimientos Penitenciarios, las Delegaciones del Gobierno, el Servicio Público de Empleo Estatal, las Confederaciones Hidrográficas, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, la Policía y las Jefaturas de Tráfico. Estas organizaciones, con la excepción de la Policía, las Delegaciones del Gobierno y los Establecimientos Penitenciarios, son actualmente organismos públicos.

Gráfico. Distribución de efectivos en Servicios Periféricos de la A.G.E.



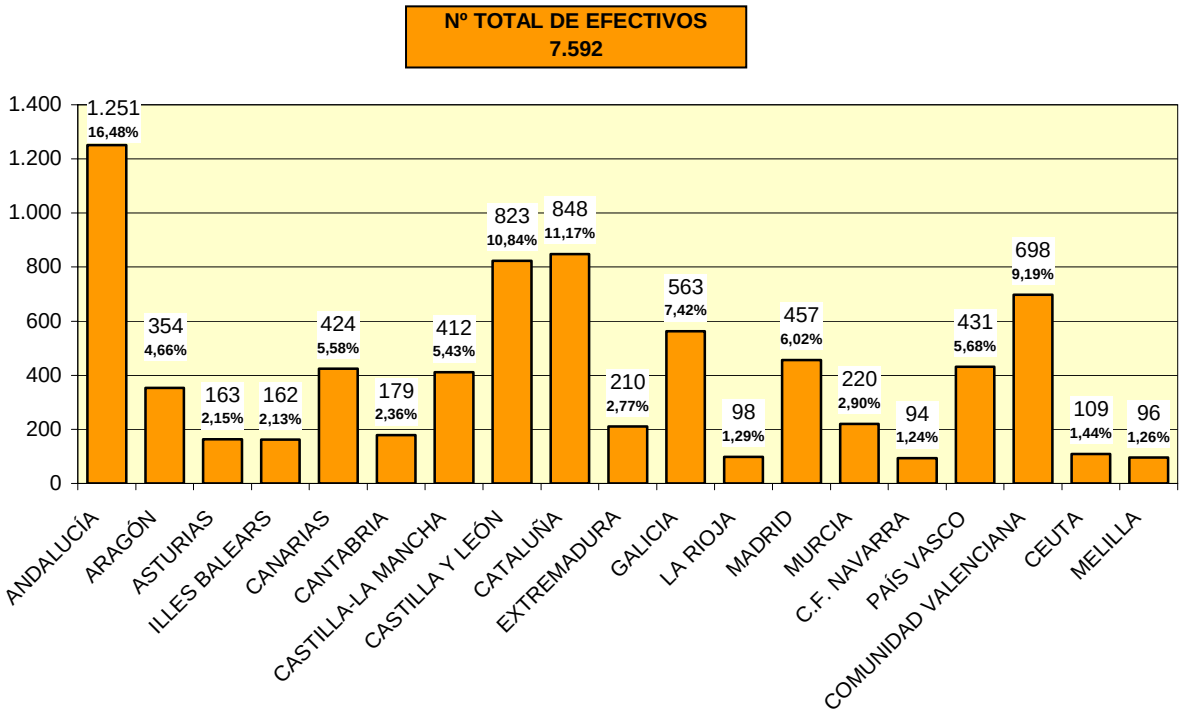
1.2. ORGANIZACIÓN Y EFECTIVOS DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO

1.2.1 Efectivos.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 154 de la Constitución existen 17 Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas y 2 Delegaciones del Gobierno en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

Como consecuencia de los procesos de integración que se han desarrollado, mediante Real Decreto, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 33 de la LOFAGE, prestaban servicio en dichas Delegaciones del Gobierno a 31 de diciembre de 2006, 7.592 personas que representan el 6% de los empleados de la Administración Periférica. De ellos 6.060 son funcionarios y 1.532 son personal laboral.

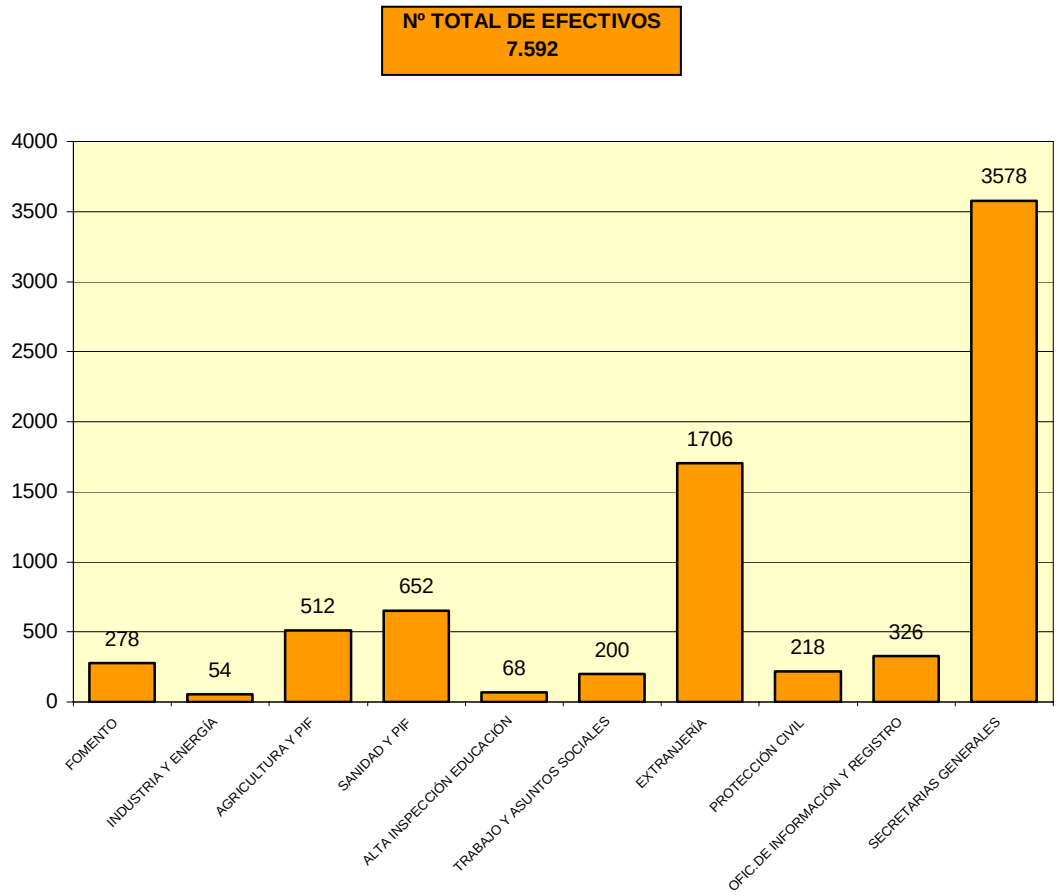
Gráfico. Distribución de efectivos por Delegaciones



Como se aprecia, es la Delegación del Gobierno en Andalucía la que cuenta con mayor número de efectivos -1.251 personas-, que representan el 16,48% del personal del conjunto de las Delegaciones del Gobierno. Inmediatamente después, le sigue la Delegación del Gobierno en Cataluña que tiene 848 empleados que representan el 11,17% del total. En el extremo opuesto, se sitúan las Delegaciones de Navarra, Melilla, La Rioja y Ceuta, con 94, 96, 98 y 109 personas respectivamente.

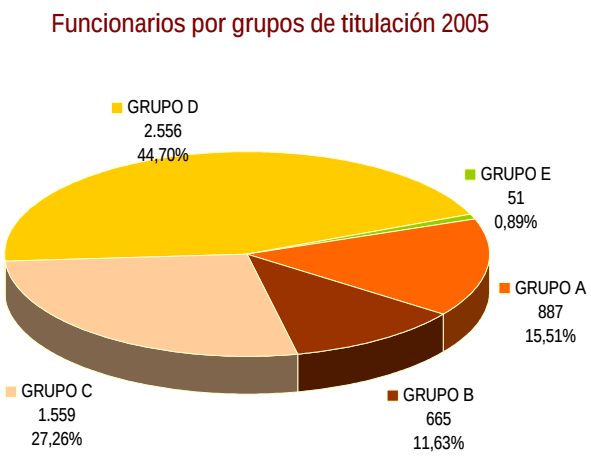
Atendiendo a las áreas de gestión, el mayor número, 3.578 efectivos, que representan el 47,2%, está adscrito a las Secretarías Generales de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. El servicio de extranjería, con 1.706 personas, un 22,5% del total, ocupa el segundo lugar, seguido con 652 personas, un 8,6%, por el servicio de sanidad y por el de agricultura con 512 empleados y un 6,7%. Los servicios con menor número de efectivos son Industria y la Alta Inspección, con 54 y 68 personas respectivamente. En el gráfico siguiente se muestra dicha distribución.

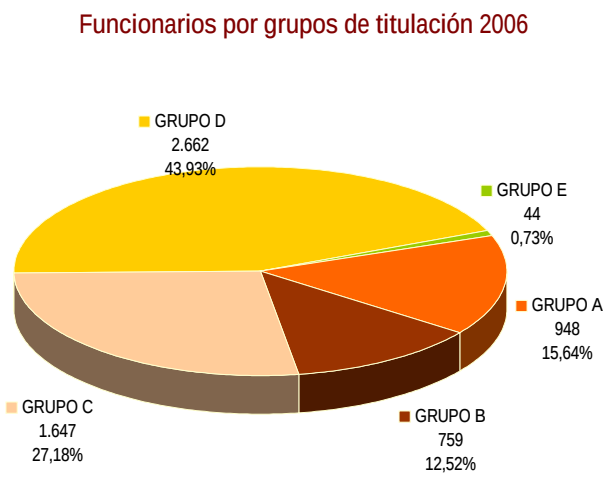
Gráfico. Distribución de efectivos por Servicios



Respecto a los 6.060 funcionarios, su distribución, según el grupo de pertenencia, se ha recogido en el siguiente gráfico, en el que se puede comprobar que en el año 2006 el 71,11% de los funcionarios que prestan servicio en las Delegaciones y Subdelegaciones pertenecen a los grupos C y D. Por su parte los funcionarios del grupo A representan el 15,64% y los del grupo B significan el 12,52%.

Gráfico. Distribución de funcionarios por grupos de titulación.





1.2.2 Organización.

a) Delegados del Gobierno

Los Delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas, según lo dispuesto en los artículos 22 y 6.3 de la LOFAGE, representan al Gobierno en el territorio de aquéllas, sin perjuicio de la representación ordinaria del Estado en las mismas a través de sus respectivos Presidentes. Son órganos directivos de la A.G.E., tienen rango de Subsecretario y son nombrados y separados por Real Decreto del Consejo de Ministros, a propuesta del Presidente del Gobierno. Dependen de la Presidencia del Gobierno, aunque corresponde al Ministro de Administraciones Públicas dictar las instrucciones precisas para la correcta coordinación de la Administración General del Estado en el territorio, y al Ministro del Interior, en el ámbito de las competencias del Estado, impartir las necesarias en materia de libertades públicas y seguridad ciudadana. Todo ello sin perjuicio de la competencia de los demás Ministros para dictar las instrucciones relativas a sus respectivas áreas de responsabilidad.

Sus funciones, como se ha subrayado en informes anteriores, son las siguientes:

- Función de dirección.

Corresponde a los Delegados del Gobierno, conforme al artículo 22 de la LOFAGE, la dirección y la supervisión de todos los servicios de la Administración General del Estado y los Organismos Públicos situados en su territorio. Esto significa que, sin perjuicio de las competencias de los diferentes Departamentos Ministeriales, la función de dirección de los Delegados del Gobierno, a diferencia de la que corresponden a los Subdelegados, alcanza tanto a los servicios integrados en la correspondiente Delegación como al resto de los

servicios periféricos de la A.G.E. que estén ubicados en el territorio de la respectiva Comunidad Autónoma.

En particular, las competencias de dirección y supervisión de los Delegados del Gobierno son, según el artículo 23 de la citada Ley, las siguientes:

1. Dirigir la Delegación del Gobierno, nombrar a los Subdelegados del Gobierno y dirigir y coordinar como superior jerárquico la actividad de aquéllos.

2. Impulsar y supervisar, con carácter general, la actividad de los restantes órganos de la A.G.E. y sus Organismos Públicos en el territorio de la Comunidad Autónoma e informar las propuestas de nombramiento de los titulares de órganos territoriales de la A.G.E. y los Organismos Públicos de ámbito autonómico y provincial, no integrados en la Delegación del Gobierno.

3. Formular a los Ministerios competentes, en cada caso, las propuestas que estime convenientes sobre los objetivos contenidos en los planes y programas que hayan de ejecutar los servicios territoriales y los de sus Organismos Públicos, e informar, periódicamente, a los Ministerios competentes sobre la gestión de sus servicios territoriales.

4. Proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, a través de los Subdelegados del Gobierno y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, cuya jefatura corresponderá al Delegado del Gobierno, quien ejercerá las competencias del Estado en esta materia bajo la dependencia funcional del Ministerio del Interior.

5. Suspender la ejecución de los actos impugnados dictados por los órganos de la Delegación del Gobierno cuando le corresponda

resolver el recurso y proponer la suspensión en los restantes casos, así como respecto de los actos impugnados dictados por los servicios no integrados en la Delegación del Gobierno.

6. Velar por el cumplimiento de las competencias atribuidas, constitucionalmente, al Estado y la correcta aplicación de su normativa, promoviendo o interponiendo, según corresponda, conflictos de jurisdicción, conflictos de atribuciones, recursos y demás acciones legalmente procedentes.

7. Ejercer las potestades sancionadoras, expropiatorias y cualesquiera otras que les confieran las normas o que les sean desconcentradas o delegadas.

Además, de acuerdo con el artículo 26 de la LOFAGE son los titulares de las correspondientes Delegaciones del Gobierno. Dirigen directamente o a través de los Subdelegados del Gobierno en las provincias, los servicios territoriales ministeriales integrados en éstas, de acuerdo con los objetivos y, en su caso, instrucciones de los órganos superiores de los respectivos Ministerios. Ejercen las competencias propias de los Ministerios en el territorio y gestionan los recursos asignados a los servicios integrados.

Para el desempeño de su función directiva y de supervisión de todos los servicios periféricos, el artículo 28 de la LOFAGE creó en cada una de las Comunidades Autónomas pluriprovinciales una Comisión Territorial de Asistencia, presidida por el Delegado del Gobierno e integrada por los Subdelegados en las provincias comprendidas en el territorio de ésta y, en su caso, por los Directores Insulares. A sus reuniones pueden asistir los titulares de los órganos y servicios que el Delegado del Gobierno en la correspondiente Comunidad Autónoma considere oportuno.

Asimismo, el Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, creó las Comisiones de Asistencia a los Delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas uniprovinciales y en las ciudades de Ceuta y Melilla, que desarrollan las siguientes funciones:

a) Coordinar las actuaciones que hayan de ejecutarse de forma homogénea en el ámbito de la Comunidad Autónoma, para asegurar el cumplimiento de los objetivos generales fijados por el Gobierno en los servicios territoriales.

b) Asesorar al Delegado del Gobierno en la elaboración de las propuestas de simplificación administrativa y racionalización en la utilización de los recursos a que se refiere el artículo 25 de la LOFAGE.

c) Cualesquiera otras que a juicio del Delegado del Gobierno resulten adecuadas para que la Comisión Territorial cumpla la finalidad de apoyo y asesoramiento en el ejercicio de las competencias que le asigna la LOFAGE.

- Función de representación.

Los Delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas representan al Gobierno en el territorio de éstas, sin perjuicio de la representación ordinaria del Estado en las Comunidades Autónomas que corresponde a sus respectivos Presidentes.

La función de representación conlleva el establecimiento de relaciones con otras Administraciones Públicas en nombre del Gobierno, así como la participación de los Delegados en las comisiones mixtas de transferencias y en las comisiones bilaterales de cooperación y la promoción de la celebración de convenios de colaboración y cualesquiera otros mecanismos de cooperación de la A.G.E. con la Comunidad Autónoma, participando, en su caso, en el seguimiento de la ejecución y cumplimiento de los mismos.

En relación con las Entidades Locales, los Delegados del Gobierno pueden promover convenios de colaboración con los Ayuntamientos y las Diputaciones Provinciales.

- Función de comunicación.

Los Delegados del Gobierno son órganos de comunicación del Gobierno en el territorio de su Comunidad Autónoma. Por ello, les corresponde:

a) Comunicar y recibir cuanta información precisen el Gobierno y el órgano de Gobierno de la Comunidad Autónoma, así como realizar estas mismas funciones con las Entidades Locales.

b) Coordinar la información sobre los programas y actividades del Gobierno y la A.G.E. en la Comunidad Autónoma y promover mecanismos de colaboración con las restantes Administraciones Públicas en materia de información al ciudadano.

- Función de simplificación.

Los Delegados del Gobierno tienen encomendada la responsabilidad de adoptar iniciativas para simplificar las estructuras de la Administración Periférica del Estado, de acuerdo con los principios de eficacia, economía del gasto y eliminación de duplicidades en las estructuras administrativas, tanto en la propia A.G.E. como con otras Administraciones Públicas. Además, pueden proponer a los Ministerios de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda la elaboración de planes de empleo, la adecuación de las relaciones de puestos de trabajo y los criterios de aplicación de las retribuciones variables, en la forma que reglamentariamente se determine, y deben ser consultados en la elaboración de planes de empleo de la A.G.E. en su ámbito territorial y en la adopción de otras medidas de

optimización de los recursos humanos, especialmente los que afectan a más de un Departamento.

b) Estructura de las Delegaciones del Gobierno

La estructura básica de las Delegaciones del Gobierno está regulada por Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto y se compone de los siguientes órganos:

- Las Subdelegaciones del Gobierno y las Direcciones Insulares. Existe una Subdelegación del Gobierno en todas las provincias, excepto en las Delegaciones del Gobierno uniprovinciales en las que las competencias de la Subdelegación son ejercidas directamente por la correspondiente Delegación del Gobierno. Madrid es la única Delegación del Gobierno uniprovincial que cuenta con Subdelegación del Gobierno, en virtud del Real Decreto 466/2003, de 25 de abril.

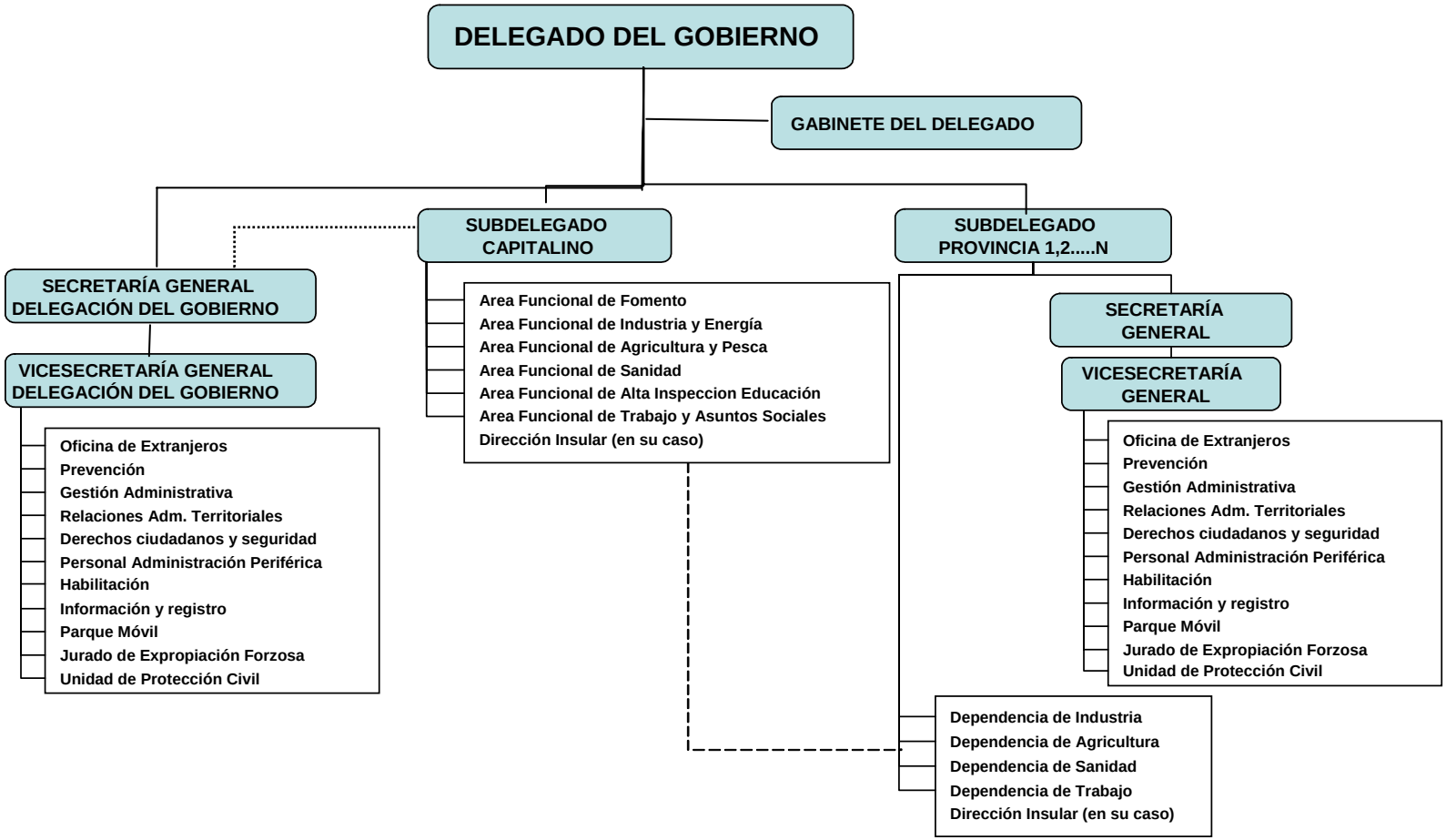
- Las Secretarías Generales. Están instituidas en todas las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, salvo en el caso de las Delegaciones pluriprovinciales en las que la Delegación y la Subdelegación, denominada capitalina, comparten una misma Secretaría General.

- Las áreas funcionales de los servicios integrados. Gestionan los servicios que se integran en la Delegación, mantienen la relación inmediata con los servicios no integrados y asesoran en los asuntos correspondientes a cada área. El número de dichas áreas se ha fijado atendiendo, fundamentalmente, a los diversos sectores funcionalmente homogéneos de actividad administrativa, al volumen de los servicios que desarrolla la A.G.E. en cada Comunidad Autónoma y al número de provincias de la Comunidad.

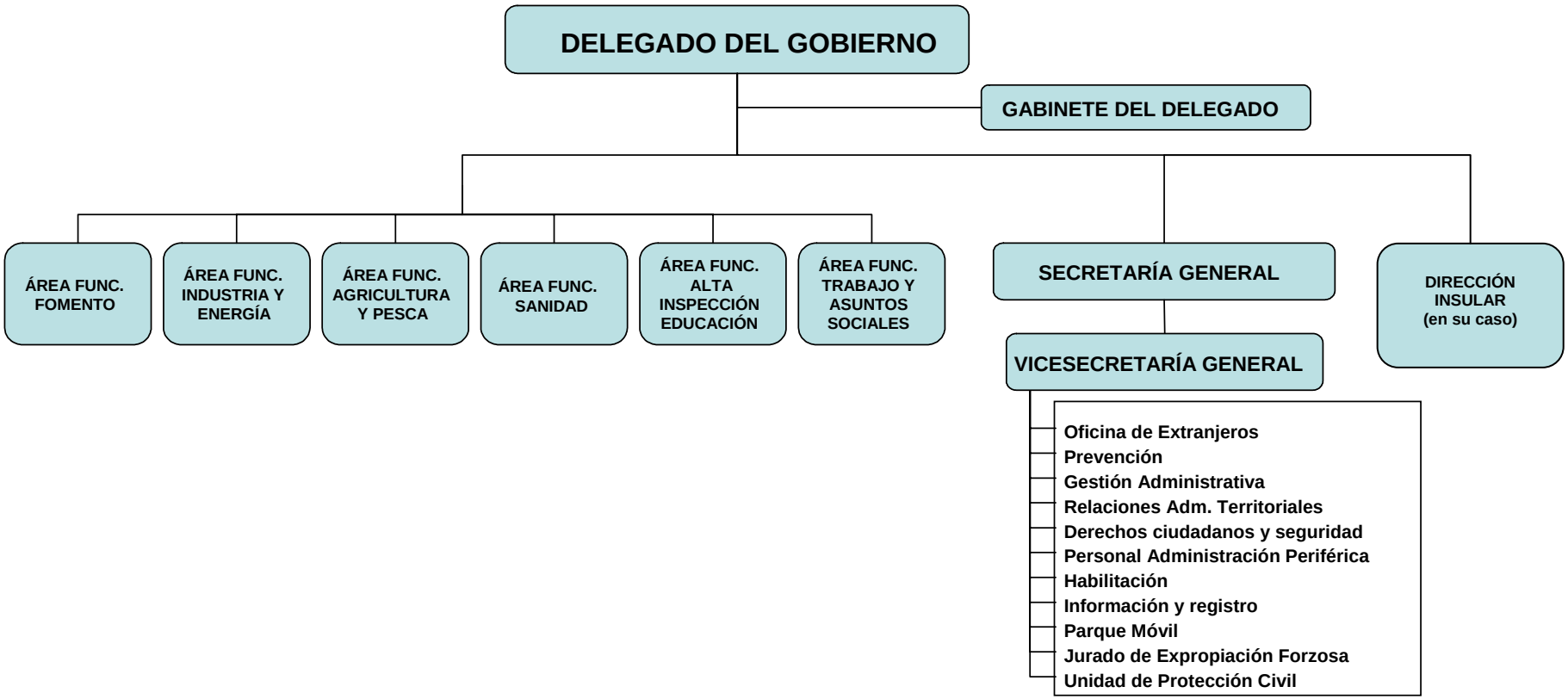
- Un gabinete, como órgano de asistencia inmediata y apoyo al Delegado del Gobierno.

Los organigramas siguientes representan gráficamente las unidades que integran las Delegaciones del Gobierno pluriprovinciales y uniprovinciales y sus relaciones de dependencia.

ORGANIGRAMA DE DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN COMIUNIDADES AUTÓNOMAS PLURIPROVINCIALES



ORGANIGRAMA DE DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN COMUNIDADES AUTÓNOMAS UNIPROVINCIALES



Son Comunidades Autónomas uniprovinciales:
Asturias, Illes Balears, Cantabria, Madrid, Murcia, Navarra, La Rioja y Ciudades de Ceuta y Melilla

Por RD 466/2003 de 25 de abril, en la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Madrid se crea la Subdelegación del Gobierno en Madrid.

A continuación se describe de forma más detallada la organización y funciones de los órganos y unidades que integran las Delegaciones del Gobierno.

- **Subdelegaciones del Gobierno**

  Los Subdelegados del Gobierno son nombrados por el correspondiente Delegado por el procedimiento de libre designación, entre funcionarios de carrera del Estado, de las Comunidades Autónomas o de las Entidades Locales, a los que se exige, para su ingreso, el título de Doctor, Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o equivalente. Son, de acuerdo con lo previsto en la LOFAGE, órganos directivos, subordinados a la autoridad y dirección del Delegado y tienen el rango de Subdirector General.

  En la actualidad hay 44 Subdelegados del Gobierno. Se regulan en la LOFAGE y en el Real Decreto 617/1997, de 25 de abril, de Subdelegados del Gobierno y Directores Insulares de la A.G.E. con las modificaciones derivadas del artículo 77 de la Ley 53/2002, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, donde se establecen las funciones de los Subdelegados, que son las siguientes:

  - Dirigir los servicios integrados de la A.G.E., de acuerdo con las instrucciones del Delegado del Gobierno.

  - Impulsar, supervisar e inspeccionar los servicios no integrados.

  - Desempeñar las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las Corporaciones locales y, en particular, informar sobre la incidencia en el territorio de los programas de financiación estatal.

  - Mantener, por iniciativa y de acuerdo con las instrucciones del Delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma, relaciones de comunicación, cooperación y colaboración con los órganos territoriales de la Administración de la respectiva Comunidad Autónoma que tenga su sede en el territorio provincial.

- Ejercer las competencias sancionadoras que se les atribuyan normativamente.

- En las provincias en las que no radique la sede de las Delegaciones del Gobierno, los Subdelegados del Gobierno, bajo la dirección y la supervisión del Delegado del Gobierno, ejercerán las siguientes competencias:

    - La protección del libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizando la seguridad ciudadana, todo ello dentro de las competencias estatales en la materia. A estos efectos dirigirá las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en la provincia.

    - La dirección y la coordinación de la protección civil en el ámbito de la provincia.

- En las provincias en las que radique la sede de las Delegaciones del Gobierno, los Subdelegados del Gobierno podrán ejercer las anteriores competencias previa delegación del Delegado del Gobierno y, en todo caso, bajo la dirección y supervisión del mismo. Asimismo, en las provincias donde esté situada la sede de la Delegación del Gobierno, los Subdelegados del Gobierno pueden desempeñar, en su caso, las funciones del Secretario General de la Delegación, cuando se acuerde por el órgano competente para el nombramiento de este último.

Subordinados a los Subdelegados o Delegados del Gobierno, la LOFAGE creó la figura de los Directores Insulares de la A.G.E. en las islas, correspondiendo su nombramiento al Delegado del Gobierno, por el procedimiento de libre designación, entre funcionarios de carrera del Estado, de las Comunidades Autónomas, o de las Entidades Locales, a los que se exige para su ingreso el título de Doctor, Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o equivalente, o el título de Ingeniero técnico, Arquitecto técnico, Diplomado universitario o equivalente. Los Directores Insulares ejercen en su ámbito territorial las competencias atribuidas por la LOFAGE a los Subdelegados del Gobierno en las provincias. Existen 7 Directores Insulares, correspondiendo a las islas de Menorca, Ibiza-Formentera, Lanzarote, Fuerteventura, La Palma, El Hierro y La Gomera.

- **Secretarías Generales**

El artículo 32 de la LOFAGE establece que en las Delegaciones del Gobierno existirá un órgano para la gestión de sus servicios comunes, incluyendo los de los servicios integrados. En el Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de integración de servicios periféricos y de estructura de las Delegaciones del Gobierno, se les encomendó estas funciones a las Secretarías Generales.

Actualmente existen 59 Secretarías Generales cubiertas mediante el procedimiento de libre designación entre funcionarios de la A.G.E. Los Secretarios Generales son nombrados por el Ministerio de Administraciones Públicas de conformidad con el Ministerio del Interior.

A los Secretarios Generales de las Delegaciones del Gobierno, bajo la dirección del Delegado, les corresponde:

- La dirección de los servicios comunes de la Delegación del Gobierno.
- La coordinación de los órganos responsables en las materias de derechos ciudadanos, procesos electorales, autorizaciones administrativas, protección civil, dependientes funcionalmente del Ministerio del Interior, así como de extranjería y asilo dependientes del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y del Ministerio del Interior, ambos en el ámbito de sus respectivas competencias.
- La dirección de los servicios comunes de la Subdelegación situada en la provincia sede de la Delegación del Gobierno.
- La dirección de los demás órganos que se adscriban a la Secretaría General.

Los Secretarios Generales de las Subdelegaciones del Gobierno y las Direcciones Insulares ejercerán, bajo la dirección del Subdelegado del Gobierno o Director Insular y en sus respectivos ámbitos las competencias consignadas en los párrafos a), b) y d) recogidos anteriormente.

Las Secretarías Generales son responsables de un conjunto de servicios muy diversos, aunque con carácter general pueden identificarse tres áreas de actividad: la gestión de los servicios comunes de cada Delegación o Subdelegación, los servicios relativos al ejercicio por la ciudadanía de sus derechos y libertades, dependientes funcionalmente en su mayoría del Ministerio del Interior y los servicios de extranjería, cuando exista oficina integrada.

Más concretamente, los servicios gestionados por las Secretarías Generales son los siguientes:

- **Oficinas de Información y de Registro**

  Las oficinas de información se regulan en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero. La información administrativa se define como un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

  El Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la A.G.E., la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro. Esta regulación tiene como objetivo mejorar y facilitar las relaciones de los ciudadanos con la A.G.E. en aras de una mayor calidad y eficacia de la actividad administrativa.

  Estas oficinas atienden consultas, en horario ininterrumpido de lunes a viernes de 9 a 17,30 horas y los sábados de 9 a 14 horas, presenciales, por teléfono, por fax y por correo electrónico.

- **Oficinas de Extranjeros**

  Las Oficinas de Extranjeros fueron creadas por el Real Decreto 1521/1991, de 11 de octubre y, por la Orden Ministerial de 7 de noviembre de 1997, por la que se desarrolla el Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de Integración de Servicios Periféricos y de Estructura de las Delegaciones del

Gobierno, en la que se establece su integración en las Secretarías Generales.

El Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, establece que las Oficinas de Extranjeros se crearán mediante Orden del Ministro de la Presidencia, dictada a propuesta de los Ministerios de Administraciones Públicas, Interior y Trabajo y Asuntos Sociales.

Estas oficinas gestionan lo siguiente:

- Autorizaciones de residencia temporal o permanente y su renovación a ciudadanos extranjeros.
- Prórrogas de estancia.
- Autorizaciones de estancia por estudios y sus renovaciones.
- Documentos de identificación provisionales a extranjeros indocumentados.
- Repatriaciones de menores extranjeros.
- Autorizaciones de trabajo a ciudadanos extranjeros y su renovación.
- Procedimientos sancionadores.
- Devoluciones o retornos de extranjeros.

En las Oficinas de Extranjeros, se desarrollan de forma integral todas las actuaciones en materia de extranjería en un único centro de gestión en el que se coordinan los diferentes servicios de la A.G.E., a través de un Jefe de Oficina y bajo la dirección del Delegado o Subdelegado del Gobierno. En la actualidad hay 36 Oficinas de Extranjeros, distribuidas por todo el territorio nacional.

En las provincias en las que no existe Oficina de Extranjeros la gestión está compartida entre las Áreas o Dependencias de Trabajo y Asuntos Sociales y

los Servicios o Secciones de Extranjería o Derechos ciudadanos de las Secretarías Generales. Las primeras atienden la tramitación de las autorizaciones iniciales de trabajo y residencia y sus renovaciones mientras que los segundos se encargan de las autorizaciones no ligadas a aspectos laborales como son los permisos de residencia, reagrupación familiar, resolución de expedientes sobre devoluciones y expulsiones, recursos administrativos y otros trámites.

- **Unidades de Protección Civil**

Este servicio, dependiente de las Secretarías Generales, está regulado en la Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre Protección Civil. En ella se establece que la acción permanente de los poderes públicos, en materia de protección civil, se orienta al estudio y prevención de las situaciones de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública y a la protección y socorro de personas y bienes en los casos en que dichas situaciones se producen. Se trata de una competencia compartida entre las diferentes Administraciones Públicas, de modo que en su organización y funcionamiento participan tanto la A.G.E. como la Administración Autonómica y la Local, las cuales actúan según sea el ámbito territorial del suceso, los medios de actuación necesarios, o la capacidad de asumir las consecuencias socioeconómicas derivadas.

Las emergencias de ámbito estatal son aquellas situaciones de riesgo o catástrofe que, bien por desbordar los límites o capacidad de una Comunidad Autónoma o la capacidad de los medios movilizables por ésta, o bien, porque las consecuencias socioeconómicas no pueden ser asumidas en su totalidad por la propia Comunidad, exigen una intervención decisiva del Estado.

Además de las Administraciones Públicas, en materia de protección civil participan los ciudadanos mediante el cumplimiento de los correspondientes deberes y la prestación de su colaboración voluntaria.

Entre otras competencias, a las unidades de protección civil les corresponde la activación y ejecución de planes estatales como Paso del Estrecho, Avisos de Fenómenos Meteorológicos Adversos, Emergencia Sísmica y Actualización de Protocolos de Actuación ante determinados riesgos, como los incendios forestales y los accidentes de mercancías peligrosas.

Asimismo, desarrollan la confección del catálogo de inundaciones históricas en cuencas fluviales, efectúan la evaluación de daños para la gestión de ayudas económicas a Ayuntamientos y particulares ante situaciones de emergencia o catástrofe y prestan asesoramiento a las agrupaciones de voluntariado de protección civil.

- **Servicios relativos al Jurado de Expropiación Forzosa**

El Jurado de Expropiación Forzosa, es un órgano colegiado que decide sobre el justo precio que corresponda a bienes o derechos objeto de expropiación, las declaraciones de urgente ocupación de fincas y en los casos de ejercicio del derecho de reversión a antiguos titulares de las fincas expropiadas. La Secretaría General desempeña las funciones relacionadas con el análisis previo de los expedientes de justiprecio, petición de informes o documentos necesarios para resolver, redacción de actas, tramitación de recursos contra los acuerdos y notificaciones.

- **Unidades de Coordinación y contra la Violencia sobre la mujer**

En ejecución del Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género y del Catálogo de Medidas Urgentes, aprobados por Consejo de Ministros de 15 de diciembre de 2006, se crean las Unidades de Coordinación y contra la Violencia sobre la mujer, que si bien se adscriben orgánicamente a las Secretarías Generales, dependerán directa y funcionalmente del titular de la Delegación o Subdelegación del Gobierno.

Sus funciones son el seguimiento de las situaciones de violencia de género y de apoyo a la protección integral de las víctimas, la elaboración de un informe trimestral del seguimiento de la violencia y la respuesta institucional,

y de seguimiento individualizado. Asimismo, las Unidades de Coordinación prepararán, también con carácter trimestral, un informe de ámbito autonómico fundamentado en los recibidos de las Unidades contra la Violencia. De estos Informes se enviará copia, al final del ejercicio, a la Subsecretaría de Administraciones Públicas.

- **Otras Unidades dependientes de las Secretarías Generales**

La Secretaría General también ejerce las competencias sobre relaciones con las Administraciones Territoriales y con los ciudadanos, derechos ciudadanos, procesos electorales, autorizaciones administrativas, recursos, así como la gestión de los servicios comunes de gestión económica, personal, prevención de riesgos laborales y resolución de recursos.

- **Áreas Funcionales de las Delegaciones del Gobierno**

La mayoría de los servicios integrados en las Delegaciones del Gobierno son gestionados por las Áreas Funcionales creadas por el Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto y el Real Decreto 2725/98, de 18 de diciembre.

En las Delegaciones pluriprovinciales, los Directores de las Áreas Funcionales, bajo la superior dirección del Delegado, dependen del Subdelegado del Gobierno en la provincia en que radica la sede de la Delegación. En las uniprovinciales, dependen directamente del Delegado del Gobierno. En ambos casos son nombrados por el Ministerio de Administraciones Públicas, a propuesta del Ministro o de los Ministros competentes por razón de la materia, mediante el procedimiento de libre designación entre funcionarios del grupo A.

Las Áreas Funcionales de las Delegaciones del Gobierno actúan directamente sobre la totalidad del territorio de la Delegación o a través de unidades de ámbito territorial provincial, denominadas Dependencias, que son creadas en cada Subdelegación cuando resultan necesarias por el volumen de actividad que desempeñan o por la dimensión del territorio de la Delegación del Gobierno.

Actualmente existen las siguientes Áreas Funcionales, y en su caso Dependencias, en las Delegaciones o Subdelegaciones del Gobierno:

a) Área de Fomento

Desarrolla la gestión de los servicios integrados de transportes y carreteras, tales como la incoación y tramitación de expedientes sancionadores, el otorgamiento de autorizaciones, la tramitación de las solicitudes de tarjetas de transporte de mercancías de servicio privado complementario o la tramitación de los expedientes de indemnización por responsabilidad patrimonial, debidos a daños imputables al estado de las carreteras.

En el plano internacional, le corresponde la inspección y control de los transportes internacionales a efectos de comprobar si los vehículos de transporte cumplen todos los requisitos técnicos y administrativos para realizar transporte en la Unión Europea. La normativa europea exige llevar a cabo controles sobre:

- Vehículos alquilados sin conductor en transporte de mercancías.
- Autorizaciones a bordo del vehículo.
- Verificación de documentos.
- Tiempos de conducción y descanso.

Asimismo, desempeña funciones en materia de obras públicas y vivienda, como la tramitación de las propuestas de paralización o demolición de obras o suspensión de usos no autorizados, toma de datos y tratamiento informático de las estadísticas de Edificación y Vivienda y Licitación de obra pública, dirección de obras, depósito de los proyectos y trámite de información pública de expedientes expropiatorios y de estudios informativos de obras, así como de proyectos de infraestructuras y medioambientales.

b) Área de Industria y Energía

Tramita diversos procedimientos en materia de instalaciones energéticas, como son: expedientes relativos a la puesta en marcha de centrales de producción eléctrica, de líneas eléctricas y gaseoductos, así como su reforma o ampliación; declaraciones de utilidad pública de gaseoductos y otras instalaciones e información y tramitación de expedientes de exploración, investigación y explotación de hidrocarburos así como homologación y normalización de bienes y productos industriales.

Además se encargan de la concesión de autorizaciones sobre explosivos, productos pirotécnicos y certificados de aptitud para el manejo de explosivos.

Asimismo, de la recepción de documentación y remisión de expedientes relacionados con la propiedad industrial.

c) Área de Agricultura y Pesca

En materia de sanidad exterior realiza los controles sanitarios de productos vegetales, animales vivos y productos de origen animal no destinados al consumo humano, productos destinados a la alimentación animal y productos farmacéuticos veterinarios en los PIFs y Puntos de Entrada autorizados.

Emite las certificaciones sanitarias de exportación de animales vivos y productos de origen animal destinados a países terceros.

En materia de pesca realiza la inspección y levantamiento de actas sancionadoras por pesca ilegal y emite certificaciones de reconocimiento de equipos de pesca.

En materia de ayudas públicas, en colaboración con el Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA) le corresponde la identificación y control de determinados productos que se benefician de restituciones a la

exportación. Gestiona igualmente la tramitación de subvenciones de seguros agrarios, el control de las ayudas del FEOGA y de la distribución de alimentos a personas necesitadas, así como la tramitación de determinadas solicitudes de créditos, ayudas, certificaciones, licencias y permisos en materia de Agricultura, Pesca y Alimentación.

d) Área de Sanidad

En materia de sanidad exterior, realiza el control y vigilancia higiénico-sanitaria en el tráfico internacional de mercancías destinadas al consumo humano y de productos farmacéuticos en los PIFs y Recintos Aduaneros Habilitados, así como el control de instalaciones fronterizas y de medios de transporte internacional.

Realiza igualmente el control y vigilancia higiénico-sanitaria en el tráfico internacional de personas, incluyendo la administración de vacunas, la información y asesoramiento al viajero y la profilaxis preventiva y el control y vigilancia higiénico-sanitaria en el tráfico internacional de cadáveres y restos humanos.

En materia de inspección y control de drogas, gestiona la recepción, analítica, custodia y destrucción de la droga incautada, y emite informes para procesos judiciales.

e) Área de Alta Inspección de Educación

Además de desarrollar la Alta Inspección, supervisando los currículos y la normativa educativa de la correspondiente Comunidad Autónoma y realizando visitas de inspección, efectúa el reconocimiento de equivalencia de estudios a efectos laborales y gestiona los expedientes de convalidación y homologación de títulos extranjeros.

f) Área de Trabajo y Asuntos Sociales

En relación con los emigrantes retornados, esta área desempeña funciones de tramitación y concesión de ayudas, suscripción de Convenios Especiales con la Seguridad Social por emigrantes y familiares, expedición de certificados, solicitud de partidas de nacimiento y otras actividades análogas.

Tramita también expedientes relativos a las reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido y las solicitudes de autorizaciones de trabajo en sus diferentes modalidades y sus renovaciones a ciudadanos extranjeros, si no existe Oficina de Extranjeros.

Igualmente, en las provincias donde no existe Oficina de Extranjeros la gestión de las autorizaciones de trabajo y residencia y su renovación, como se ha indicado anteriormente, es desempeñada por los servicios dependientes del Área de Trabajo y Asuntos Sociales.

2. EVALUACIÓN DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO

2.1. DIRECCIÓN

Durante el año 2006 se ha dado continuidad a las acciones iniciadas en 2004 y 2005 para reforzar la función de dirección que la LOFAGE encomienda a los Delegados del Gobierno sobre la totalidad de los servicios territoriales de la A.G.E. Estas acciones incluyen medidas de coordinación, colaboración, información, comunicación e impulso de su función directiva.

Se ha celebrado una reunión en el Ministerio de la Presidencia con la totalidad de los Delegados, y han sido constantes las reuniones y los contactos que abarcaron una diversidad de temas, tales como la coordinación de actuaciones sobre la gripe aviar, incendios forestales, adversidades meteorológicas, control de fronteras o para la preparación técnica de los próximos procesos electorales. Destacamos la reunión de la Vicepresidenta con los Delegados y posteriormente con los Subdelegados del Gobierno, para la puesta en marcha de las Unidades contra la Violencia sobre la Mujer.

Presidida por el Ministro de Administraciones Públicas se celebró una reunión (14 de junio de 2006) de la **Comisión Interministerial de Coordinación de la Administración Periférica (CICAPE).** Como en ocasiones anteriores, en ella han participado los Subsecretarios de todos los Ministerios y los diecinueve Delegados del Gobierno, así como otros altos cargos y responsables de Organismos Públicos convocados por razón de las materias tratadas. En estas reuniones se han adoptado decisiones comunes para que los Delegados pudieran ejercer plenamente su función directiva sobre los servicios integrados y no integrados. Las principales cuestiones abordadas han sido las siguientes:

- Acuerdo de colaboración entre el Ministerio de Fomento y el Ministerio de Cultura para la actuación conjunta en el patrimonio histórico español a través del 1% cultural.
- Plan de Responsabilidad Patrimonial 2006 (Ministerio de Fomento).

- Asuntos relativos al seguimiento de las medidas de protección integral contra la violencia de género.
- Asuntos relativos a Inmigración, como el Plan de actuación para menores extranjeros no acompañados (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales).

El 9 de enero de 2006 se celebró una reunión con todos los Delegados del Gobierno que fue presidida por la Subsecretaria del Departamento con el objetivo primordial de aplicar el Plan Concilia y los distintos calendarios laborales de forma homogénea en todo el ámbito del Ministerio.

Asimismo y para que los Delegados reciban instrucciones de los diferentes Ministerios y puedan ejercer su función de dirección de los servicios periféricos integrados y no integrados, se han celebrado **Reuniones Sectoriales de Coordinación** en relación con los siguientes asuntos:

- **Extranjería**: Se ha celebrado una reunión en la que han participado la Dirección General de Recursos Humanos, Programación Económica y Administración Periférica del MAP, la Dirección General de Inmigración del MTAS y los Subdelegados del Gobierno, Secretarios Generales o responsables de los asuntos de extranjería de las 12 provincias con mayores cargas de trabajo en este ámbito. El objetivo de esta reunión era diseñar un Plan de Actuación para la mejora de la gestión en los procedimientos de autorizaciones iniciales de trabajo y residencia.
- **Sanidad Exterior:** Con el fin de establecer los criterios para la ejecución del Plan de Medidas para la Mejora de los Servicios de Sanidad Exterior, en cuanto a la elaboración de propuesta de plantillas, se han mantenido varias reuniones con representantes de las Unidades Funcionales y de las Subdirecciones Generales de Gestión de Personal, de los Ministerios de Sanidad y Consumo y de Agricultura, Pesca y Alimentación, en las que participaron representantes de la Dirección General de Recursos Humanos, Programación Económica y Administración Periférica del MAP.

Por otro lado, los Delegados del Gobierno se reúnen en las **Comisiones de Asistencia a los Delegados del Gobierno** para la dirección de los servicios integrados y no integrados de su ámbito territorial. Además, participan por sí o por medio de representantes en los diferentes órganos colegiados de actuación sectorial del ámbito de la Delegación (MUFACE, formación de personal, seguridad ciudadana, entidades gestoras de la seguridad social y otros órganos colegiados).

Por último, han sido constantes las reuniones y contactos entre la Subsecretaria del Departamento y los Delegados del Gobierno, así como entre el Director General de Recursos Humanos, Programación Económica y Administración Periférica del MAP y los Subdelegados del Gobierno para exponer los criterios de gestión, recabar información y conocer los problemas y necesidades de las Delegaciones del Gobierno y los servicios integrados. En esta misma línea de conocer los problemas de una forma directa, la Subsecretaria ha realizado 7 visitas a distintas Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

2.2. PLANIFICACIÓN

Durante el año 2006, el Ministerio de Administraciones Públicas, a través de la Subsecretaría ha seguido desarrollando el Plan Estratégico 2004-2008, que incluye, como una de sus estrategias prioritarias, la modernización de las Delegaciones del Gobierno y mejora de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

Como ya se ha indicado en informes de evaluación anteriores, este Plan se ha estructurado en los dos ámbitos de la gestión con incidencia en la organización y funcionamiento de las Delegaciones del Gobierno: de un lado, los servicios comunes centrales incardinados en la Subsecretaría de Administraciones Públicas cuya gestión incide en el funcionamiento de las Delegaciones y, de otro, los servicios internos de todas y cada una de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

Los programas de actuación y objetivos incluidos en el Plan son los siguientes:

a) **Plan de Obras 2005-2008** para la mejora de las oficinas de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. El Plan, que se confeccionó a partir del inventario realizado en 2004, prioriza las obras a realizar, de acuerdo con un diagnóstico previo que tiene en cuenta tanto la urgencia de las actuaciones como la recuperación y rediseño de los espacios de atención al público. Como se ha descrito en Informes anteriores, el Plan en ejecución programa las obras siguiendo la siguiente clasificación:

- **Obras de prioridad 1**. Son las obras necesarias para la apertura o rediseño integral de las Oficinas de Extranjeros, así como aquellas que, según valoración de los Servicios Técnicos, es urgente acometer para evitar daños a las personas como son las de reparación de estructuras, fachadas, cubiertas y obras de acondicionamiento. En este grupo se proyectaron 194 actuaciones para 2006.

- **Obras de prioridad 2.** Son las obras destinadas a reparaciones e instalaciones necesarias para dar cumplimiento a la normativa sobre seguridad e higiene en el trabajo como son las de mejora de instalaciones eléctricas, eliminación de barreras arquitectónicas y climatización de los edificios. En este apartado se programaron 335 actuaciones, correspondiendo 165 a 2006, la mayor parte en las sedes propias de las Delegaciones y Subdelegaciones y en el resto en los edificios donde se ubican los servicios integrados.

- **Obras de prioridad 3**. Integran este grupo las obras de mejora del resto de las instalaciones y oficinas así como aquéllas que permiten un importante ahorro de costes. Dentro de este grupo se han programado 269 actuaciones, proyectando, para 2006, 180 actuaciones.

El coste previsto del Plan es de 64,77 millones de euros en tres ejercicios presupuestarios. Se amplían los datos sobre su grado de ejecución en el apartado relativo a la Gestión del Patrimonio Inmobiliario.

b) Programa de rediseño y mejora de los procesos de trabajo.

La finalidad de este programa, que se ha continuado desarrollando durante 2006, es establecer el mapa de procesos de gestión de las Delegaciones del Gobierno y proceder a su diagramación, rediseño y mejora, comenzando por los procesos clave de trabajo por su interés para la ciudadanía.

c) Programa de evaluación del grado de satisfacción del personal y de la ciudadanía.

Para la medición del grado de satisfacción, tanto de los usuarios de los servicios como de sus empleados, el MAP ha aplicado, a través de los proyectos “La Voz del Ciudadano” y “Voz del Empleado”, encuestas dirigidas específicamente a la detección de las expectativas y grado de satisfacción de las personas, estableciendo en consecuencia con ellas nuevas áreas de mejora.

Siguiendo la programación establecida, se ha procedido a medir el grado de satisfacción del personal de las Delegaciones del Gobierno y de los usuarios de la Red de Oficinas de Información y Registro y de los PIFs. La previsión es extender estas encuestas al resto de los servicios periféricos que cuentan con oficinas de atención al público.

El capítulo correspondiente a Resultados recoge los indicadores obtenidos de la aplicación de estos métodos de análisis de la calidad del servicio.

d) Plan MAP en RED. Modernización tecnológica.

La elaboración de este Plan, actualmente en curso, se inició con la elaboración de un catálogo de necesidades tecnológicas de las Delegaciones del Gobierno. La mejora en la calidad y seguridad de las comunicaciones, la renovación del parque informático, la implantación progresiva de nuevas aplicaciones informáticas, así como la mejora de la accesibilidad electrónica a los servicios son las actuaciones más destacadas

de este Plan. El coste para la ejecución en 2006 del Plan fue de 19,88 millones de euros.

En el apartado relativo a desarrollo de nuevas tecnologías se da cuenta de su grado de ejecución.

e) Planes especiales de mejora de los servicios esenciales.

En lo que respecta a la incorporación de técnicas de planificación en servicios concretos, la prioridad del MAP durante el año 2006 ha sido la mejora continua de los servicios de extranjería y sanidad exterior dependientes de las Delegaciones del Gobierno.

En el área de extranjería, el Ministerio de Administraciones Públicas, conjuntamente con la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, diseñó y puso en práctica, concluido el proceso de normalización de trabajadores extranjeros, un plan para proceder a la renovación semi-telemática, de casi un millón de autorizaciones de trabajo y residencia que caducaban a lo largo del ejercicio. Además, más recientemente se ha puesto en marcha otro plan para mejorar los tiempos de atención y tramitación de las autorizaciones iniciales de trabajo y residencia mediante la adopción de medidas organizativas y de reforzamiento de los recursos humanos y materiales. Las provincias seleccionadas, que gestionan un 69%, fueron: Alicante, Almería, Barcelona, Girona, Illes Balears, Las Palmas, Madrid, Málaga, Murcia, Tarragona, Valencia y Zaragoza.

En el área de sanidad exterior, con fecha 17 de febrero de 2006, se aprobó mediante Acuerdo de Consejo de Ministros el Plan de Medidas para la Mejora de los Servicios de Sanidad Exterior, publicado en el BOE de 17 de abril, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios prestados por los PIFs y reforzar los controles sanitarios en las fronteras, en cumplimiento de la nueva normativa comunitaria en materia de higiene alimentaria así como establecer parámetros de mejora en los servicios de vigilancia y control

sanitario del tráfico internacional de viajeros según lo establecido en el Nuevo Reglamento Sanitario Internacional 2005.

Además, el Plan pretende atender la demanda de los operadores económicos mediante la ampliación de los horarios de los servicios de inspección en los PIFs, en consonancia con los europeos. Con estos objetivos, se establecen una serie de medidas en materia de personal, organización y coordinación de los servicios de inspección, instalaciones y dotaciones de medios técnicos e informáticos, así como actuaciones en materia de control sanitario de tráfico internacional de viajeros y Centros de Vacunación Internacional (CVI).

Por lo que respecta a los PIFs, según lo establecido en el Acuerdo, el Plan se aplicará a 15, de los 41 existentes, que inspeccionan el 90% del total de las mercancías importadas: Algeciras Puerto, Alicante Puerto, Barcelona Aeropuerto, Barcelona Puerto, Bilbao aeropuerto, Bilbao Puerto, Cartagena Puerto, Huelva Puerto, Las Palmas Aeropuerto, Las Palmas Puerto, Madrid Aeropuerto, Santa Cruz de Tenerife Puerto, Valencia Puerto, Vigo Puerto y Vitoria Aeropuerto.

Por último, mediante Acuerdo de Consejo de Ministros, de 28 de julio de 2006, fue aprobado el Plan Integral de Seguridad para Canarias que incluye como Objetivo 7º “Mejorar los Servicios de Sanidad Exterior, incrementando los servicios prestados en los Puestos de Inspección Fronterizos y reforzando los controles sanitarios en frontera, la atención internacional de viajeros y la mejora de los servicios de vacunación internacional”. Para alcanzar estos objetivos se establecen una serie de medidas a desarrollar por las Unidades Responsables: Ministerio de Administraciones Públicas, Ministerio de Sanidad y Consumo y Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación durante el periodo de vigencia del Plan (2006-2008).

Las medidas contempladas, además de las referidas en el Plan de Mejora de los Servicios de Sanidad Exterior, incluyen la apertura de tres nuevos

PIF, actualmente pendientes de aprobación, en los puertos de Arrecife (Lanzarote), Puerto del Rosario (Fuerteventura) y Puerto de La Palma (Isla de la Palma), así como la dotación de personal médico y ATS a las islas de Lanzarote y Fuerteventura para la apertura de nuevos Centros de Vacunación Internacional y la oferta a la CA de una encomienda de gestión para colaborar en la mejora de los centros existentes y dotación del servicio a las islas en que no existe.

Por último, dentro de los planes especiales con incidencia en las Delegaciones del Gobierno, destaca el Plan Teruel que, aprobado por Consejo de Ministros de 28 de octubre de 2005, establece que se ponga a disposición de la Subdelegación del Gobierno el Banco de España en Teruel una vez que sea rehabilitado.

f) Implantación del modelo de Calidad EFQM.

El Plan prevé la implantación del Modelo EFQM de Excelencia en todas las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. En año 2006, 15 nuevas Delegaciones y Subdelegaciones han implantado el Modelo EFQM de Excelencia: Alicante, Almería, Asturias, Cáceres, Ceuta, Cataluña (Barcelona), Galicia (A Coruña), Granada, Huesca, León, Lleida, Madrid, Murcia, Navarra y La Rioja.

g) Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género.

El Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género prevé que los Delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas garanticen el seguimiento y la coordinación de las actuaciones que en esta materia se desarrollen en sus respectivos ámbitos territoriales. A su vez, el Consejo de Ministros aprobó en fecha 15 de diciembre de 2006, el Catálogo de Medidas Urgentes contra la Violencia de Género que prevé la creación de **Unidades contra la Violencia sobre la Mujer** en todas las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

2.3. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

a) Actuaciones en materia de provisión de puestos de trabajo

Desde el comienzo de la legislatura, el MAP ha puesto en marcha una serie de medidas encaminadas a dar respuesta a las necesidades planteadas en materia de provisión de puestos de trabajo mediante el procedimiento normal de concurso, optimizando en unos casos los procedimientos existentes, y acometiendo una serie de medidas novedosas, entre las que podemos destacar:

- La normalización de perfiles, intentando dotar de claridad al sistema y obtener la cobertura mas adecuada respecto de las necesidades funcionales que presentan los puestos de trabajo, sin olvidar la celeridad que tal sistema proporciona al procedimiento administrativo.

- Utilización de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones para informatizar al máximo el procedimiento, dotando al proceso de rapidez y calidad. Así, se han desarrollado en los años 2004, 2005 y 2006, 14 concursos para la provisión de puestos. Ello ha permitido el refuerzo de las áreas y unidades sometidas a unos incrementos notables de las cargas de trabajo y a una fuerte demanda ciudadana.

Asimismo, para la optimización de los recursos disponibles, el MAP ha continuado agilizando la convocatoria y resolución de los concursos para la provisión de puestos de trabajo en las Delegaciones del Gobierno. En el año 2006 se han resuelto dos concursos publicados en 2005, con un total de 469 plazas convocadas, de las que se ocuparon 374. Asimismo, durante ese mismo año se convocaron tres nuevos concursos con un total de 186 puestos. Uno específico de agricultura de 50 puestos resuelto durante el año 2006 y del que se cubrieron 38. El segundo restringido a las islas, Ceuta y Melilla con 64 puestos y que se ha resuelto en enero de 2007. Y el tercero, un concurso específico de toda la periferia de 72 puestos y que se resolverá en marzo de 2007.

En cuanto a puestos objeto de convocatoria por el procedimiento de libre designación, en el año 2006 se han convocado 67 puestos de trabajo, adjudicándose 37 puestos que representan el 55,22%, estando aún pendientes de adjudicar 26 puestos, el 38,80%. En este apartado hay que resaltar que de los 12 puestos convocados a libre designación en las Oficinas y Unidades de Extranjeros se han cubierto 11 puestos, el 91,66%.

Con el objetivo de reforzar las plantillas y consolidar el empleo temporal, el Ministerio ha incluido en las últimas ofertas de empleo público los puestos vacantes y los ocupados por funcionarios interinos de los servicios y áreas prioritarios. Así, procedentes de las ofertas de los años 2004 y 2005 se han incorporado durante 2006, 333 funcionarios de carrera.

Respecto al personal laboral, un hecho relevante ha sido la firma del II Convenio Único para el personal laboral de la A.G.E., suscrito por las partes negociadoras el 12 de septiembre de 2006, que ha supuesto mejoras económicas y de las condiciones de trabajo para el colectivo afectado en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, especialmente, para el personal contratado temporal por motivos estacionales, como la Operación Paso del Estrecho y las tareas extraordinarias en los Centros de Vacunación Internacional.

b) Actuaciones para mejorar el rendimiento

En los servicios clave para la ciudadanía se han introducido criterios de reparto de la productividad por rendimiento de las unidades. El sistema está ya implantado en las Oficinas y en las Unidades de Extranjeros y, a partir del último cuatrimestre del año 2006, se ha establecido también un crédito de productividad destinado a la ampliación de jornadas laborales en horario de tarde para el personal destinado en los Servicios de Inspección Fronteriza seleccionados en el Plan de Mejora de los Servicios de Sanidad Exterior.

Por otra parte, con la finalidad de primar la cultura del rendimiento y capacitar al personal, se ha desarrollado durante 2005 y 2006 una estrategia

de impulso de la formación destinada al personal que presta servicio en las Delegaciones del Gobierno. Se ha hecho un especial esfuerzo formativo para la implantación de modelos de gestión orientados a la satisfacción de los ciudadanos, como el Modelo EFQM de Excelencia y la Gestión por Procesos y se ha fomentado el uso de las nuevas tecnologías mediante el desarrollo de acciones formativas, a través de Internet, para la enseñanza de idiomas, informática y normativa básica.

Se ha continuado con la celebración de jornadas y seminarios para identificar y adecuar los contenidos formativos, para debatir e intercambiar opiniones sobre el papel de la Formación Continua de los empleados públicos y su repercusión y para atender los retos que la nueva sociedad plantea. Los destinatarios de estas jornadas fueron los agentes responsables de Formación y Recursos Humanos de la A.G.E., las Comunidades Autónomas, las Corporaciones Locales y las Organizaciones Sindicales, además de los empleados públicos en general.

Finalmente, en el ámbito de la acción social, el personal de las Delegaciones del Gobierno ha tenido acceso a las ayudas contenidas en el Plan de Acción Social del MAP, que se articula en tres programas:

- Programa de Ayudas Personales o Directas: Transporte, Discapacidad, Formación y Promoción, Alquiler de Vivienda, Compra de 1ª Vivienda y Protección Integral de Violencia de Genero.

- Programa de Ayudas Familiares: Menores a cargo, Estudios de Hijos, Gastos Sanitarios, Discapacidad, Personas Mayores a cargo, Fallecimiento, Nacimiento, Adopción o Acogimiento.

- Programa de Ayudas de Carácter Excepcional: Contribuir a sufragar el gasto a los empleados que por circunstancias muy cualificadas, sufran quebranto económico.

c) Salud y prevención de riesgos laborales.

El MAP sigue avanzando en la implantación de los medios necesarios para la prevención de riesgos laborales; se destacan como actuaciones más relevantes el desarrollo del proceso de la evaluación de riesgo de los puestos de trabajo, la vigilancia de la salud de los empleados públicos, la investigación de accidentes y, por último, la información y formación en prevención de riesgos laborales. Asimismo, se han llevado a cabo planes de autoprotección y emergencias y se han nombrado equipos de emergencia que han sido formados y ya han efectuado simulacros de evacuación.

d) Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

Como novedad, en el año 2006 se ha iniciado la aplicación en las Delegaciones del Gobierno de las medidas contenidas en el Plan Concilia, mediante un acuerdo negociado entre la A.G.E. y las Organizaciones Sindicales, suscrito el día 7 de diciembre de 2005. Con el Plan Concilia se hace frente y se proporcionan soluciones a los problemas que tienen planteados los empleados públicos como consecuencia de los cambios producidos en los últimos tiempos en la estructura familiar y social.

e) Identificación del grado de satisfacción del personal

Con la finalidad de conocer el grado de satisfacción del personal de las Delegaciones del Gobierno se ha realizado una encuesta entre los empleados que por primera vez ha podido ser cumplimentada por vía telemática.

Como novedad respecto a la edición anterior se ha incorporado a la encuesta una pregunta sobre el impacto del género en las posibilidades de promoción profesional. También se ha incluido un bloque de preguntas destinadas a recoger la opinión del personal sobre las acciones prioritarias para mejorar el funcionamiento de la unidad.

Los resultados obtenidos como consecuencia de la política de personal desarrollada se recogen en el capítulo relativo a los resultados de la gestión.

2.4. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA.

a) Presupuesto destinado a las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares

En el año 2006 se ha continuado con el esfuerzo inversor para la modernización de las Delegaciones del Gobierno, destinado a mejorar sus oficinas y generalizar el uso de las TIC y la accesibilidad electrónica de la ciudadanía a los servicios.

El presupuesto inicial del año 2006 en el Programa 921P “Administración Periférica del Estado” creció un 11%, alcanzando la cifra de 275.714.780 euros, cuando en el año 2005 la dotación fue de 248.452.490 euros. Este incremento es el mayor que han tenido las Delegaciones del Gobierno desde la aprobación de la LOFAGE y su adscripción al MAP, continuando la trayectoria, ya iniciada en el año 2005, de dotar con mayores presupuestos a las Delegaciones del Gobierno. En 2006 el Presupuesto destinado a las Delegaciones del Gobierno representa el 49,43% del presupuesto total inicial del Departamento, cifrado en 557.760.540 euros, cuando en el año 2005 representó el 47,97%.

Las líneas de actuación prioritarias en el Programa de Administración Periférica del Estado para 2006 han sido las siguientes:

1. **Plan de Obras.** Para la ejecución de la segunda anualidad del Plan de Obras, el Presupuesto estableció una dotación de 21,28 millones de euros, lo que supuso un incremento de 10,19 millones, un 82%, respecto al crédito aprobado para 2005.

2. **Extranjería**. Tanto en lo referente a incremento de personal, como en la previsión de nuevos arrendamientos para la apertura de nuevas oficinas y un importante aumento de las inversiones tanto en obras como en mobiliario para la adecuación al modelo estándar de Oficina de Extranjeros.

3. **MAP en red.** Plan de modernización tecnológica del MAP. El coste directo que dichas actuaciones ha supuesto en los presupuestos del 2006, asciende a 8,22 millones de euros en gastos corrientes y 6,76 millones de euros en inversiones reales. A estos importes habría que añadir los costes que aunque imputados a los servicios centrales son imprescindibles para el funcionamiento de la red: 4,18 millones de euros en gastos corrientes y 0,72 millones de euros en inversiones reales. El total del Plan asciende a 19,88 millones de euros.

4. La **mejora del funcionamiento de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno**, dotando adecuadamente los gastos necesarios en aspectos que, como se había puesto de manifiesto en los informes anteriores presentaban deficiencias, especialmente aquellos destinados a limpieza, seguridad y mantenimiento. Para ello se aprobó una dotación de 36,5 millones de euros, lo que suponía un incremento del 21% y 6,36 millones de euros más respecto al Presupuesto para 2005.

b) Gestión del patrimonio inmobiliario

La gestión del patrimonio inmobiliario se ha centrado en dos prioridades:

1ª. Solucionar los problemas de espacios derivados de la ampliación de algunos servicios.

2ª La ejecución del plan de obras en su fase correspondiente a 2006:

a) Arrendamientos y cesiones

Con el fin de solucionar los problemas derivados de la falta de espacio, se previó la reubicación y ampliación de muchas oficinas de la red periférica,

así como la adscripción al Departamento de los inmuebles donde se alojaban las sedes del Banco de España en Jaén, Teruel, Castellón y Burgos. Esta operación se ha hecho a través de la Comisión de Coordinación Financiera de Actuaciones Inmobiliarias.

Además, en el año 2006, y con el mismo fin, se han programado nuevos acuerdos para la cesión y, en su caso, arrendamiento, con un amplio período de carencia, de locales pertenecientes a la Tesorería General de la Seguridad Social en los lugares en donde la falta de espacio era más acuciante, como es el caso de Barcelona (C/ Garcilaso, 123; C/ Cerdeña, 545-547), Valencia (dos locales cedidos en: Avda. Constitución 106-108 y 116) para los servicios de Extranjería y en las Delegaciones del Gobierno en Ceuta y en Navarra para los servicios integrados.

Por último, se programaron otros arrendamientos de oficinas a particulares allí donde no era posible contar con espacios propios, como ocurría en Madrid (Serrano 69), Almería y Girona

b) Plan de Obras

Dentro de la prioridad 1 del Plan de Obras, para 2006 se proyectó el rediseño y la remodelación de 39 Oficinas de Extranjeros, algunas de ellas nuevas. Además se programaron actuaciones para llevar a cabo 18 grandes obras con el objetivo de reparación de estructuras, fachadas, cubiertas así como obras de acondicionamiento de locales y sedes de varias Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno entre ellas Barcelona, Valencia, Las Palmas, Murcia y la Subdelegación del Gobierno en Vizcaya.

Dentro de las actuaciones previstas como prioridad 2, se proyectaron 335 actuaciones, 165 en 2006, la mayor parte en las sedes propias de las Delegaciones y Subdelegaciones y el resto en los edificios donde se ubican los servicios integrados.

Por último, dentro del grupo de obras de mejora del resto de las instalaciones y oficinas incluidas en la prioridad 3, se proyectó la realización de 269 actuaciones, correspondiendo 180 al año 2006.

c) Innovación y desarrollo tecnológico. MAP en Red

Con el fin de modernizar las Delegaciones del Gobierno, el MAP confeccionó un catálogo de necesidades que permitió elaborar el Plan MAP en Red. Durante 2006 se han desarrollado las siguientes líneas estratégicas:

- Mejora de la red de comunicaciones centro-periferia.
- Dotación de mayor seguridad a la red corporativa.
- Renovación de la dotación básica de los puestos de trabajo: ordenadores, impresoras, herramientas ofimáticas, etc.
- Renovación del parque de servidores departamentales.
- Mejoras en la aplicación de Extranjería, con gran incidencia en la ciudadanía.
- Mejoras en la nueva Web institucional como medio de comunicación interactivo entre la Administración y la ciudadanía.
- Proyecto Red 060. Ofrece al ciudadano una información integrada a través de distintos canales de acceso a la Red 060: presencial (Oficinas 060), telefónico (060) e Internet (www.060.es).

2.5. PROCESOS DE TRABAJO

a) Análisis y diagramación de procesos.

Durante el año 2006 se ha dado un nuevo impulso al proyecto de Identificación y Mejora de los Procesos Clave de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, integrado en el Plan Estratégico de la Subsecretaría del MAP 2004-2008.

Los procesos de Inspección Fitosanitaria a la Importación y Gestión de Decomisos de Drogas, se suman a los ya analizados en el año anterior sobre Extranjería, Sanidad Exterior y Sanciones Administrativas. Además se están estableciendo indicadores de control de los procesos e identificando las áreas de mejora.

De esta forma, se va desarrollando progresivamente el Mapa de Procesos de trabajo que se elaboró al inicio de este proyecto, en el 2005, sobre el cual se están estudiando los procesos clave de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, de acuerdo con las necesidades y demandas de la ciudadanía. El análisis y diagramación de los procesos se realiza por equipos de trabajo integrados por personal de las Delegaciones, especialmente de las áreas funcionales afectadas, y de los servicios centrales del MAP.

MAPA DE PROCESOS OPERATIVOS Y DE APOYO

OPERATIVOS

Garantía de Derechos Constitucionales

- •Reunión y Manifestación
- •Proceso Electoral
- •Asistencia Jurídica Gratuita
- •Huelga
- •Responsabilidad Patrimonial
- •Jurado de Expropiación Forzosa

Tutela y Policía de Derechos

- •Sanciones Administrativas (Drogras, Armas, Deporte, Extranjería)
- •Autorizaciones (Armas, Explosivos, Seguridad, Privada, Medidas Seguridad, Extranjería)

Información y Atención al Ciudadano

- •Quejas y Reclamaciones
- •Información y Atención
- •Cartas de Servicios

Relaciones con otras Administraciones

- •Convenios de Colaboración
- •Información y Atención

Representación y Coordinación

- •Comunicación con Medios
- •Control de Legalidad

Control e Inspección

- •Análisis Alimentos
- •Agricultura y Pesca
- •Drogas

Gestión de Recursos y Subvenciones

- •Fondos Europeos
- •Becas
- •Catástrofes

DE APOYO

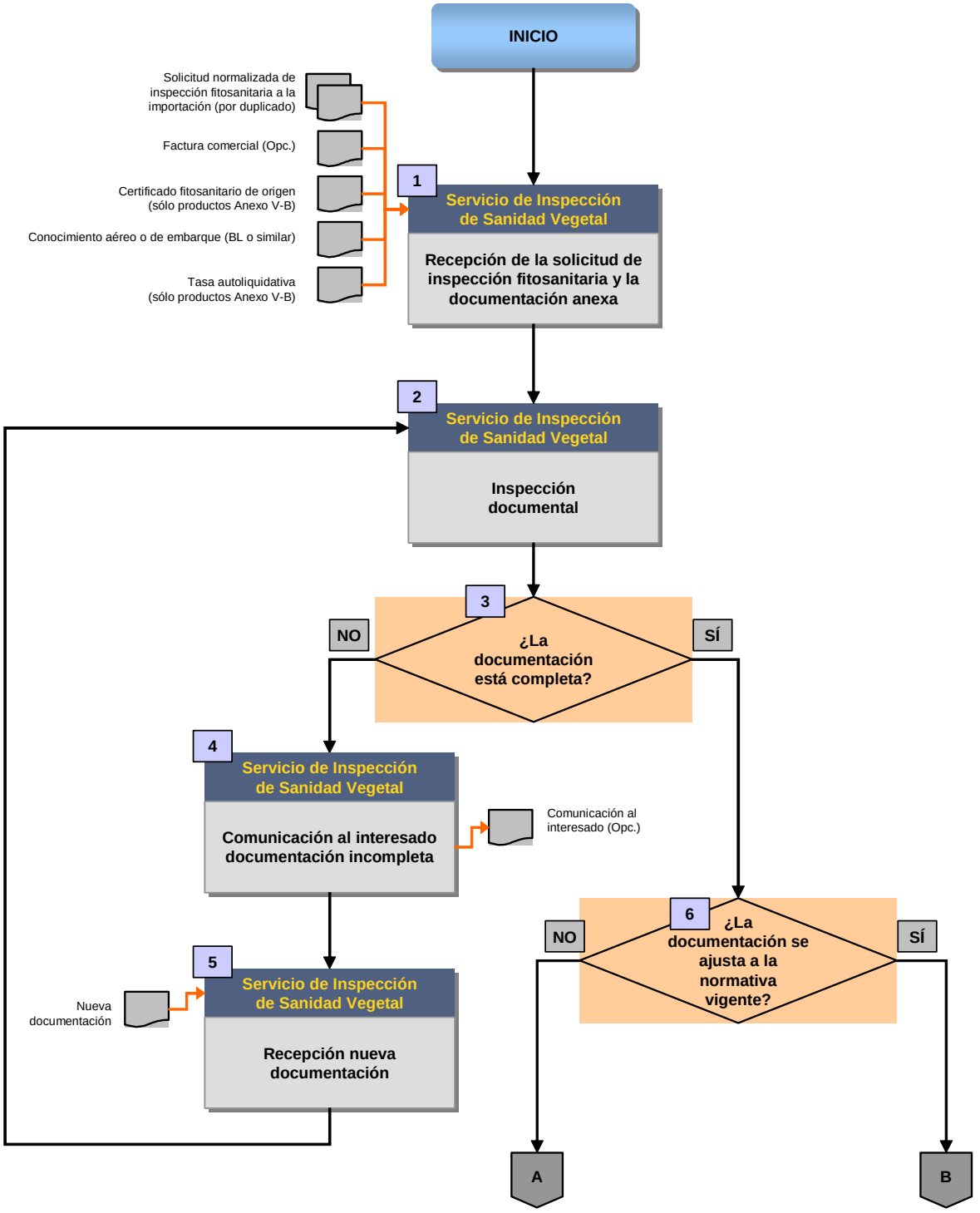
- Gestión Económica
- Gestión de Recursos Humanos
- Gestión de Recursos Materiales
- Gestión de Información y Datos

El mapa recoge los principales procesos operativos, es decir, aquéllos inherentes a la prestación del servicio a los ciudadanos y aquéllos que se consideran de apoyo a la gestión, porque les sirven de soporte, les proporcionan los recursos necesarios y facilitan su realización.

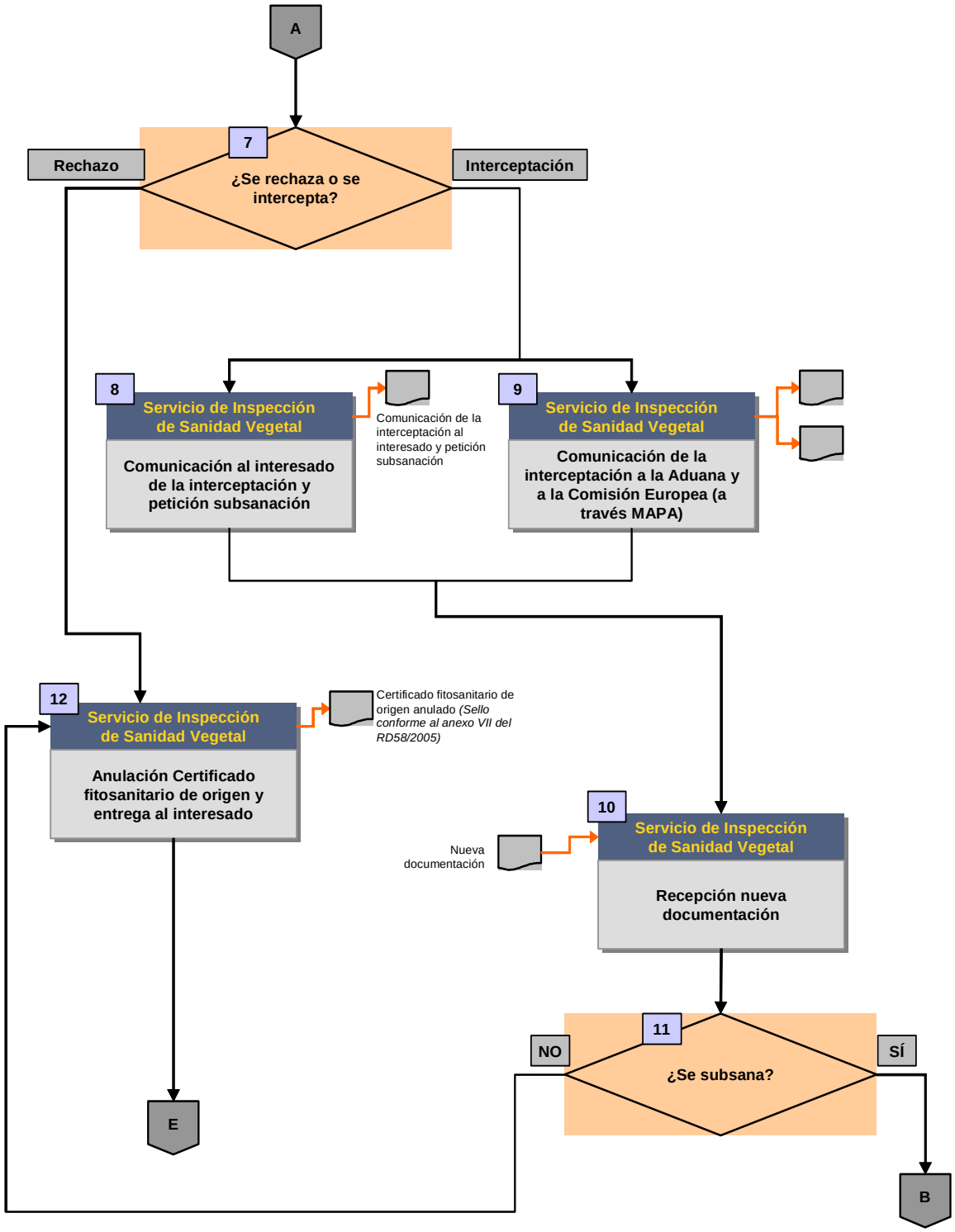
En relación con los procesos analizados durante 2006, el correspondiente a la Inspección Fitosanitaria a la Importación, se ha realizado en colaboración con la Subdirección General de Agricultura Integrada y Sanidad Vegetal del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPA). Este trabajo conjunto ha permitido dar cumplimiento al artículo 8.1. del Reglamento CE 882/2004, que establece que los controles oficiales efectuados por las autoridades competentes se llevarán a cabo de acuerdo con procedimientos documentados.

A continuación presentamos, a modo de ejemplo, el flujograma representativo de la primera fase de este proceso.

IV. Flujograma y Notas al Flujograma



IV. Flujograma y Notas al Flujograma



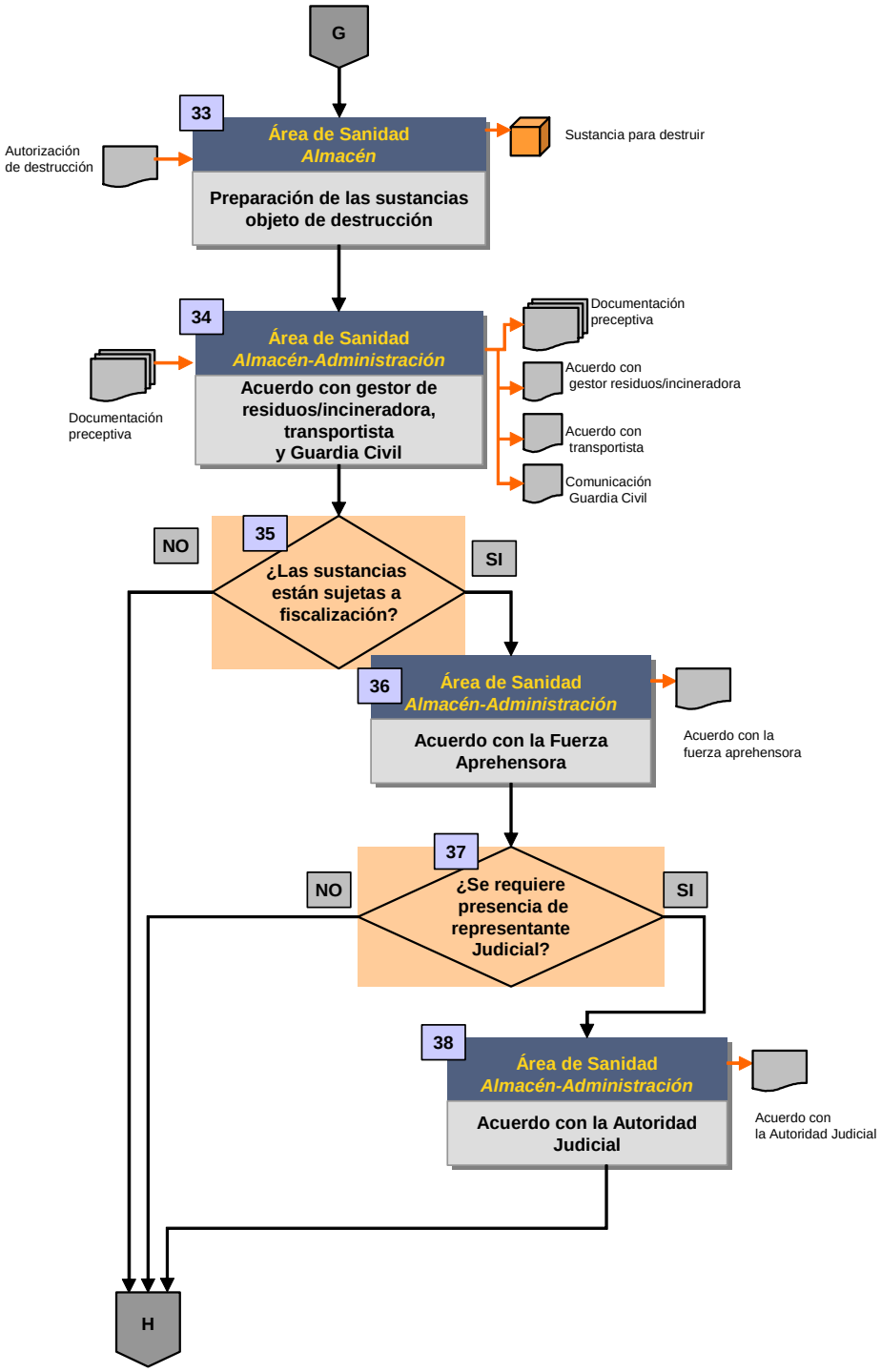
En cuanto al segundo proceso analizado en 2006, Gestión de Decomisos de Drogas, es de destacar que los trabajos realizados en cuanto a su análisis y diagramación han sido muy positivamente valorados por Delegada del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas, por cuanto han supuesto un importante esfuerzo de clarificación y racionalización de las distintas actividades que integran el proceso.

El estudio de este proceso ha servido también para recoger y sistematizar la documentación y normativa interna referida al mismo que en ocasiones se encontraba dispersa y de difícil acceso para los gestores.

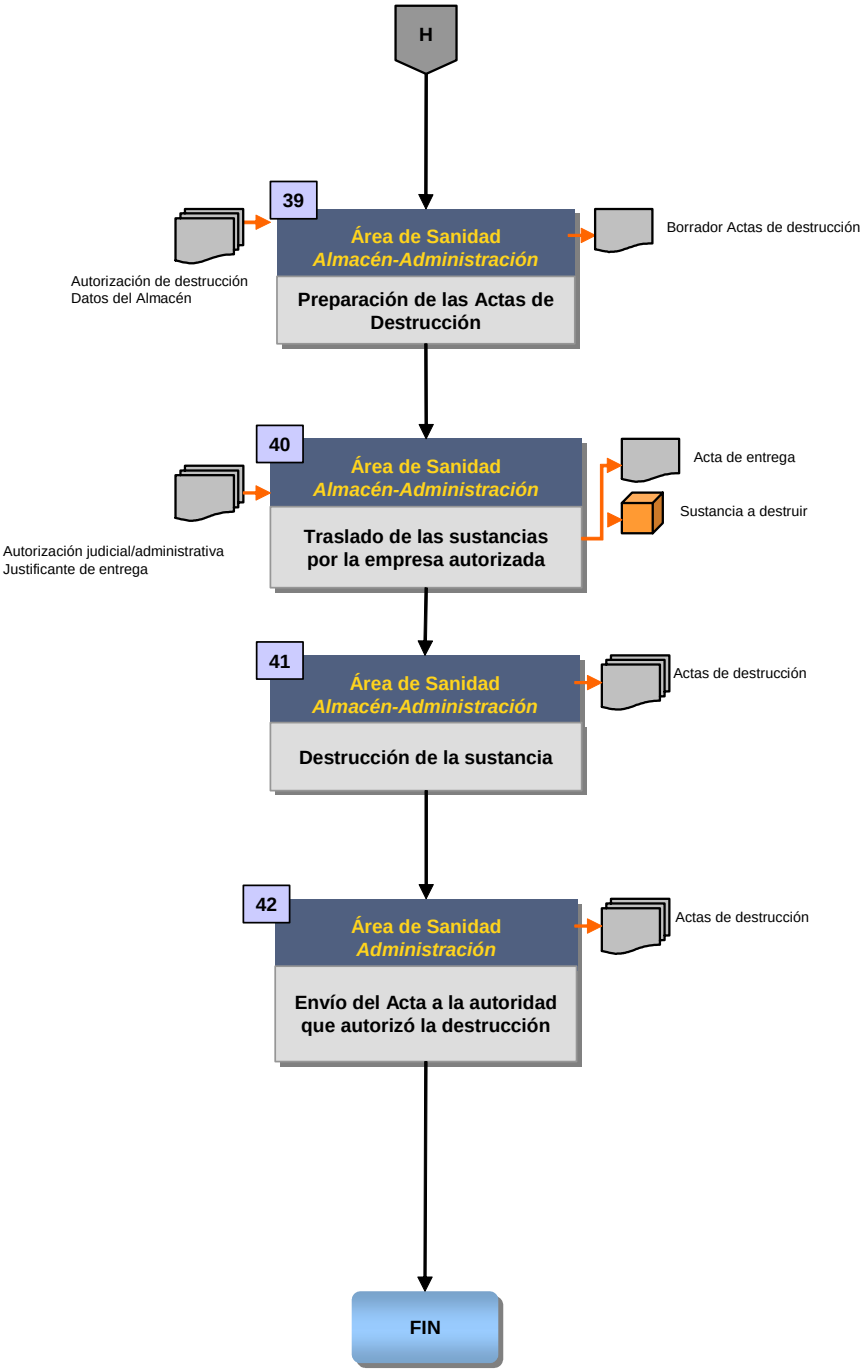
En paralelo al estudio de este proceso, se han realizado también las fases de análisis y diseño de la aplicación informática para la Gestión de los Decomisos de Drogas, de forma que ambos trabajos se han complementado.

Como en el caso anterior, a continuación presentamos a modo de ejemplo una parte del flujograma representativo de este proceso, relativa a última fase del proceso, concretamente la destrucción de la droga.

IV. Flujograma y Notas al Flujograma



IV. Flujograma y Notas al Flujograma



b) Cartas de Servicios.

Durante este año 2006 se ha trabajado para completar el mapa de las Delegaciones, Subdelegaciones y Direcciones Insulares con Cartas de Servicios como compromiso de servicio a los ciudadanos.

Las Cartas de Servicios constituyen un instrumento esencial para controlar y mejorar la calidad de los procesos y servicios prestados por las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. Contienen los compromisos de calidad contraídos con los ciudadanos y se integran en el proceso de información administrativa de carácter general. Las cartas se difunden a través de los medios de comunicación y de la página Web del Ministerio de Administraciones Públicas.

En el gráfico que figura a continuación se pueden ver los compromisos de calidad recogidos en las Cartas de Servicios agrupados en siete bloques.

Gráfico. Síntesis de los compromisos reflejados en las Cartas de Servicios de las Delegaciones del Gobierno.

2.6 RESULTADOS

Como consecuencia de las políticas de mejora que se han implantado durante 2006 en las Delegaciones del Gobierno se han obtenido los resultados que se exponen a continuación.

2.6.1. Resultados de la política de recursos humanos

a) Provisión de puestos de trabajo

Los resultados en materia de provisión han sido los siguientes:

En la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) figuran 7.339 puestos, con una tasa de cobertura del 82,57%. Se ha producido respecto a diciembre de 2005 un incremento de casi 2 puntos porcentuales en dicha tasa de cobertura, en consonancia con el objetivo que el MAP se había planteado de disminución de las vacantes.

En segundo lugar, como resultado de las actuaciones desarrolladas para consolidar el empleo, el año 2006 registró un aumento del personal funcionario en 342 efectivos respecto a 2005, lo que supone un incremento de 5,33%. Por grupos de titulación, en el año 2006 aumentó el personal del grupo A en 61 efectivos, el del B en 94 efectivos, el correspondiente al grupo C en 88 efectivos y, finalmente, el perteneciente al grupo D en 106 efectivos. El grupo E, en cambio, registró un descenso de 7 efectivos como consecuencia de las jubilaciones por edad.

En lo que respecta a la distribución de efectivos por servicios, fruto de la política desarrollada para reforzar las áreas con mayor carga de trabajo y de más interés para la ciudadanía, durante el año 2006 se han incorporado a los servicios de sanidad exterior en las áreas de Agricultura y de Sanidad, nuevos efectivos procedentes de las Ofertas de Empleo Público (OEP) de 2004 y 2005. En concreto, en el área de Agricultura se han efectuado 17 nombramientos de nuevos funcionarios procedentes de la OEP de 2004, y en el área de Sanidad se han incorporado 73 efectivos de la OEP de 2004 y 41 efectivos de la OEP de 2005, totalizando en esta área 114 nuevos funcionarios.

En el marco de las previsiones del Plan de Medidas para la Mejora de los Servicios de Sanidad Exterior, con fecha 8 de noviembre se tramitó a la Comisión Ejecutiva de la Comisión Interministerial de Retribuciones (CECIR) el expediente de modificación de las RPTs de las Áreas Funcionales de Agricultura y de Sanidad de Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno afectadas por la ampliación de horarios de los 15 PIF seleccionados en el Plan. Este expediente ya se ha resuelto aprobando la creación de 131 nuevos puestos, el incremento de nivel y específico de 246 puestos y la dotación de complemento por ampliación horaria a 287 puestos.

Asimismo, en aplicación de lo establecido en el Plan Integral de Seguridad para Canarias, ya se han cubierto las 2 vacantes del Área de Agricultura y se han adoptado las medidas necesarias para la cobertura de los 6 puestos del Área de Sanidad durante el primer cuatrimestre de 2007.

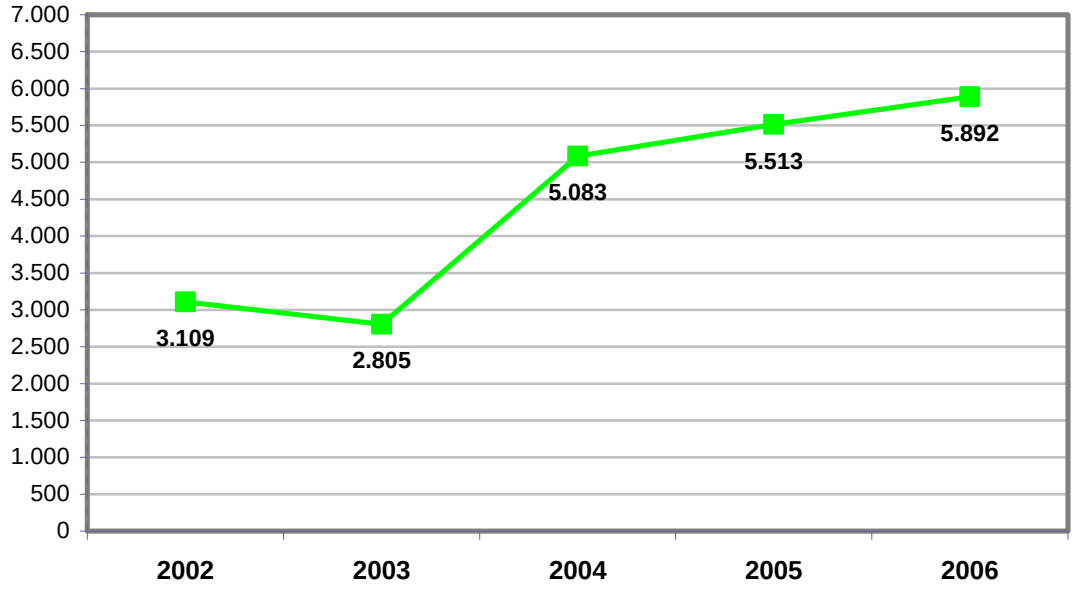
Finalmente, en cuanto a las Oficinas y Unidades de Extranjeros, desde finales de 2005 y a lo largo de todo el año 2006 se ha continuado el refuerzo estructural con la creación de 643 nuevos puestos, eliminándose con ello las contrataciones temporales a las que se acudió el año anterior con la finalidad de recuperar los atrasos pendientes al inicio de la legislatura y acometer con éxito el proceso de normalización de trabajadores extranjeros. Estas nuevas plazas se están cubriendo con personal funcionario interino, que será objeto de sustitución paulatinamente por funcionarios de carrera procedentes de OEP de 2006 y 2007.

Con las actuaciones desarrolladas, el MAP ha dado solución en una parte importante al problema diagnosticado en el informe de 2004 de insuficiencia de personal en áreas prioritarias y de elevada tasa de vacantes.

b) Productividad por objetivos y otros incentivos

Durante 2006 el número de propuestas de productividad concedidas fue de 5.892, lo que supone un aumento del 6,9% respecto a las de 2005.

Gráfico. Evolución del número de propuestas de productividad



En el año 2004 se realizaron 5.083 propuestas y en el año 2005, 5.513 propuestas, por último en el año 2006, el número de propuestas de productividad ascendió a 5.892, con un presupuesto ejecutado de 8.778.054,86 euros. Estos sucesivos aumentos anuales están justificados por el incremento de actividades vinculadas al cumplimiento de objetivos.

Además en 2006 se han ampliado los fondos destinados a retribuir el rendimiento del personal que presta servicios en las Oficinas y Unidades de Extranjeros. Así, por una parte para el personal funcionario se ha aprobado una productividad por objetivos por importe de 1.527.408 euros para 1.292 perceptores y una productividad extraordinaria por resultados y cumplimiento de objetivos por un importe de 1.288.098 euros para 1.823 perceptores, dentro del Acuerdo Administración-Sindicatos sobre distribución del Fondo Adicional 2006. Dentro de este mismo acuerdo se destinaron 528.000 euros a la asignación del complemento de horario de Atención al Público Continuada (APC) a 172 puestos. Por otra parte al personal laboral destinado en extranjería se le ha abonado 235.617 euros, para un total de 470 perceptores.

También en el año 2006, dentro del Plan de Medidas para la Mejora de los Servicios de Sanidad Exterior, se autorizó una partida de productividad para 10

PIF que cubren el 90% del tráfico de mercancías extracomunitarias, por un importe de 202.500 euros, de esta partida se han realizado 191 propuestas de productividad.

c) Formación del personal

En el año 2006 se han impartido 628 cursos de formación, desglosados del siguiente modo: 334 ediciones de cursos desarrollados por el MAP, 204 cursos impartidos por el INAP y 90 actividades formativas llevadas a cabo a través de la Red de las 68 Aulas Virtuales. La participación ha sido de 9.568 alumnos y el presupuesto de 528.591 euros. Por su parte, en el año 2005 se llevaron a cabo 543 actividades formativas, con una participación de 7.434 alumnos y un presupuesto de 487.232 euros. Se ha mejorado en 2006, respecto de 2005, en que se han celebrado 85 cursos más, representando un incremento del 15,65% y han participado 2.134 alumnos más, lo que significa un aumento del 28,7%. También el presupuesto se ha incrementado en 41.359 euros lo que representa un aumento del 8,49%.

El Plan de Formación desarrollado en el año 2006 ha continuado dando respuesta a las necesidades de formación, una vez realizada la detección de necesidades, al ser la formación un factor determinante de la ejecución de las tareas de los puestos de trabajo, con la finalidad de mejorar el desempeño de los puestos, apoyar la promoción profesional y facilitar el desarrollo personal.

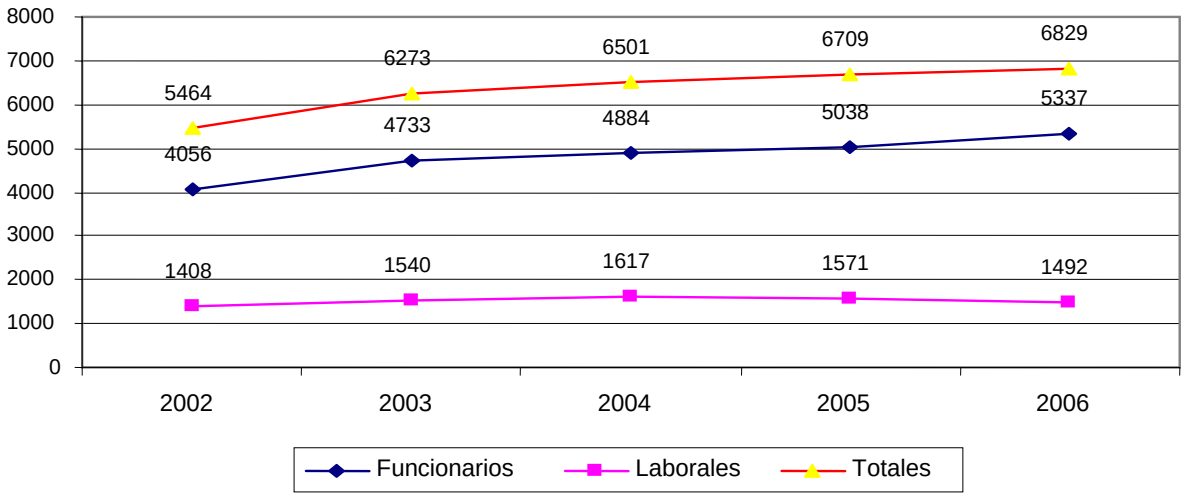
En el año 2006 las áreas de formación preferente han sido las de implantación de modelos de calidad y excelencia, nuevas tecnologías de la información, extranjería y las materias relacionadas con la ergonomía y lucha contra el estrés en el trabajo.

d) Acción social y prevención de riesgos laborales

El número de ayudas de los tres programas contemplados en el Plan de Acción Social, destinadas al personal de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno en 2005, fue superior al de años anteriores, reforzándose la tendencia positiva que se viene apreciando desde 2002. Este apartado ha contado con una

partida presupuestaria de 2.140.865,56 euros que se distribuyó entre 6.709 perceptores, 5.038 funcionarios y 1.571 laborales. Durante 2006 se concedieron ayudas a un total de 6.829 perceptores, 5.337 funcionarios y 1.492 laborales, por un importe de gasto de 2.308.671,60 euros, produciéndose una ligera disminución en el número de perceptores de ayudas.

Gráfico. Número de perceptores de ayudas de Acción Social concedidas en las Delegaciones del Gobierno.



En relación con la prevención de riesgos laborales, durante 2006 se formó a 2.756 empleados, se evaluaron 1.577 puestos de trabajo y se investigaron 72 accidentes. Los datos de 2005 son ligeramente superiores excepto en investigación de accidentes laborales, recibieron formación en esta materia 3.175 empleados de las Delegaciones y las Subdelegaciones del Gobierno, se evaluaron 1.954 puestos de trabajo y se investigaron 69 accidentes.

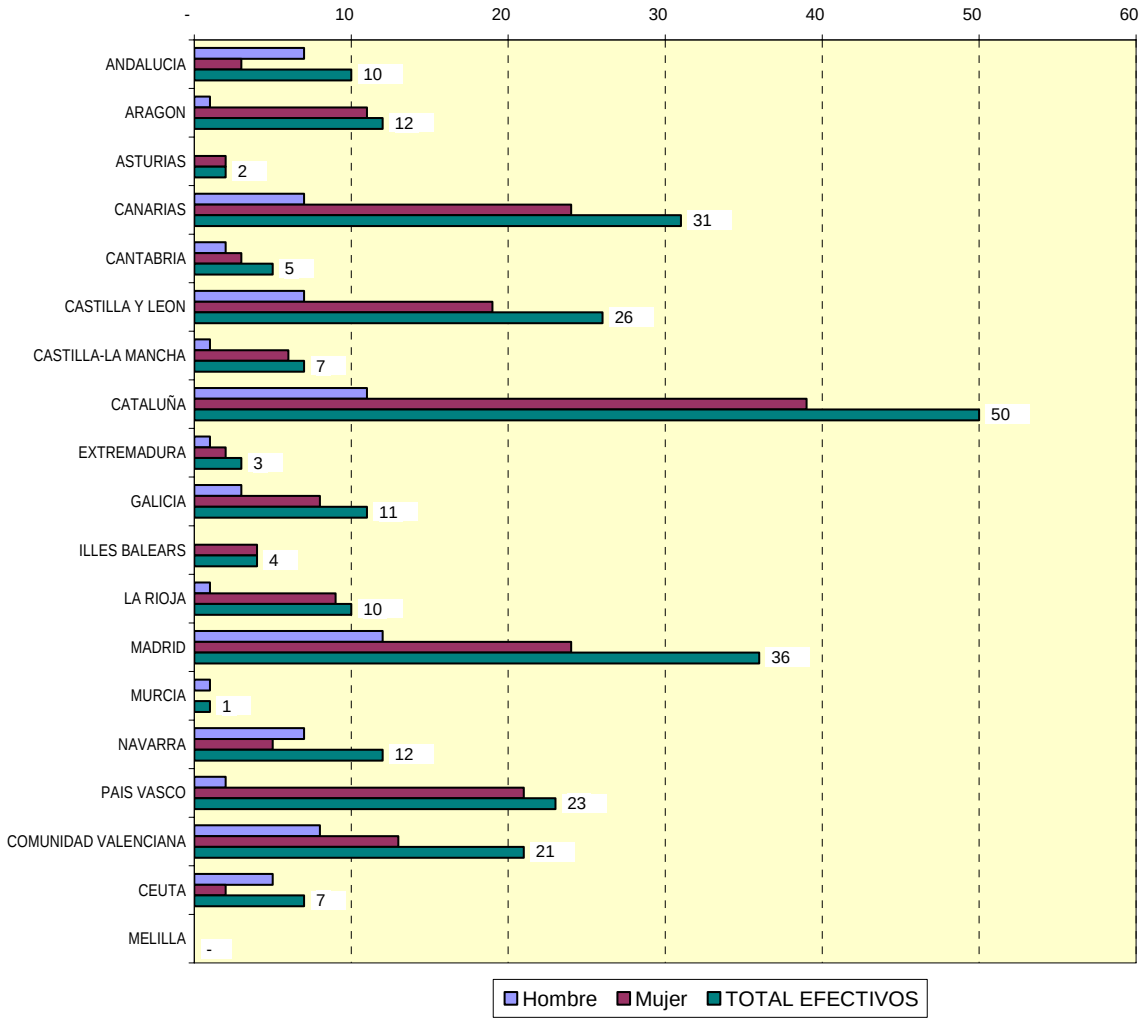
Sin embargo en materia de vigilancia y prevención de la salud de los empleados se ha producido un avance significativo en el año 2006, ya que se han llevado a cabo reconocimientos médicos a 2.911 empleados públicos, además se realizaron 512 informes sobre actividades de prevención, 27 planes de autoprotección y emergencia y se desarrollaron 14 simulacros de siniestros. En el año 2005 sólo se realizaron 1.110 reconocimientos médicos para la vigilancia y prevención de la salud de los empleados.

e) Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

A las medidas del Plan Concilia se han acogido 271 empleados públicos de las Delegaciones del Gobierno, 195 mujeres y 76 hombres. La medida más solicitada, 131 autorizaciones, es la flexibilidad horaria por hijo menor de 12 años, seguida por las 34 autorizaciones de acumulación del permiso de lactancia en jornadas completas y de 19 permisos de paternidad.

El siguiente gráfico recoge el desglose por Delegaciones del Gobierno, tipo de personal y sexo. La Delegación del Gobierno en Cataluña es la que cuenta con el mayor número de efectivos acogidos a las medidas del Plan Concilia con 50 personas, 39 mujeres y 11 hombres, seguida de la Delegación del Gobierno en Madrid con 36 personas, 24 mujeres y 12 hombres.

Gráfico. Número de efectivos acogidos al Plan Concilia por sexo

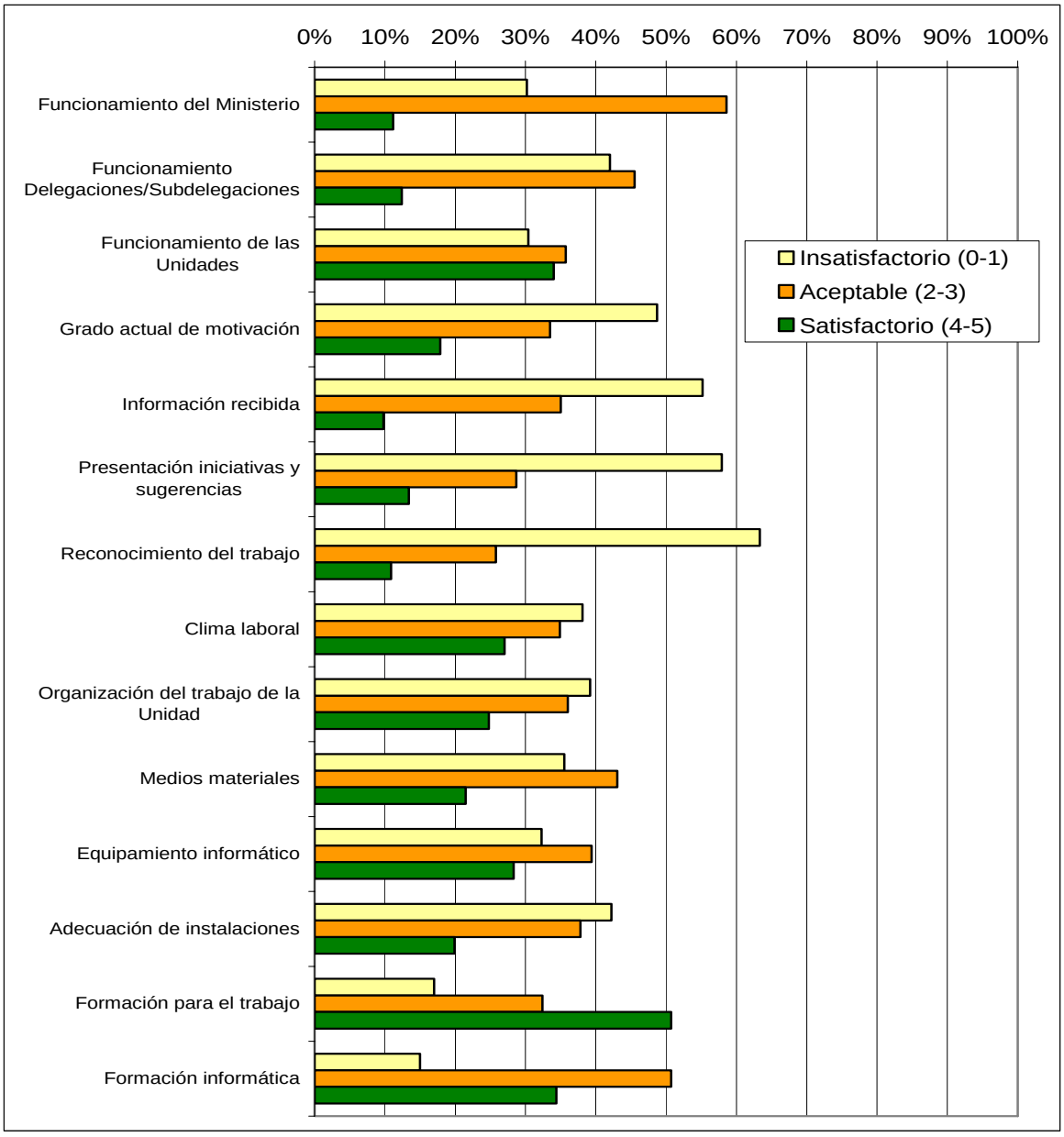


f) Satisfacción del personal

En la encuesta “La Voz del Empleado”, destinada a conocer el grado de satisfacción del Personal han participado en el año 2006 un total de 1.191 personas de las Delegaciones del Gobierno. Esto supone un incremento del 271% en el número de participantes con respecto a la edición anterior, que fue la primera vez que se hacía la encuesta, con 321 personas.

En los gráficos siguientes se presentan los resultados de la encuesta.

Gráfico. Grado de satisfacción de los empleados



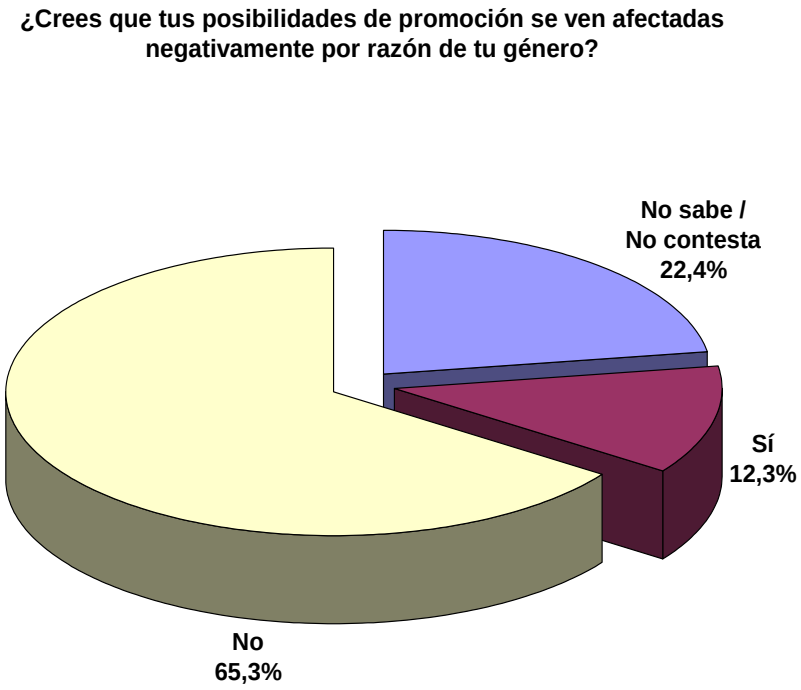
Como puede observarse en el gráfico, son los aspectos formativos los más valorados por el personal de las Delegaciones del Gobierno: el nivel de formación informática y la formación en relación con las exigencias del puesto de trabajo, el 59% y el 56% respectivamente de los participantes los incluyen en el mayor nivel de satisfacción. También es significativo que casi un 60% considere aceptable el funcionamiento del Ministerio, superando la valoración del funcionamiento de la

Delegación. Asimismo, tienen una valoración mayoritariamente aceptable los medios materiales y el equipamiento informático. Sumadas las valoraciones aceptables y satisfactorias 11 de los 14 aspectos obtienen una puntuación positiva.

Por el contrario, los aspectos peor valorados son el reconocimiento del trabajo y las ocasiones de presentar iniciativas y sugerencias: el 63% y el 58% respectivamente de los participantes atribuyen a estos aspectos el mayor nivel de insatisfacción.

En cuanto al impacto de género el gráfico siguiente recoge el resultado de la cuestión, formulada por primera vez entre el personal de las Delegaciones del Gobierno, de la incidencia de género en las posibilidades de promoción.

Gráfico. Incidencia de las razones de género en las posibilidades de promoción

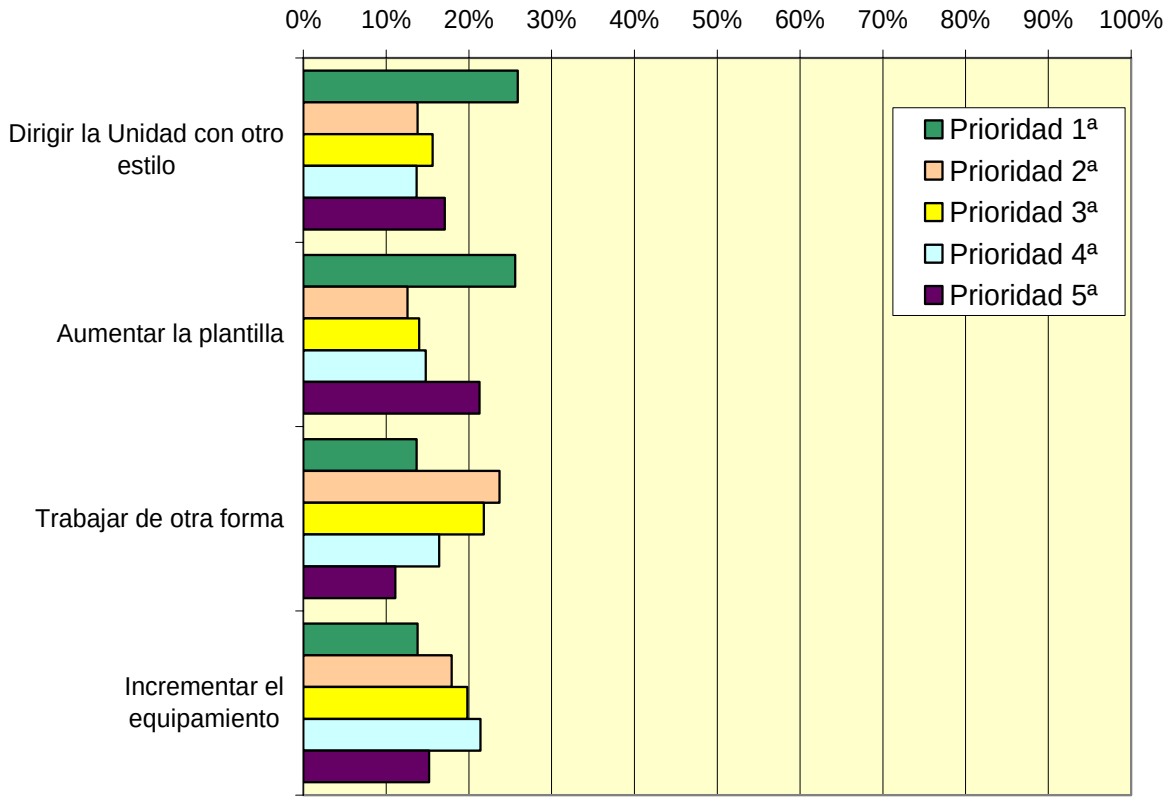


Tan sólo un 12,3% de los participantes considera que sus posibilidades de promoción se ven afectadas negativamente por razón de su género. El resto, el 87,7% de los participantes, opina que no tiene ninguna incidencia o no responde a esta cuestión, con el 65,3% y el 22,4% respectivamente. En esta cuestión el buen

resultado está en directa relación con el elevado cumplimiento de las medidas establecidas en el Plan para la Igualdad de Género en la A.G.E., aprobado por el Consejo de Ministros del 5 de marzo de 2005.

También es la primera vez que se pregunta al personal sobre las actuaciones prioritarias para mejorar el funcionamiento de la unidad a la que están adscritos. Su contestación se recoge en el siguiente gráfico.

Gráficos. Acciones prioritarias para mejorar el funcionamiento de la unidad

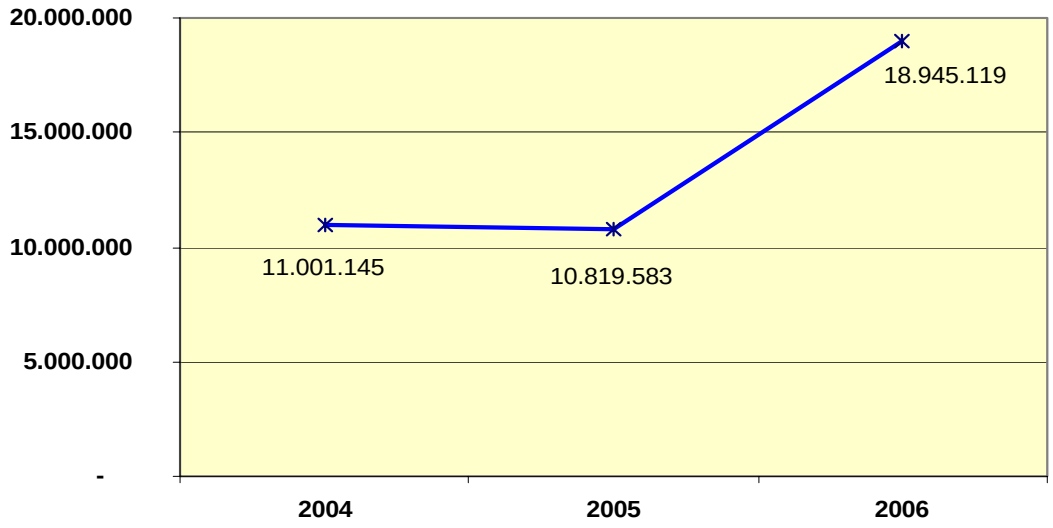


A la hora de señalar la prioridad en las acciones para mejorar el funcionamiento de la Unidad, aparece en primer lugar la de "dirigirla con otro estilo": el 25,9% de los participantes considera esta acción como primera prioridad, seguida de las de "aumentar la plantilla" con el 25,6%. Muy por debajo se sitúan el resto de acciones planteadas: "incrementar el equipamiento" es elegida como primera prioridad por el 13,8% de los participantes y "trabajar de otra forma" por el 13,7%.

2.6.2. Mejora de las oficinas y sedes de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno

Durante el año 2006, se destinaron a inversiones en el Plan de obras de las Delegaciones del Gobierno 21.281.400 euros. De este crédito y para atender los equipamientos de nuevas Oficinas de Extranjeros, se transfirieron 2.300.000 euros a la aplicación correspondiente, quedando un presupuesto modificado de 18.981.400 euros para la realización de obras en edificios de la Administración Periférica. A 31/12/2006, se han gestionado 18.945.119 euros, lo que supone un 99,81% del presupuesto disponible. A continuación se detalla la evolución creciente del presupuesto gestionado para obras en la Administración Periférica.

Gráfico. Evolución del presupuesto gestionado para la realización de obras en edificios de la Administración Periférica.



Los principales resultados de la ejecución del Plan de Obras, en este ejercicio, agrupados sobre la base del orden de prioridades establecido en dicho Plan es el siguiente:

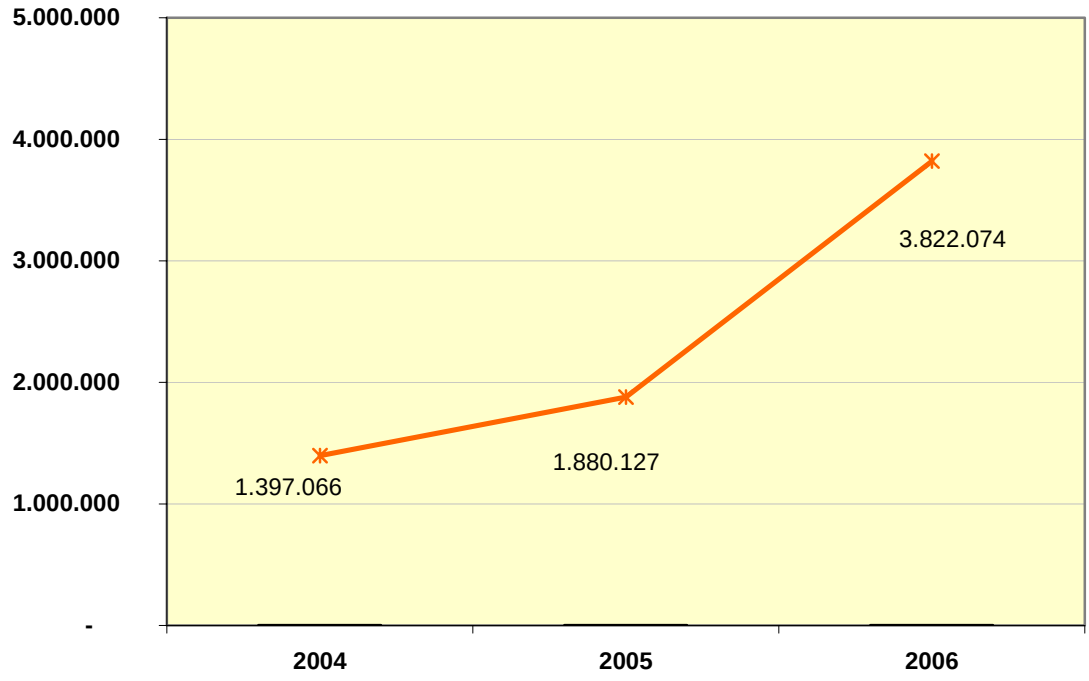
- **Obras de prioridad 1**. Se han llevado a cabo 194 actuaciones [2] por un importe total de 8.262.213,05 euros.

  Con este presupuesto se han desarrollado actuaciones en 39 Oficinas de Extranjeros por importe de 3.822.073,50 euros. Destacan las realizadas para el rediseño y remodelación de las Oficinas de Burgos, León, Girona, Cáceres, Castellón, Valencia (dos Oficinas) y Lleida y especialmente la nueva Oficina Central de Extranjeros de Madrid (Serrano, 69)

  Asimismo, se encuentra en distintas fases de ejecución 4 oficinas más en Madrid y 3 en Barcelona.

  Se refleja en el siguiente cuadro el aumento en los importes destinados a la remodelación y mejora de Oficinas de Extranjeros, contempladas como obras de prioridad 1.

Gráfico: Evolución del importe destinado a remodelación y mejora de Oficinas de Extranjeros.



[2] Estas actuaciones comprenden tanto obras como redacciones de proyectos, estudios de Seguridad y Salud, direcciones de obra, direcciones de ejecución de obras, coordinación de Seguridad y Salud y suministros.

Además de las obras anteriormente mencionadas, se han iniciado actuaciones para llevar a cabo 18 grandes obras entre las que destacan:

- Reparación de la estructura y reforma integral del edificio sede de la Delegación del Gobierno en Cataluña.
- Acondicionamiento plantas-Área Funcional de Trabajo en Pº San Juan, 189 de Barcelona.
- Reparación de la estructura y reforma integral del edificio sede de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma Valenciana.
- Reparación de la estructura y reforma integral del edificio sede de la Delegación del Gobierno en Murcia.
- Reparación estructura cubierta en Delegación del Gobierno en Canarias.
- Acondicionamiento del edificio "Elcano" de la Subdelegación del Gobierno en Vizcaya.
- Consolidación de fachadas "Palacio Chávarri" de la Subdelegación del Gobierno en Vizcaya.

- **Obras de prioridad 2.** Se han llevado a cabo 165 actuaciones [3] por un importe de 4.256.875,63 euros. Entre esas actuaciones, 140 están relacionadas con la prevención de riesgos laborales y la adecuación a normativa en 109 obras, destacando:
  - Reparación de cubiertas y fachadas de la Subdelegación del Gobierno en A Coruña.
  - Reforma integral de la Subdelegación del Gobierno en Álava.
  - Reforma parcial de la Delegación del Gobierno en Cantabria.
  - Reforma de la Subdelegación del Gobierno en Teruel.
  - Reforma de planta baja en Delegación del Gobierno en Melilla.

[3] Estas actuaciones comprenden tanto obras como redacciones de proyectos, estudios de Seguridad y Salud, direcciones de obras, direcciones de ejecución de obra, coordinación de Seguridad y Salud y suministros.

- Acondicionamiento de varias plantas de la Subdelegación del Gobierno en Guipúzcoa (Convenio de colaboración con el Mº del Interior).
- Climatización y adaptación a normativa de instalaciones de la Delegación del Gobierno en Navarra.
- Reforma de locales PME para Área de Sanidad en Murcia.
- Reforma parcial de la Delegación del Gobierno en Asturias.
- Rehabilitación de fachadas y vestíbulo general de la Subdelegación del Gobierno en Lleida.
- Rehabilitación de fachadas y vestíbulo general de la Subdelegación del Gobierno en Córdoba.
- Obras ampliación Oficina de Información y registro de la Subdelegación del Gobierno en Granada.
- Reforma del edificio sede de la Subdelegación del Gobierno en Segovia.
- Reforma total del cableado eléctrico de la Delegación del Gobierno en Madrid.

Asimismo y dentro del objetivo "MAP sin barreras en Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno", se llevaron a cabo 25 actuaciones [4] con el resultado de 20 obras para eliminación de barreras arquitectónicas en los accesos a los edificios sede de las Delegaciones y Subdelegaciones, instalación de ascensores para personas discapacitadas y adaptación de aseos para estos mismos ciudadanos.

- **Obras de prioridad 3.** Son las destinadas a la mejora del resto de las instalaciones así como aquellas que supongan ahorro de costes, se han llevado a cabo 180 actuaciones [5] por un importe de 4.608.513,77 euros.

[4] Estas actuaciones comprenden tanto obras como los suministros correspondientes.
[5] Estas actuaciones comprenden tanto obras como redacciones de proyectos, estudios de Seguridad y Salud, direcciones de obras, direcciones de ejecución de obra, coordinación de Seguridad y Salud y suministros.

2.6.3. Resultados de la gestión presupuestaria

Durante el año 2006 el crédito inicial de 275.714.780 euros del Programa 921P -Administración Periférica del Estado- ha aumentado, mediante expedientes de modificación, un 7,51%, 20.718.533 euros, con lo que el crédito final, a 31 de diciembre, ha sido de 296.433.313 euros. Ello supone un aumento global del 9,09% respecto a la misma fecha de 2005 en que el crédito final fue de 271.728.686 euros.

Los expedientes de modificación más destacables del programa 921P, aprobados durante el ejercicio 2006, son los referidos a las generaciones de crédito procedentes de las subvenciones del Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE) para atender los planes especiales de empleo de Ceuta y Melilla y para la Operación Paso del Estrecho y los sistemas de alarma ante fenómenos meteorológicos adversos (SAFEMA). En total las subvenciones recibidas del SPEE durante el ejercicio 2006 ascendieron a 21.760.258 euros.

Las obligaciones reconocidas al cierre del ejercicio ascendieron a 282.571.020 euros, lo que supone un 95,3% del crédito total.

2.6.4. Resultados de modernización tecnológica

Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

- **Comunicaciones**. En el año 2006, y dada su importancia, se ha cambiado el dispositivo principal del nodo central por otro tecnológicamente superior aportando mayor seguridad a la red. Además y con el fin de dotar de redundancia a este nodo, se ha instalado otro dispositivo idéntico de forma que cualquier incidencia que se produzca en uno de ellos, sus funciones puedan ser asumidas por el otro.

  Se ha aumentado la velocidad de las comunicaciones, necesaria para la centralización de servicios y aplicaciones, mediante un cambio en la tecnología (Ethernet VLAN). Antes de proceder a su expansión a toda la red del MAP se ha procedido a realizarla en los edificios de Madrid.

Entre las innovaciones, en materia de comunicaciones, destaca la implantación de Telefonía IP en el MAP. Se ha configurado la infraestructura necesaria, de modo que se podrá implantar en todas las sedes nuevas, generalmente Oficinas de Extranjería, que se creen durante los años 2007 y 2008.

Entre las operaciones realizadas en el ámbito de las comunicaciones destacamos las siguientes:

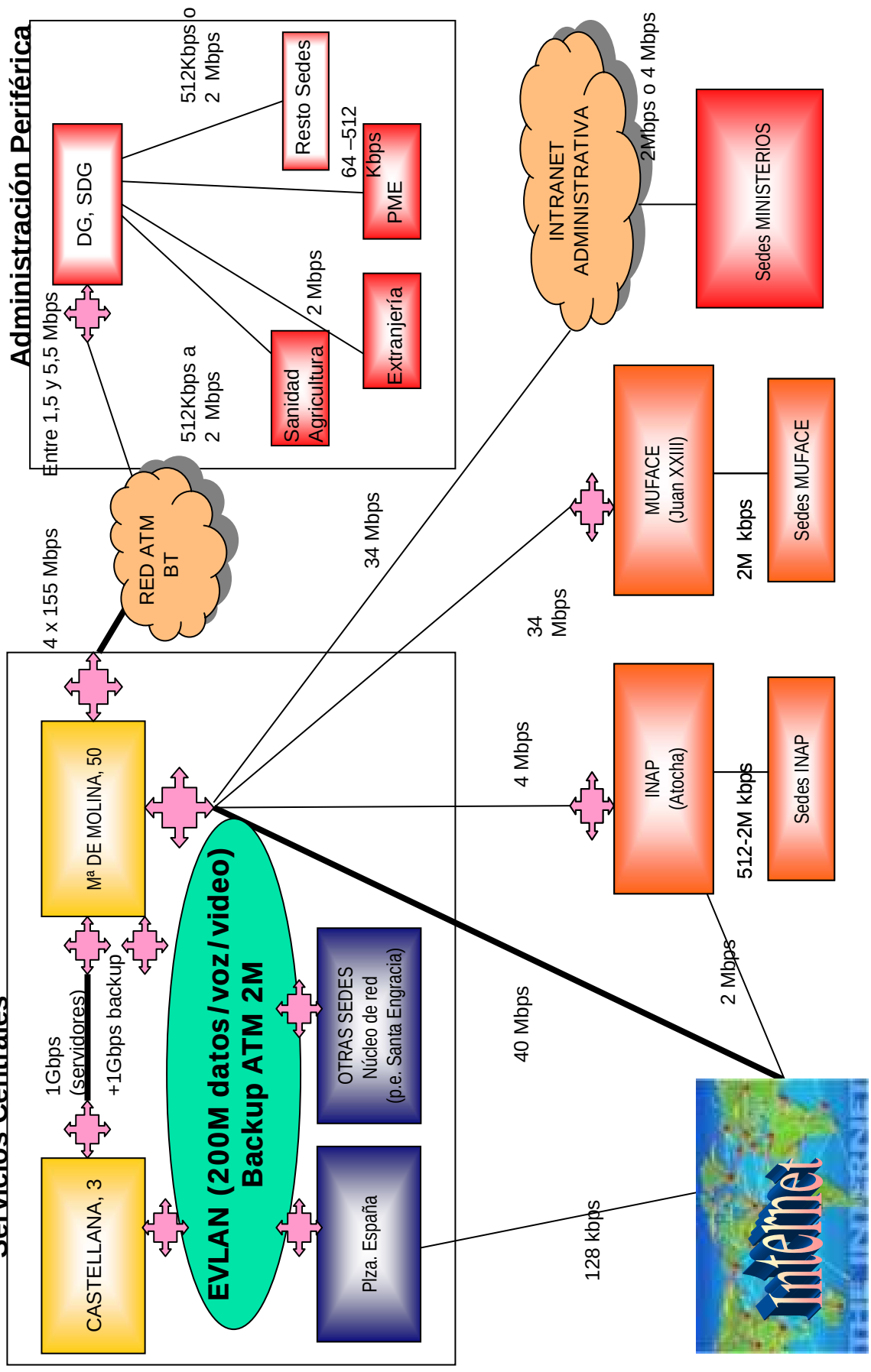
- Dotación de electrónica de red y cableado para el proyecto de videoconferencia.
- Renovación de la electrónica de red (144 switches) en 98 sedes del MAP. Con ello se han conseguido 5.784 puertos de red que son gestionables en remoto.
- Instalación completa de cableado estructurado en 5 sedes y parcialmente en 27 sedes (provincias). En total, se han conseguido 1.108 puntos de red.
- Dotación de la infraestructura de comunicaciones en 10 sedes nuevas.
- Se han realizado 17 traslados de sedes.

- **Seguridad de la red.** Se ha mejorado y aumentado la seguridad de la red corporativa con la implantación de un sistema de seguridad de segundo nivel y con el cambio del sistema antivirus de todos los servidores, ordenadores de sobremesa y portátiles (más de 8.000).

- **Servidores departamentales**. Se ha diseñado un plan de renovación de los mismos por su gran incidencia en ofrecer unos servicios de calidad a los ciudadanos. De los 206 servidores, en el año 2006, se han instalado 10 servidores en sedes nuevas y se han repuesto 6.

En el gráfico que se adjunta a continuación se muestra la situación actual de la red del Ministerio de Administraciones Públicas.

RED DEL MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
Fin de 2006



- **Dotación básica del puesto de trabajo.** Se han mejorado, conforme al programa previsto, las herramientas de trabajo en Delegaciones y Subdelegaciones. A 31 de diciembre se han repuesto 1.152 PCs, 1.261 impresoras, 12 escáneres y 61 portátiles.

  En el año 2006 se han adquirido, entre nuevas licencias y actualizaciones de las existentes, 3.921 licencias de Office XP modo profesional y estándar. También, destinados a Delegados del Gobierno y su entorno, se han adquirido 150 licencias de Microsoft Exchange que les permitirá usar la plataforma de correo en movilidad.

- **Aplicación de extranjería.** Estamos ante una aplicación viva, en permanente mejora, que abarca desde las actualizaciones y modificaciones hasta su entorno Web (cambio de modelo de datos, cita previa, procesos semi-telemáticos, entre otros).

  Durante el año 2006, la inversión en extranjería ascendió a 3.064.000 euros que se destinaron a la mejora de la propia aplicación, el equipamiento informático y la implantación de redes y servidores.

  La innovación más importante que se ha introducido en dicha aplicación es la pregrabación de expedientes de renovaciones de permisos de residencia y trabajo por cuenta ajena. Dado que la Administración puede conocer los extranjeros susceptibles de solicitar una renovación, se consideró oportuno el envío de dichas solicitudes al interesado a los efectos de que, si todos los datos son correctos, el interesado firme la solicitud y la presente en su oficina de extranjería o registro general más cercano. Será la Oficina de Extranjeros la que realice la tramitación correspondiente y envíe la notificación resolutoria al interesado. Desde este planteamiento, se pretende evitar los desplazamientos por parte de los interesados, pudiéndose consultar en la página Web del MAP, la situación del expediente.

2.6.5. Calidad de los servicios y resultados de gestión.

Los resultados más significativos son los siguientes:

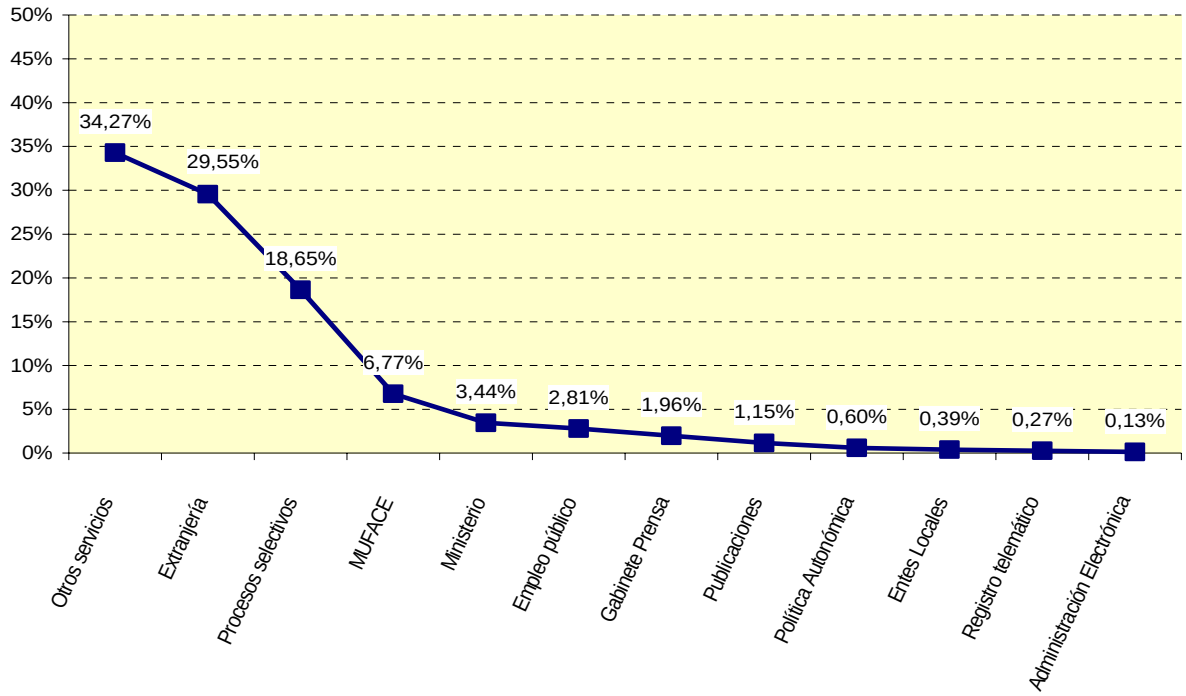
a) Información a los ciudadanos y registro de documentos administrativos

En el año 2006 los ciudadanos realizaron 4.679.825 consultas ante las Oficinas de Información y Registro. El mayor número de estas consultas se concentra en extranjería con 1.696.295. La segunda materia sobre la que versan las consultas de los ciudadanos ha sido la información sobre la Oferta de Empleo Público con 871.834 consultas.

Asimismo, los ciudadanos han realizado aproximadamente 77,8 millones de consultas en 2006 a través de la página Web del Ministerio de Administraciones Públicas, frente a los casi 59 millones del 2005, lo que supone un incremento del 32%. Hay que destacar que los accesos medios diarios aproximados fueron en materia de extranjería de un 29,55%, que junto al 18,65% de los procesos selectivos, suponen casi el 50% sobre el total; en 2005 estos accesos medios fueron el 46,88% sobre extranjería y el 39,18% sobre empleo público.

Los porcentajes del año 2006 figuran en el siguiente gráfico distribuidos por materias:

Gráfico. Consultas a la página web del MAP



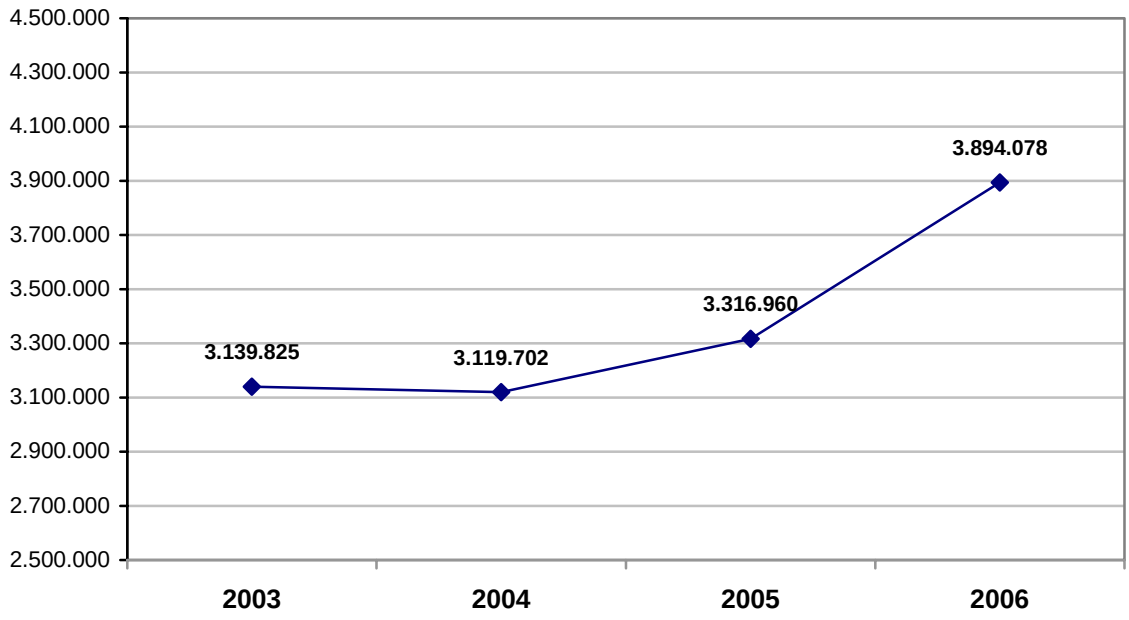
En 2006 los ciudadanos han descargado 165.275 plantillas de resolución de ejercicios de oposiciones, a través de los servicios electrónicos del MAP frente a las 156.859 descargas realizadas en 2005.

La nueva página 060.es también ha registrado un alto volumen de entradas, con 2,3 millones de visitantes y 60 millones de páginas visitadas durante 2006.

Además se registraron de entrada 3.894.078 documentos, lo que ha supuesto un incremento de 17,40% respecto a los 3.316.960 documentos registrados en 2005. Este aumento se debe fundamentalmente, a la presentación en 2006 de solicitudes de renovación de las autorizaciones de trabajo y residencia como consecuencia del proceso de normalización de trabajadores extranjeros.

Se mantiene asimismo la tendencia al alza en el número de documentos registrados de entrada a partir del año 2004, tal y como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico. Evolución del número de documentos de entrada



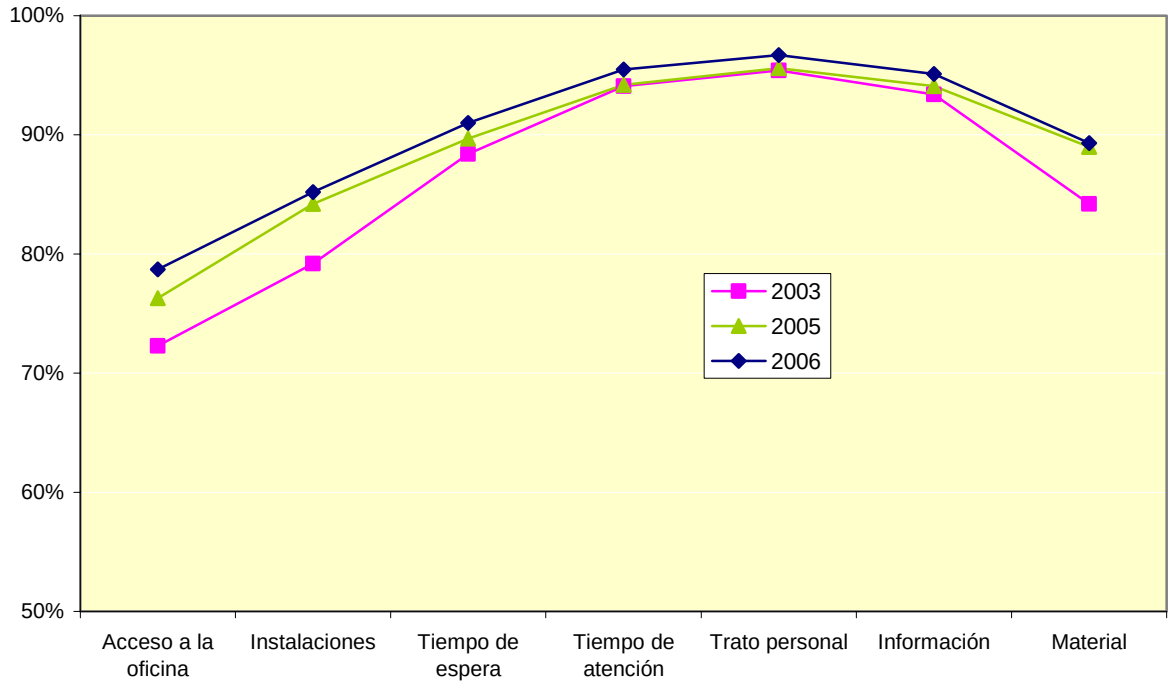
b) Grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio de información y registro

En 2006, durante un periodo de consultas de dos semanas de duración, se han recibido 7.276 cuestionarios cumplimentados, por lo que la participación puede calificarse de óptima.

El resultado ha superado los índices de satisfacción de los usuarios del año 2005, en el que ya se había producido una mejora importante respecto a dos elementos determinantes de la calidad del servicio: el acceso a las oficinas y a la calidad de las instalaciones. Estos buenos resultados pueden interpretarse como consecuencia directa en la calidad del servicio percibida por los ciudadanos del Plan de Obras para mejorar los espacios destinados al público y para facilitar el acceso de los ciudadanos a otras oficinas dependientes de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

A continuación se presentan en el gráfico los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios de los años 2003, 2005 y 2006.

Gráfico. Usuarios muy satisfechos y satisfechos



Es de destacar que la media de las puntuaciones asignadas por los participantes en el sondeo es mayoritariamente satisfactoria en todos y cada uno de los siete aspectos objeto de valoración.

Respecto al primero, acceso a las oficinas, ascienden en 2006 a un 78,7% los usuarios satisfechos o muy satisfechos, frente al 76,3% que lo había manifestado en 2005 y al 72,3% de 2003. En el caso de las instalaciones, los usuarios satisfechos son un 85,2%, mientras que en 2005 era un 84,2% y un 79,2% en 2003.

Se mantienen, por otra parte, los altos niveles de satisfacción, superiores al 90%, similar al de los años anteriores, con la percepción de los tiempos de espera y de atención, el trato personal y la información.

En relación con el material de información administrativa a su disposición, un 89,3% de los usuarios manifiestan estar satisfechos o muy satisfechos. En el 2005 este índice era del 89% y del 84,2% en el 2003.

En el año 2006 el ratio que indica la relación entre número de quejas y número de expedientes se ha mantenido estable respecto a 2005, en torno al 0,6%, habiéndose presentado un total de 5.060 quejas en el año 2006 y de 3.464 en 2005.

c) Relaciones con Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales

En el año 2006 las Delegaciones del Gobierno han mantenido 986 reuniones con sus respectivas Comunidades Autónomas y 869 reuniones en el año 2005. Ambas cifras han superado ampliamente a las de 2004.

Igualmente han aumentado el número de reuniones mantenidas con las Corporaciones Locales con 3.188 reuniones en 2006 y 2.989 en 2005. Las Comisiones Provinciales de Colaboración del Estado con las Corporaciones Locales se han reunido en 70 ocasiones en 2006 y 63 veces en 2005. En ambos casos se ha tratado de cifras que mejoraban las de años anteriores.

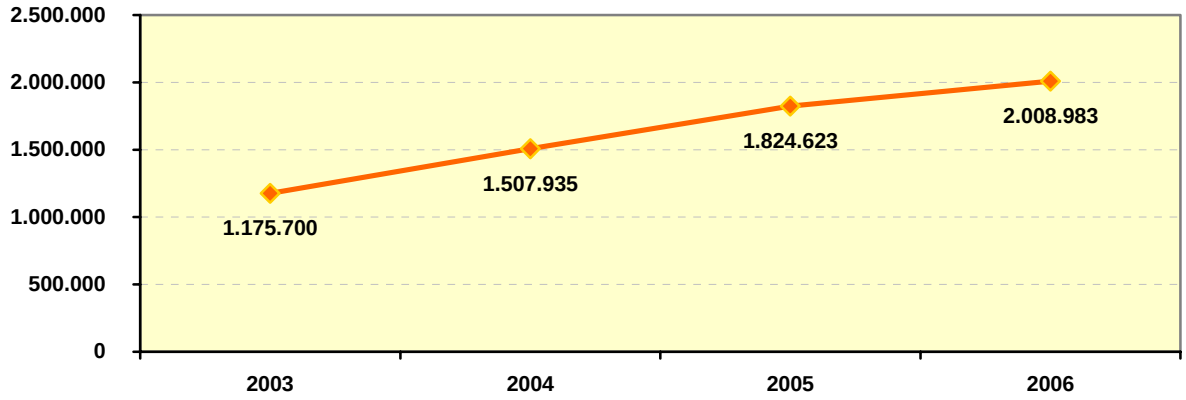
d) Servicios de Extranjería

Durante el año 2006 se han tramitado 2.277.743 expedientes. Las solicitudes presentadas en las provincias de Alicante, Almería, Barcelona, Girona, Illes Balears, Las Palmas, Madrid, Murcia, Tarragona, Tenerife, Valencia, y Zaragoza suponen más del 67% del total.

Se han resuelto 2.008.983 expedientes, lo que supone un significativo incremento superior al 10% respecto al año 2005 como se puede apreciar en el gráfico siguiente.

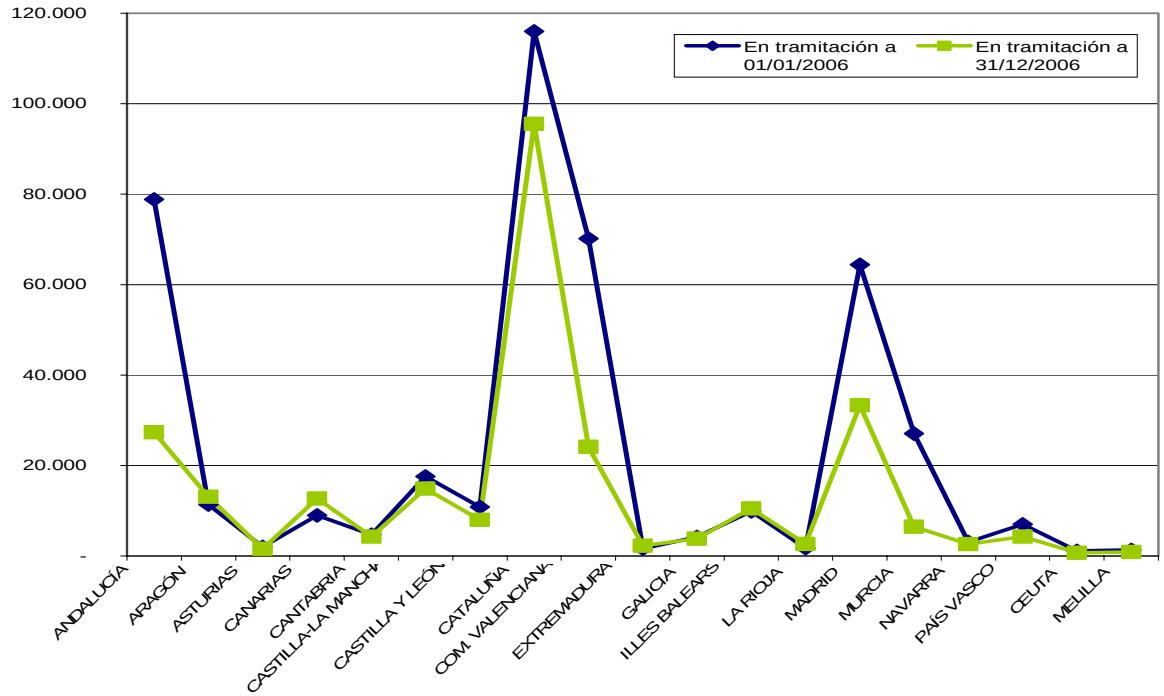
Entre los expedientes resueltos destacan los 725.117 expedientes de renovación de las autorizaciones trabajo y residencia, que han supuesto el 36,1% del total. Las autorizaciones de trabajo y residencia inicial, con 260.338 expedientes resueltos, y las autorizaciones de residencia permanente inicial, con 206.587 expedientes, han supuesto el 12,9% y el 10,3% respectivamente. Por último, las peticiones resueltas de tarjeta de régimen comunitario han ascendido a 183.352, un 9,1% del total de los expedientes resueltos.

Gráfico. Expedientes de extranjería resueltos



Respecto a los expedientes en tramitación a finales de 2006, tal y como se refleja en el gráfico siguiente, destaca la disminución de su número en prácticamente todas las Delegaciones del Gobierno y especialmente en aquellas que tramitan mayor número de expedientes, como es el caso de las Delegaciones del Gobierno en Andalucía, Cataluña, Valencia, Madrid y Murcia.

Gráfico. Expedientes de extranjería en tramitación.



El rendimiento medio por empleado, calculado sobre expedientes resueltos, fue de 1.250 expedientes lo que supone un incremento superior al 16% sobre el rendimiento medio de 2005.

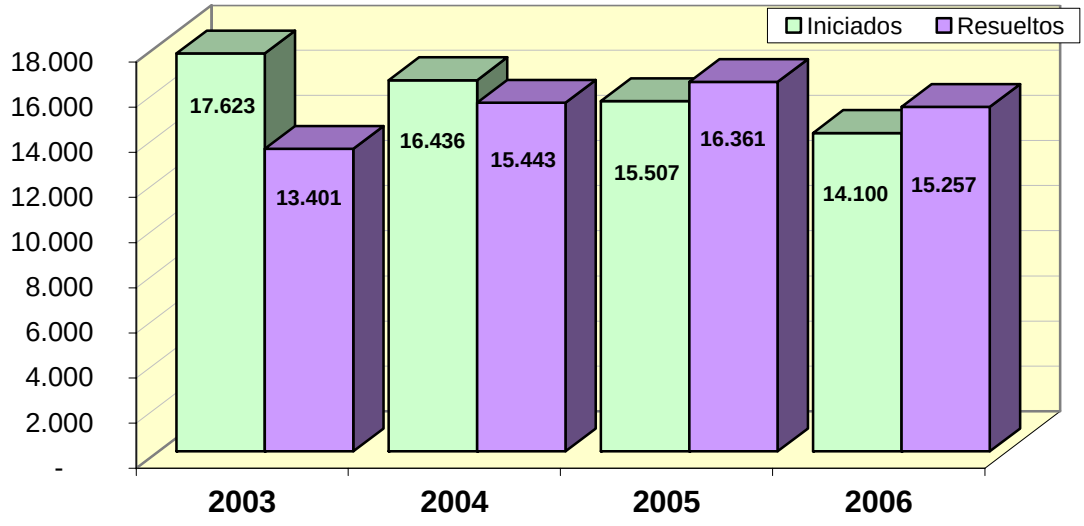
e) Protección Civil

En 2006 se han aplicado 4.971 protocolos de actuación y se han realizado 283.164 informaciones de las que 190.365 han sido informaciones rutinarias y el resto se han referido a informaciones de planes de avisos de fenómenos meteorológicos adversos y planes de emergencia. Los números totales de informaciones y protocolos de los dos años anteriores han sido similares a éstos.

f) Expropiación Forzosa

En 2006 y 2005 los Jurados Provinciales de Expropiación Forzosa han celebrado 858 y 845 sesiones, respectivamente, lo que supone una actividad superior a la de 2004 y similar a la de 2003. Ha descendido el número de expedientes iniciados que ha pasado de 15.507 en 2005 a 14.100 en 2006. En 2006 se han resuelto 1.157 expedientes más de los que se han iniciado, mientras en 2005 se resolvieron 854 más de los que se iniciaron en dicho año. En 2004 y 2003, en cambio, se resolvían menos expedientes que los que se iniciaban como se ve en el siguiente gráfico, con lo cual se ha invertido la tendencia de los dos años anteriores.

Gráfico. Expropiación Forzosa: Expedientes iniciados y resueltos.

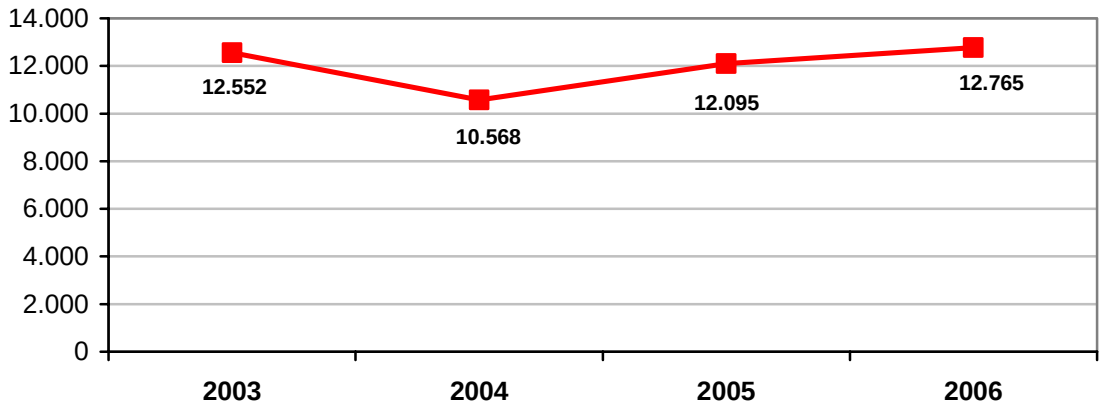


g) Derechos ciudadanos

En el año 2006 se celebraron en Cataluña las elecciones del Parlamento Catalán y el referéndum de modificación del Estatuto de Autonomía. La participación de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno consiste en aportar las correspondientes urnas, cabinas, soportes y señalización, así como el pago de dietas a las personas que han participado en estos procesos electorales.

Los expedientes sobre reuniones y manifestaciones, tanto comunicadas como no comunicadas, prohibidas o con cambios de itinerario u horario han ascendido a 12.765 en 2006 con un aumento de 5,54% respecto al año 2005, en que la cifra ha sido de 12.095; ello supone un aumento de 14,45% respecto al año 2004, como se puede apreciar en el gráfico siguiente.

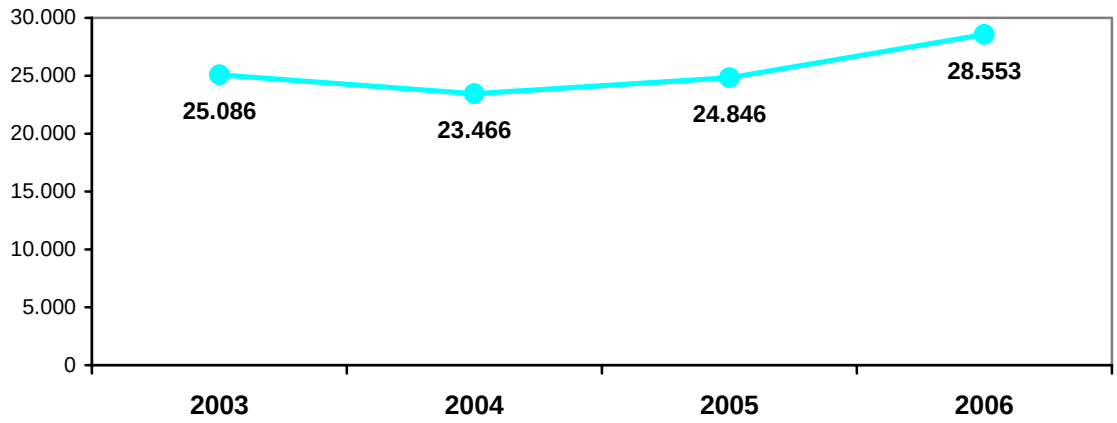
Gráfico. Derechos Ciudadanos: Expedientes sobre reuniones y manifestaciones



h) Autorizaciones administrativas

En 2006 se han tramitado 28.553 autorizaciones en materia de explosivos, seguridad privada, armas y publicidad aérea y 24.846 en 2005. Se ha aumentado la actividad en 14,92% entre ambos años, tal como se observa en el siguiente gráfico.

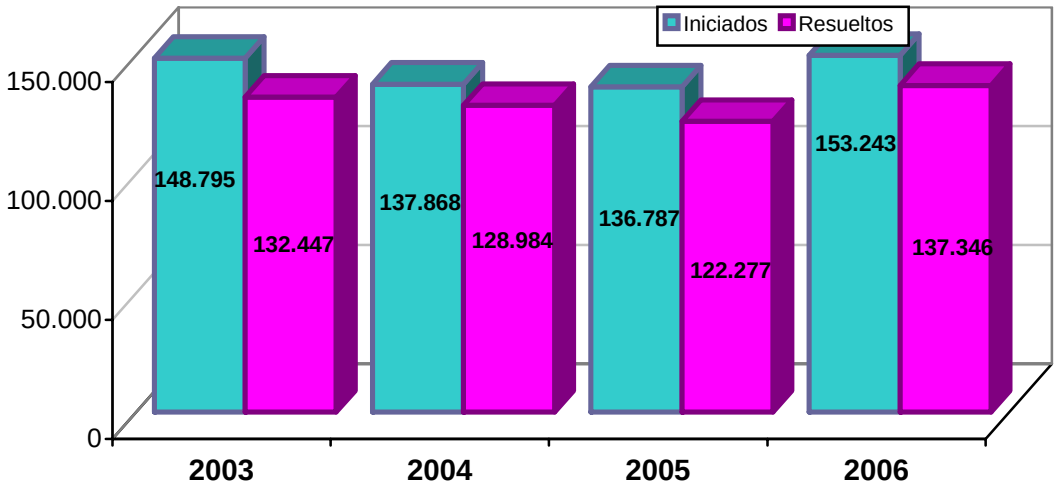
Gráfico. Autorizaciones Administrativas



i) Expedientes sancionadores de las Secretarías Generales

En 2006 se han resuelto 15.069 expedientes sancionadores más que en 2005, es decir 12,32%, y han iniciado 16.456 más, lo que supone también 12% más que en dicho año. Estas cifras han sido, asimismo, superiores a las de los años 2004 y 2003, tal como se aprecia en el gráfico siguiente.

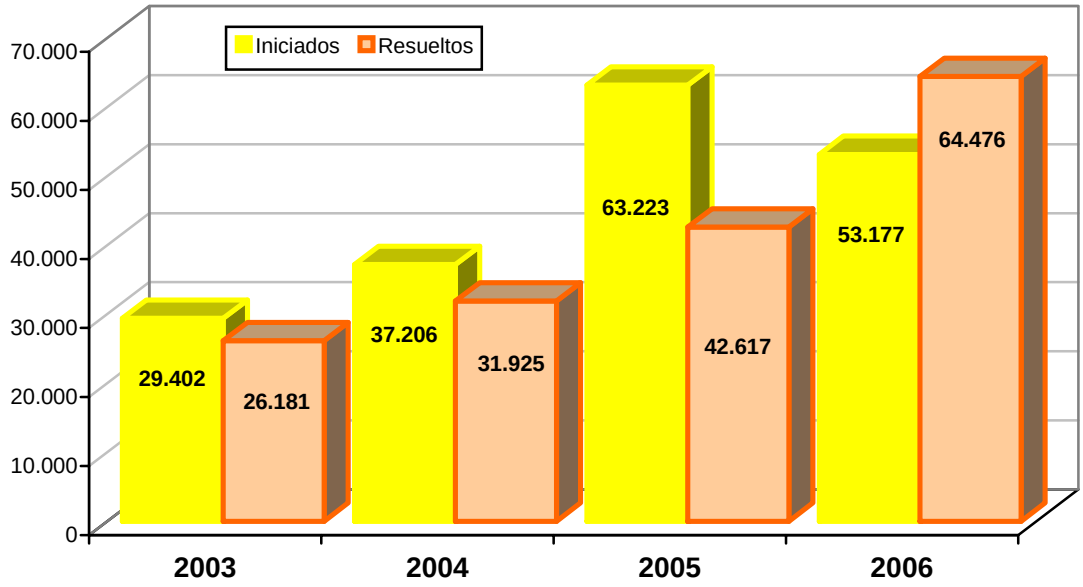
Gráfico. Número de expedientes sancionadores en materias de la Secretaría General.



j) Recursos administrativos

Las resoluciones de los recursos de revisión, reposición y alzada interpuestos han aumentado en 2006 respecto a los años anteriores y los recursos iniciados han bajado ligeramente respecto a 2005, como se puede ver en el gráfico siguiente.

Gráfico. Recursos Administrativos



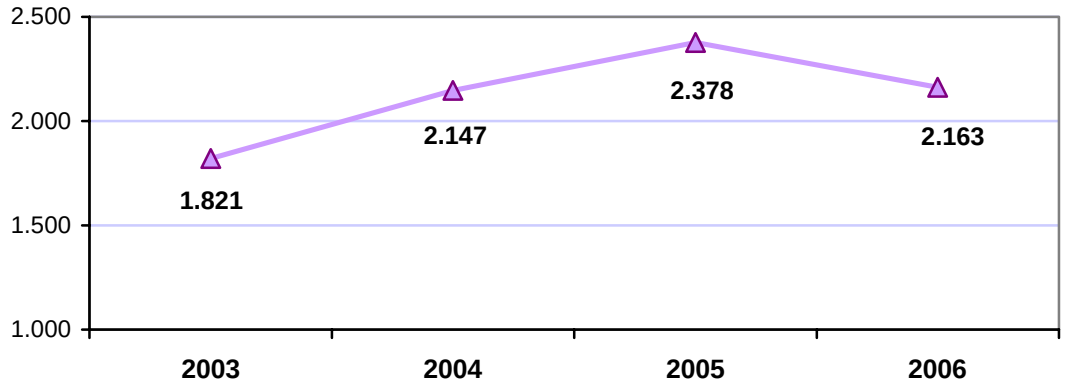
En el gráfico se aprecia cómo la capacidad de resolución de recursos ha aumentado extraordinariamente en 2006 respecto a los años anteriores. Se han resuelto 11.299 recursos más de los que se han iniciado, lo que supone 21.859 recursos resueltos más que en 2005.

Se han remitido a las salas de lo Contencioso-Administrativo un total de 18.678 expedientes en 2006 de los que 4.212 fueron de expropiación forzosa.

k) Servicios de traducción a lenguas cooficiales

En las Comunidades Autónomas con lengua cooficial se han realizado 2.163 traducciones con un descenso del 9% respecto a 2005, año en el que, por el contrario, habían crecido respecto al periodo anterior, tal como se observa en el siguiente gráfico.

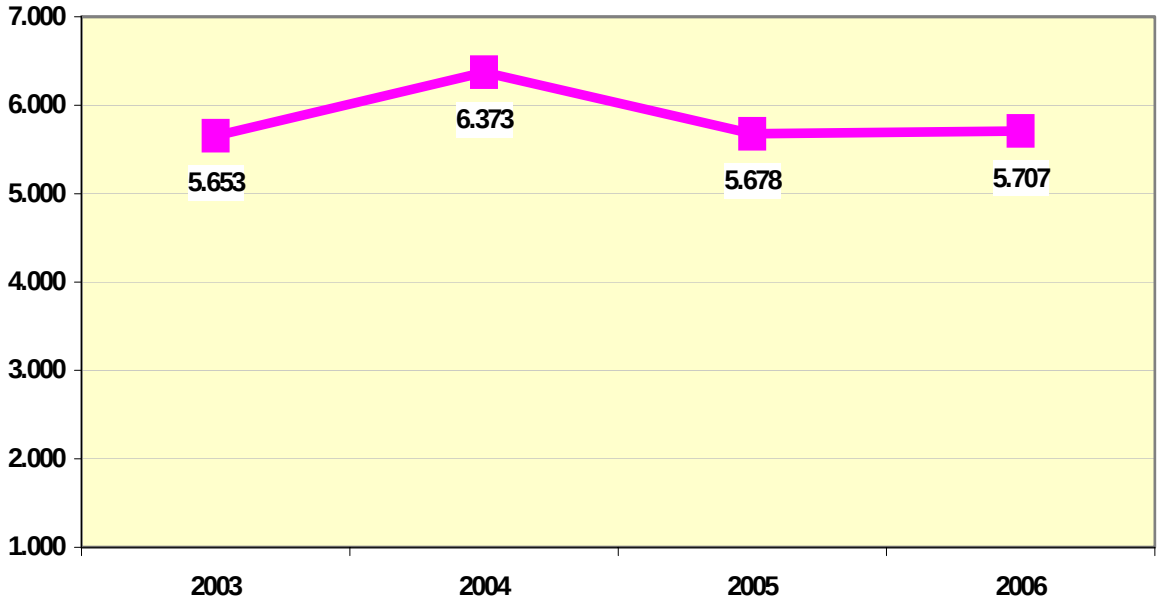
Gráfico. Servicios de Traducción



l) Agricultura y Pesca

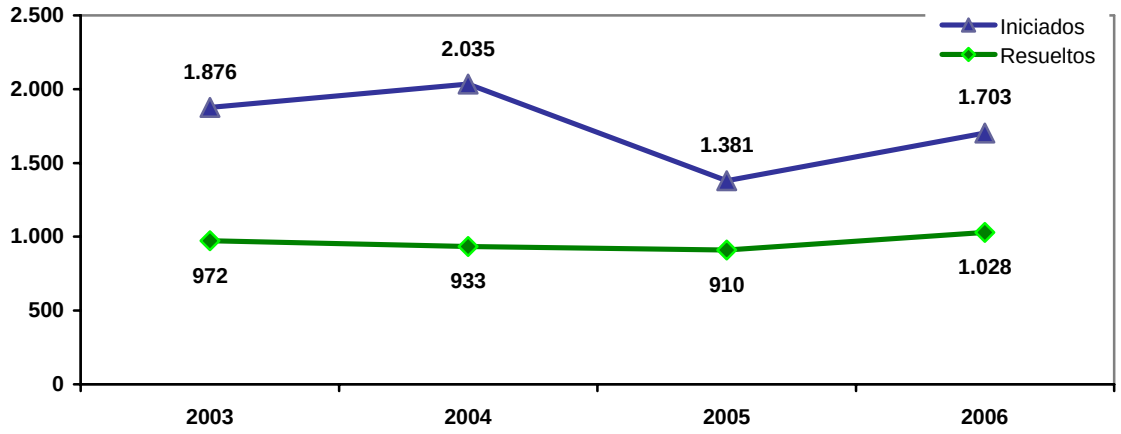
En el marco del Plan General de Actividades de Inspección de Pesca Marítima establecido por la Secretaría General de Pesca del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación con el objetivo de cumplir con las obligaciones derivadas de la Política Pesquera Común, a lo largo de 2006 se han realizado 5.707 inspecciones, apenas un 1% más que en 2005 en que se realizaron 5.678.

Gráfico. Inspección de Pesca Marítima



Las sanciones de pesca marítima han aumentado en 2006, tanto en número de expedientes iniciados como en expedientes resueltos. Se han iniciado 1.703 expedientes, un 23,32% más que en 2005, año en que se iniciaron 1.381 y los expedientes resueltos han sido 1.028, lo que supone un 12,97% más que en 2005, año en que se resolvieron 910. Estos datos se recogen en el siguiente gráfico.

Gráfico. Número de expedientes sancionadores de pesca marítima



En 2006 se han elaborado 19.529 informes en materia de agricultura y pesca, lo que supone un aumento del 23% respecto a 2005 en que se emitieron 15.878.

En colaboración con el Fondo Europeo de Garantía Agraria (FEGA) se ha supervisado la recepción y distribución de alimentos de ayuda humanitaria a entidades benéficas mediante la realización de 2.216 inspecciones, un 15,36% más que en 2005 en que se realizaron 1.921.

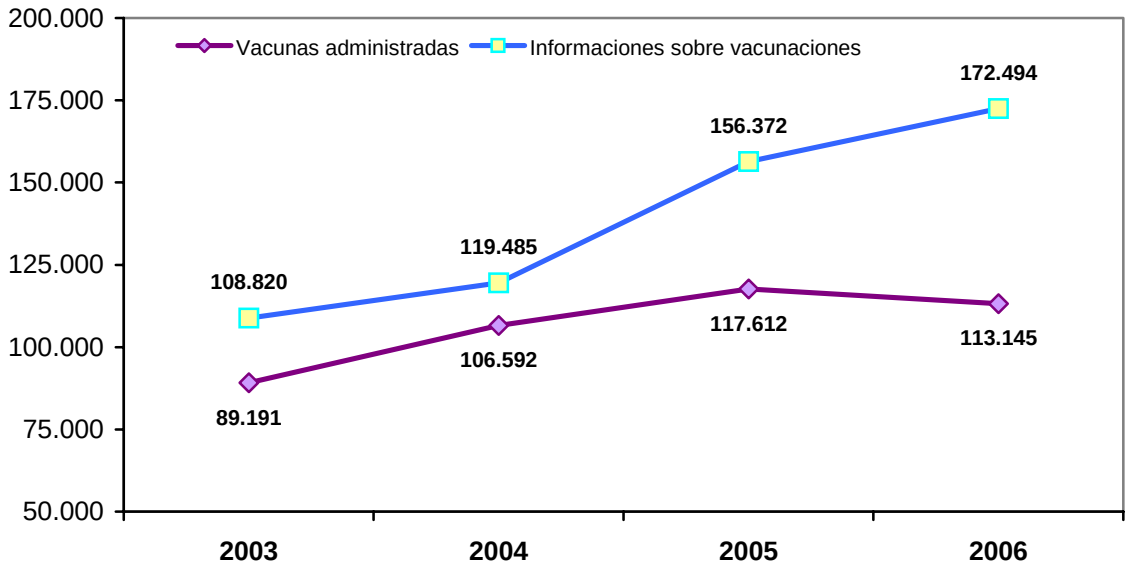
m) Control de drogas

En materia de control y gestión de drogas procedentes del tráfico ilícito ha aumentado significativamente la actividad en número de análisis realizados, 757.864 en 2006, lo que supone un 18,12% más que los 641.568 análisis realizados en 2005.

n) Vacunaciones Internacionales

En materia de controles sanitarios en el tráfico internacional de viajeros, el número de vacunas administradas a viajeros internacionales en 2006 ha disminuido ligeramente respecto a 2005. En 2006 se han administrado 113.145 vacunas frente a 117.612 en 2005, lo que supone un 3,8% menos. Sin embargo, las actuaciones en información y asesoramiento al viajero mantienen la tendencia ascendente de los últimos años. En 2006 se ha facilitado información a 172.494 viajeros, lo que supone un incremento del 10,31% respecto a las 156.372 informaciones facilitadas en 2005. Estos datos figuran en el gráfico siguiente.

Gráfico. Área Funcional de Sanidad. Número de vacunas administradas y de informaciones sobre vacunaciones.



Con relación a la inspección del comercio internacional de géneros medicinales, en 2006 se han realizado 46.098 inspecciones, un 20,43% más que las realizadas en 2005 que ascendieron a 38.275.

Los informes emitidos en 2006 alcanzaron la cifra de 329.483, frente a los 252.475 realizados en 2005, lo que se traduce en un incremento del 30,5%.

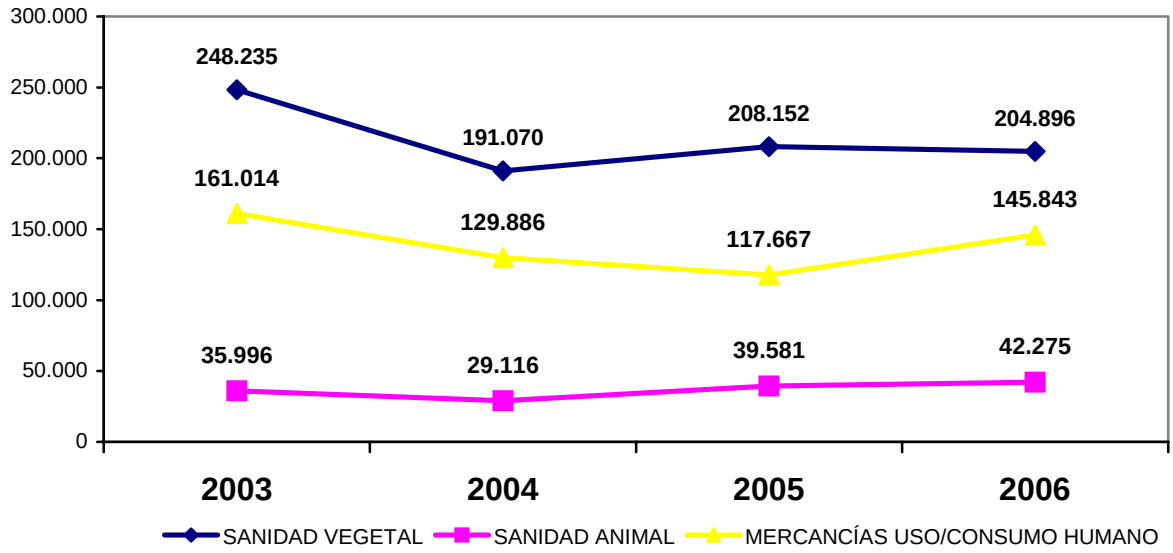
o) Puestos de Inspección Fronterizos (PIFS) de Agricultura y Sanidad

En los PIF se realizan los controles sanitarios aplicables al tráfico internacional de mercancías procedentes o destinadas a terceros países.

Respecto de la actividad inspectora desarrollada en los PIF por los servicios de inspección, hay que destacar el incremento significativo en inspecciones de mercancías destinadas al consumo humano, que en 2006 han ascendido a 145.843, un 23,95% más que en 2005, en que se realizaron 117.667 inspecciones.

La actividad del Servicio de Inspección de Sanidad Animal ha aumentado en 2006 un 6,81% respecto a 2005, 42.275 y 39.581 inspecciones respectivamente, mientras que el Servicio de Inspección de Sanidad Vegetal ha mantenido un nivel de actividad equiparable a 2005 con una disminución del 1,5% en el número de inspecciones realizadas, con cifras que ascienden a 208.152 en 2005 y 204.896 en 2006

Gráfico. Inspecciones en los Puestos de Inspección Fronterizos (PIFS).



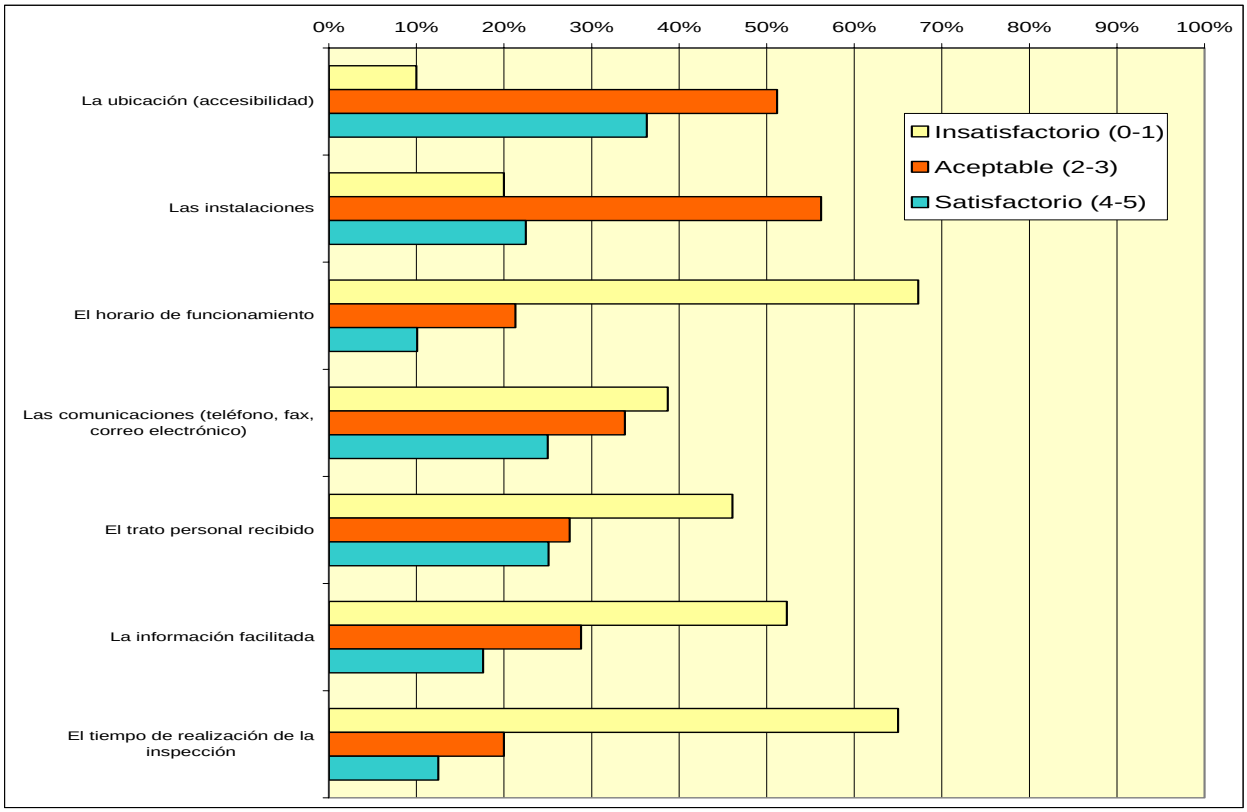
En cuanto a partidas analizadas destinadas al consumo humano, se ha producido una disminución del 16,15% respecto de 2005, en que se analizaron 10.751 partidas frente a las 9.015 analizadas en 2006.

Satisfacción de los usuarios del funcionamiento de los PIF

La participación en la encuesta puede calificarse de muy positiva al haberse recibido más de las tres cuartas partes, el 75,4% de los cuestionarios distribuidos entre las empresas objeto de la consulta.

En el gráfico siguiente se muestran los resultados de la valoración sobre cada uno de los siete aspectos considerados en cuanto al funcionamiento de estos servicios.

Gráfico. Valoración del funcionamiento de los Puestos de Inspección Fronterizos.



Como puede observarse, los aspectos mejor valorados son la accesibilidad, considerada satisfactoria o aceptable por un 87% de los usuarios participantes, y las instalaciones, satisfactorias o aceptables para un 79%.

Por el contrario, los aspectos que más se han evidenciado como claramente mejorables son el horario de funcionamiento, el 67% de los usuarios lo considera insatisfactorio y el tiempo de realización de la inspección, que resulta insatisfactorio para un 65% de los participantes.

La fuerte demanda de los operadores comerciales de un mayor horario de prestación del servicio en los PIF españoles en consonancia con los europeos, viene a respaldar el acierto de la medida contemplada por el Plan de Medidas para la Mejora de los Servicios de Sanidad Exterior relativa a la ampliación horaria, y que prevé un horario de 24 horas de apertura del servicio en 8 de los PIF seleccionados y la prolongación de horario hasta las 20 horas para el resto.

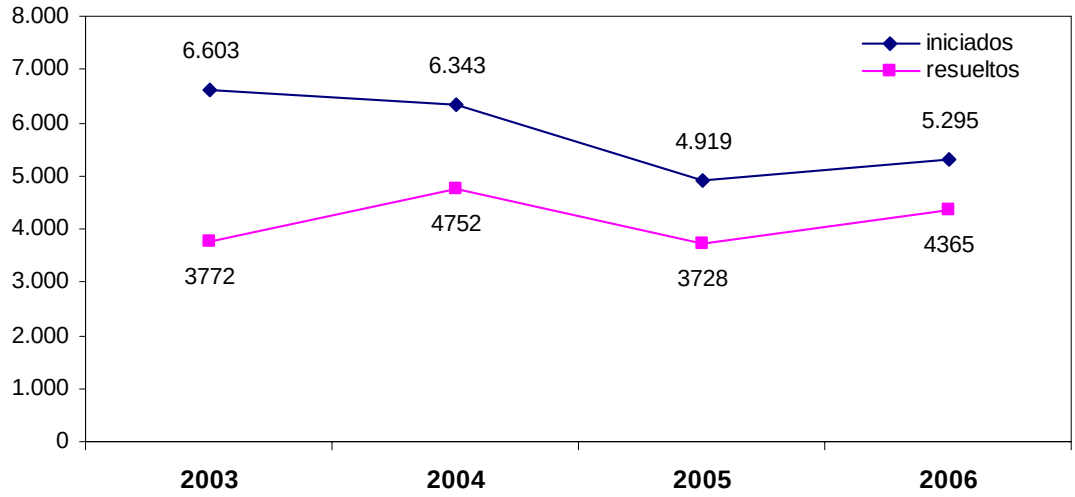
p) Fomento

El número de publicaciones y cartografías vendidas en las Delegaciones por los servicios del Instituto Geográfico Nacional en el año 2006 ha sido 116.001, lo que ha supuesto un descenso de 16,26% respecto a 2005 en que la cifra fue 138.526.

Ha crecido respecto a 2005 el número de expedientes sancionadores iniciados con 5.295 y el de resoluciones con 4.365.

Los datos figuran en el siguiente gráfico.

Gráfico. Área Funcional de Fomento. Número de expedientes sancionadores.



En 2006 el número de informes emitidos ha sido de 2.939 y en 2005 fue de 3.680; en ambos casos se ha producido un aumento respecto a los años anteriores.

Se han iniciado 504 expedientes de responsabilidad patrimonial por daños en las carreteras del Estado en 2006, mientras las propuestas de resolución han sido 961. Desde el 26 de abril de 2006 el Ministerio de Fomento ha avocado las competencias en esta materia, de modo que la actividad que se ha realizado en las Áreas de Fomento de las Delegaciones del Gobierno, desde esa fecha, se ha limitado a las actuaciones que quedaban pendientes del periodo anterior y en todo caso, hasta el 1 de septiembre de 2006.

q) Industria

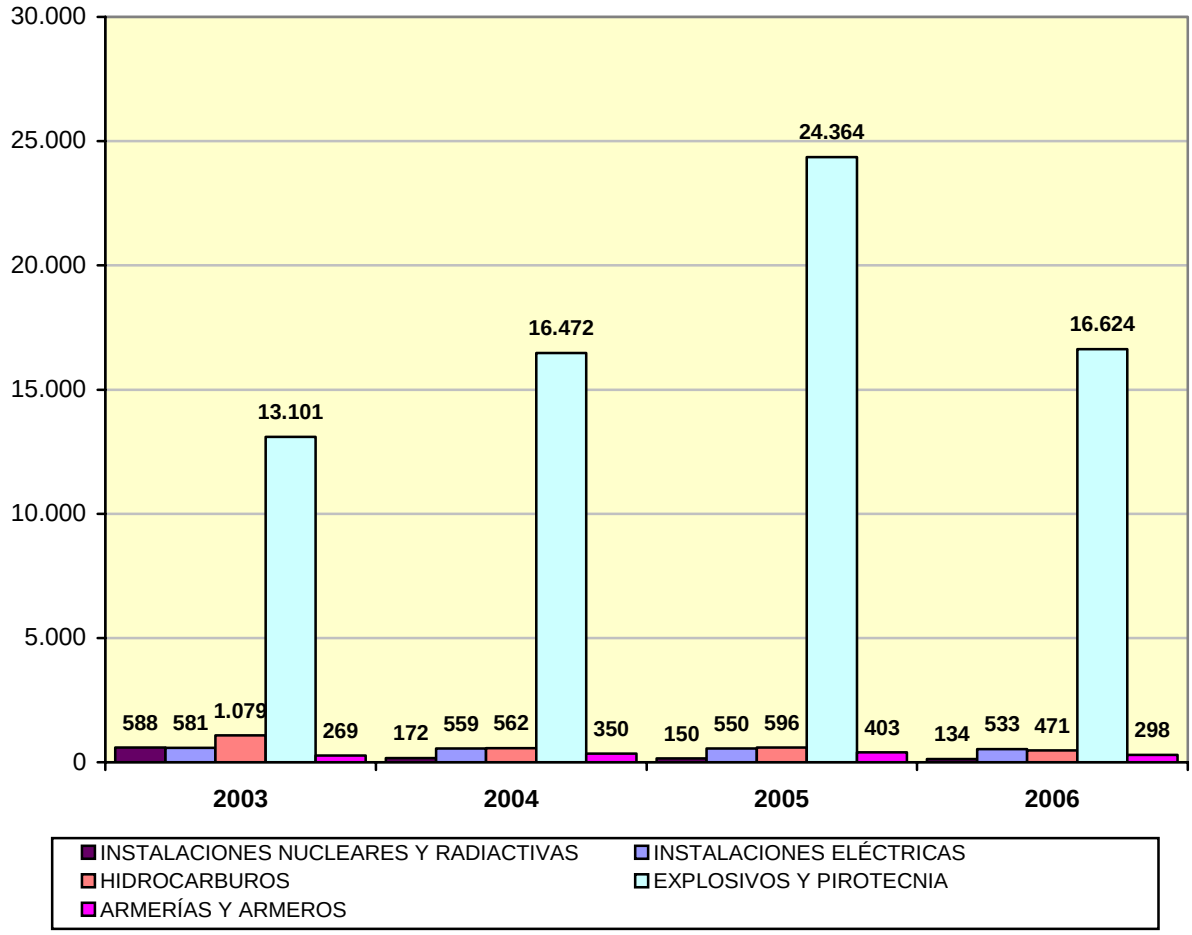
En 2006 la actividad relativa a instalaciones nucleares y radiactivas ha sido de 134 expedientes iniciados, cifra inferior en 10,67% a la de 2005 con 150 expedientes. También han descendido ligeramente los expedientes iniciados de instalaciones eléctricas con 533 en 2006 respecto a los 550 del año 2005.

Los 471 expedientes iniciados en 2006 en materia de hidrocarburos han supuesto una disminución de 20,97% respecto a 2005 con 596 expedientes.

Los expedientes relativos a explosivos y pirotecnia con 16.624 expedientes en 2006 han descendido en un 31,77% respecto a 2005, año en que hubo 24.364. Los expedientes sobre armerías y armeros han sido 298 en 2006, lo que supone 26% menos aproximadamente que en 2005, en que se contabilizaron 403 expedientes.

Estos datos se recogen en el gráfico siguiente.

Gráfico. Expedientes de Industria.



El número de informes que se han emitido en 2006 en las Áreas de Industria de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno ha sido 9.952, lo que supone 14,07% menos que en 2005 en que se emitieron 11.582 informes.

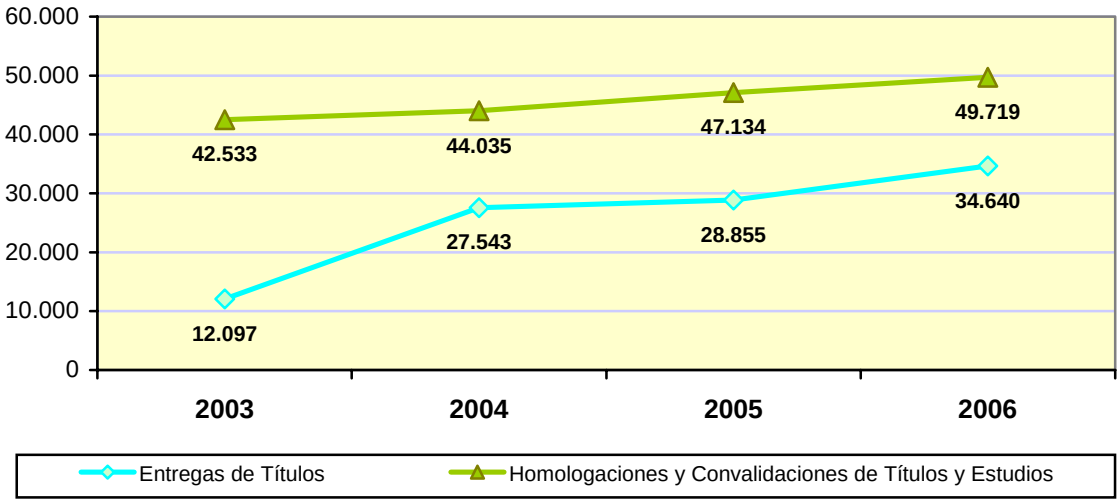
r) Alta Inspección de Educación

Durante 2006 ha aumentado la actividad en este Área ya que se han tramitado un total de 49.719 homologaciones y convalidaciones de títulos y estudios extranjeros universitarios y no universitarios y de equivalencias de títulos españoles. Esta cifra ha sido 5,48% más alta que en 2005, con 47.134 tramitaciones con lo que se continúa la tendencia de crecimiento iniciada en el año 2004.

También han aumentado de forma importante las entregas de títulos con un total de 34.640 en 2006, frente a 28.855 en 2005, es decir, un aumento del 20%, continuando asimismo la tendencia de crecimiento de años anteriores.

Estos datos se reflejan en el gráfico siguiente.

Gráfico. Área Funcional de Alta Inspección de Educación.



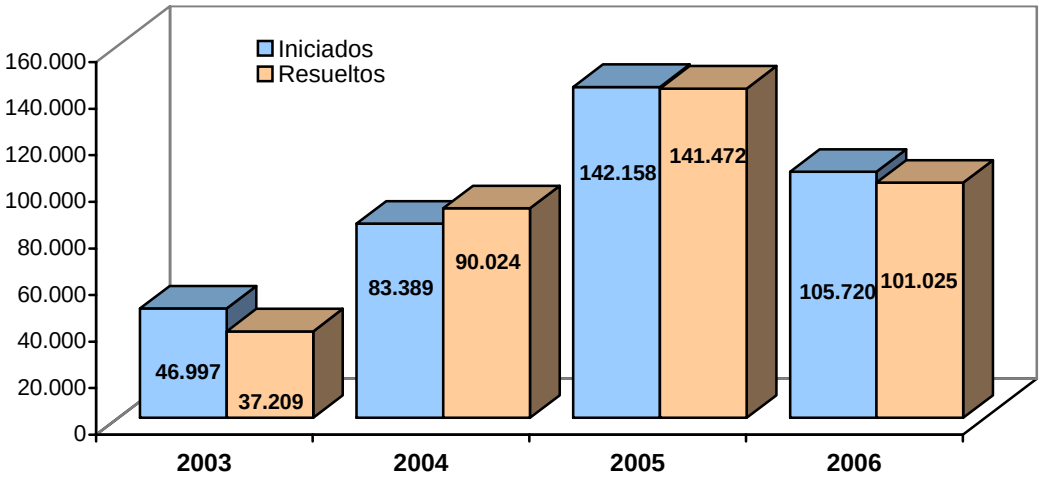
Los informes emitidos en 2006 han ascendido a 1.593 y en 2005 fueron 1.493.

s) Trabajo y Asuntos Sociales

Los expedientes iniciados de certificados y ayudas a emigrantes retornados, salarios de tramitación, empresas de trabajo temporal y contratos en origen para contratación temporal en 2006 han sido 105.720 expedientes, experimentando un descenso de un 25,63% respecto a 2005 en que han sido 142.158, lo que ha significado un crecimiento respecto a los dos años anteriores.

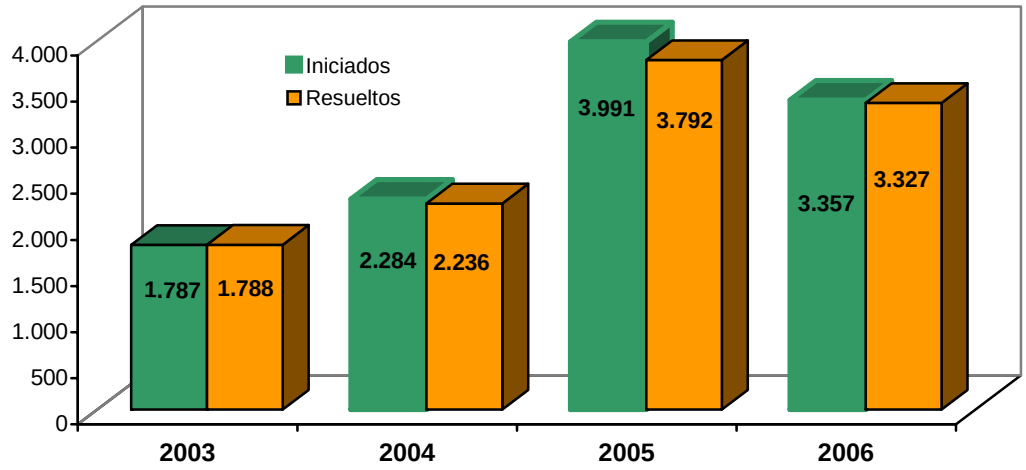
Se han resuelto 101.025 expedientes en 2006 y 141.472 en 2005, lo que equivale a un 28,59% de descenso; en ambos años se ha crecido de forma importante respecto a 2004 y 2003, tal como se observa en el gráfico que figura a continuación.

Gráfico. Área Funcional de Trabajo y Asuntos Sociales. Número de expedientes.



La actividad sancionadora en 2006 ha sido de 3.357 expedientes iniciados y 3.327 resueltos, algo inferior a la de 2005 con 3.991 y 3.792 respectivamente y en ambos años muy superior a las de 2004 y 2003. Estos datos se observan en el siguiente gráfico.

Gráfico. Área Funcional de Trabajo y Asuntos Sociales. Número de expedientes sancionadores.

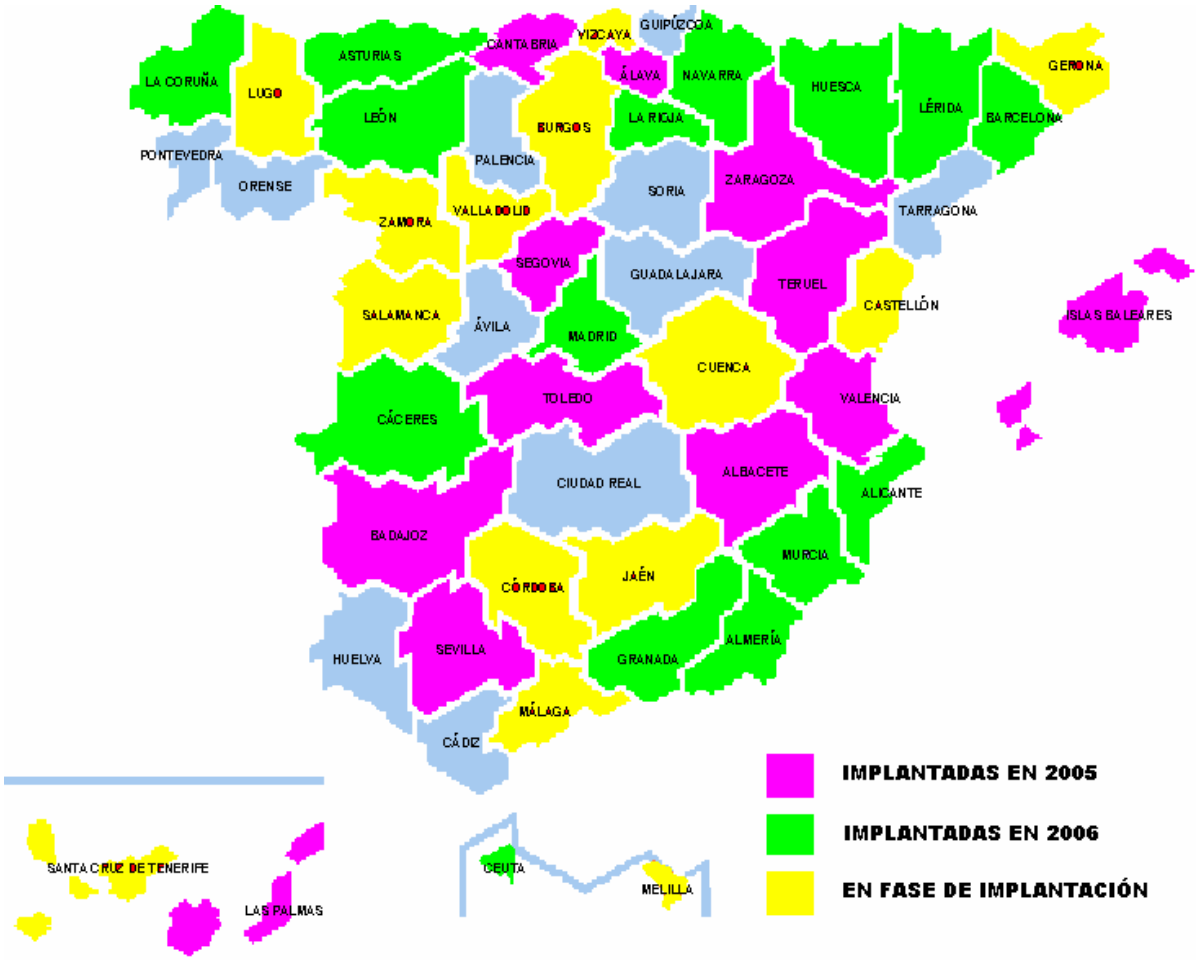


Ha aumentado el número de informes elaborados con un total de 5.186 en 2006, frente a 4.354 en 2005 con lo que se continúa la tendencia de crecimiento de años anteriores.

t) Implantación del Modelo de EFQM de Excelencia

En este año 2006, 15 nuevas Delegaciones y Subdelegaciones han implantado el Modelo EFQM de Excelencia: Alicante, Almería, Asturias, Cáceres, Ceuta, Cataluña (Barcelona), Galicia (A Coruña), Granada, Huesca, León, Lleida, Madrid, Murcia, Navarra y La Rioja, que se han sumado a las 12 que iniciaron la implantación del Modelo en 2005: Albacete, Andalucía (Sevilla), Aragón (Zaragoza), Canarias (Las Palmas), Cantabria, Castilla – La Mancha (Toledo), Comunidad Valenciana (Valencia), Extremadura (Badajoz), Illes Balears, País Vasco (Álava), Segovia y Teruel.

Gráfico: Implantación del Modelo EFQM de Excelencia en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno



Con estas nuevas incorporaciones, se ha dado un significativo avance en la progresiva implantación de modelos de autoevalución de la calidad en la totalidad de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno prevista en el Plan Estratégico de la Subsecretaría 2004-2008.

Además, las Delegaciones y Subdelegaciones que implantaron el modelo durante el año 2005 han puesto en marcha durante el 2006 los diferentes planes de mejora fruto de su autoevaluación.

u) Cartas de Servicios.

Durante 2006 se han aprobado las Cartas de Servicios de Madrid, Toledo y Barcelona. Con ello se completa el objetivo de que todas las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares dispongan de Carta de Servicios.

3. CONCLUSIONES Y PROGRAMAS DE MEJORA

3.1. CONCLUSIONES

3.1.1. Sobre la organización y efectivos de la Administración periférica y, en particular, de las Delegaciones del Gobierno

- **El 55% del personal al servicio de la Administración General del Estado trabaja en los servicios periféricos**. A 31 de diciembre de 2006, prestaban servicio en la A.G.E. 232.584 empleados. De ellos, el 54,93% -127.749 personas – estaban adscritos a los servicios periféricos.

- **En 2006 la dimensión de los servicios periféricos ha ganado peso relativo respecto a los servicios centrales de los Ministerios y Organismos Públicos.** Durante 2006, el peso de los empleados en los servicios periféricos, que aumentaron 2.050 personas (fundamentalmente en Establecimientos Penitenciarios y en el CSIC), creció en 1,08%, y se han sustituido los empleados temporales de extranjería por 643 nuevos funcionarios. Por el contrario los servicios centrales de la A.G.E., perdieron en el mismo año 2.805 empleados.

- **9 organizaciones concentran el 79% de los empleados que trabajan en la Administración Periférica.** Es decir, 101.075 de los 127.749 empleados que trabajan en los servicios periféricos lo hacen en una de estas 9 organizaciones: Entidades Gestoras de la Seguridad Social, con el 19,6%; Agencia Estatal de Administración Tributaria, con 16,8%; Establecimientos Penitenciarios, con el 15,6%; las Delegaciones del Gobierno, con el 6%; el Servicio Público de Empleo estatal, con el 5,5%; el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, con el 5,1%; las Confederaciones Hidrográficas, con el 4%; Policía con el 3,3%, y por último, las Jefaturas de Tráfico con el 3,2%. De estas organizaciones 6 son Organismos Públicos.

- **Las Delegaciones del Gobierno con un 6% - 7.592 empleados- del conjunto del personal de los servicios periféricos son la cuarta**

organización de mayor dimensión, en términos de efectivos, del conjunto de la Administración Periférica.

- **Las Delegaciones de Andalucía, con 1.251 empleados, y Cataluña con 848** son las que cuentan con más efectivos del conjunto de las Delegaciones del Gobierno. Por áreas de actividad, son las Secretarías Generales con 3.578 empleados, el servicio con mayor número de empleados, seguidas de las Oficinas y Unidades de Extranjeros con 1.706 efectivos.

- **En 2006 las Delegaciones han reducido considerablemente la temporalidad en el empleo y han incrementado su personal, respecto a 31 de diciembre de 2005, en 165 empleados, especialmente en los servicios de mayor interés para la ciudadanía.** La tasa de cobertura de la RPT, que fue del 83%, ha aumentado en casi 2 puntos porcentuales, se han creado 643 nuevos puestos en extranjería que han sustituido a los contratados temporales y se han incorporado, procedentes de la OEP, 17 nuevos efectivos al área de Agricultura y 114 a la de Sanidad, en los servicios de sanidad exterior.

- **Contratación temporal de carácter estacional.** Debido a razones de estacionalidad en la prestación de algunos servicios como la Operación Paso del Estrecho y la campaña de vacunación internacional de verano y las necesidades puntuales de extranjería se procedió, como todos los años a realizar contrataciones temporales. Esto explica que a 31 de julio de 2006 la plantilla experimentara un sensible incremento hasta alcanzar 7.623 efectivos, si bien son 44 menos que el año anterior al haberse consolidado el empleo en extranjería, y que al final del año el personal de las Delegaciones fuera de 7.592 efectivos.

- **La estructura organizativa de las Delegaciones del Gobierno no ha experimentado cambios,** excepción hecha de la reciente creación de las Unidades sobre violencia contra la Mujer, que se ha efectuado mediante la modificación de las correspondientes RPTs y adscripción de dichas unidades a las Secretarías Generales.

3.1.2. Sobre el funcionamiento interno de las Delegaciones del Gobierno

Durante 2006, se ha alcanzado la mayoría de los objetivos establecidos por los sistemas de planificación implantados al inicio de la legislatura. Estos sistemas operan en los siguientes ámbitos:

- **Evolución del Presupuesto.** Se ha continuado con el esfuerzo presupuestario para lograr la modernización de las Delegaciones del Gobierno. El Presupuesto para 2006 en el Programa 921P "Administración Periférica del Estado", creció un 11%, alcanzando la cifra de 275,71 millones de euros. Este incremento es el mayor que ha registrado el Programa Presupuestario desde su creación en 1998. Durante la presente legislatura, tras la aprobación del Presupuesto para 2007, los créditos destinados a las Delegaciones del Gobierno se han incrementado en un 21%.

- **Plan Estratégico 2004-2008**. Afecta a los servicios comunes prestados por el MAP a las Delegaciones y su objetivo global es la modernización de éstas y la mejora continua de la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía. El Plan incluye los siguientes Programas sectoriales:

  a) **Plan de Obras**. Se han destinado 17,13 millones de euros a este Plan. Se han realizado actuaciones, incluida la redacción de los proyectos que terminarán en 2007, en 39 Oficinas de Extranjeros y se han terminado ya las oficinas de Burgos, León, Girona, Cáceres, Castellón, Lleida y 2 en Valencia. Destaca la nueva oficina de Madrid en la calle Serrano. Además, se han realizado 165 actuaciones de prioridad 2, entre las que destacan la reforma de la fachada en la Subdelegación de A Coruña, la reforma integral de la de Álava y la reforma de sanidad exterior en Murcia. Por último, se han iniciado las grandes obras de la Delegación del Gobierno y de la Oficina de Extranjeros de Barcelona, la del Palacio del Temple de Valencia, Delegación del Gobierno en Murcia y las de la Subdelegación del Gobierno en Vizcaya.

b) **Plan "MAP en red".** Se ha desarrollado la fase correspondiente a 2006, dotada con 19,88 millones de euros. En particular, se ha cambiado el dispositivo de nodo central por otro tecnológicamente superior y se ha instalado un dispositivo espejo para solventar posibles caídas en la red; se ha aumentado la velocidad de las comunicaciones; se ha implantado la tecnología IP; se ha renovado la electrónica de red en 98 sedes, alcanzándose 5.784 puertos de red gestionados en remoto y se ha instalado el cableado estructurado en 5 sedes y parcialmente en otras 27. Además, se han realizado 17 traslados de sede, se ha mejorado y aumentado la seguridad de la red corporativa y más de 8.000 puestos se han beneficiado de cambio del sistema antivirus y la implantación de un sistema de seguridad de segundo nivel. Finalmente, se han repuesto 1.152 PCs, 1.261 impresoras, 12 escáneres y 61 portátiles. En cuanto a la aplicación de extranjería, se han invertido 3,1 millones de euros para el cambio del modelo de datos, procesos semi-telemáticos, entorno web, etc.

c) **Plan "MAP es calidad".** Durante 2006, de acuerdo con lo programado, el MAP ha proporcionado formación en calidad a 14 Delegaciones o Subdelegaciones, ha diagramado y rediseñado los procesos de trabajo de Inspecciones Fitosanitarias a la Exportación y de Gestión de Decomiso de Drogas, y se han realizado encuestas de satisfacción al personal de las Delegaciones y a los usuarios de las Oficinas de Información y Registro y de los PIFs.

- **Plan Concilia.** 271 empleados públicos - 195 mujeres y 76 hombres- se han acogido a alguna medida del Plan Concilia. Las medidas mas utilizadas han sido las distintas modalidades de flexibilidad horaria, con 159 permisos, las reducciones de jornada con 35, la acumulación del permiso de lactancia al de maternidad con 34 y los permisos por nacimiento, acogimiento o adopción con 19.

- **Planes de mejora continua de los servicios**. Están integrados por los programas específicos de mejora de determinados servicios establecidos por el MAP en coordinación con los Ministerios funcionalmente competentes. Durante 2006 se han desarrollado los siguientes:

  - **Plan de mejora continua de los servicios de extranjería.** Durante 2006, además de las 39 actuaciones acometidas dentro del plan de obras de las oficinas, se han creado 643 nuevos puestos y se ha desarrollado una aplicación semi-telemática que ha permitido resolver sin colas más de 700.000 renovaciones que caducaban en este año. Además, se ha iniciado un Programa de mejora en la gestión de las autorizaciones iniciales para acortar los plazos de espera para cita y tramitación en las 12 provincias con mayores cargas de trabajo: Alicante, Almería, Barcelona, Girona, Illes Balears, Las Palmas, Madrid, Murcia, Tarragona, Tenerife, Valencia, y Zaragoza

  - **Plan de mejora de la Sanidad exterior.** Mediante acuerdo del Consejo de Ministros de febrero de 2006, se ha puesto en marcha un Plan que, entre otros objetivos, persigue la ampliación a 12 y 24 horas del horario de inspección en 15 PIFS que concentran el 90% del tráfico de mercancías. Estos puestos son: Algeciras Puerto, Alicante Puerto, Barcelona Aeropuerto, Barcelona Puerto, Bilbao Aeropuerto, Bilbao Puerto, Cartagena Puerto, Huelva Puerto, Las Palmas Aeropuerto, Las Palmas Puerto, Madrid Aeropuerto, Santa Cruz de Tenerife Puerto, Valencia Puerto, Vigo Puerto y Vitoria Aeropuerto. A propuesta de los Ministerios funcionales, se han creado a principios de 2007, 131 nuevos puestos de trabajo, se han modificado y aumentado el nivel de 246 puestos y se han dotado con complemento de ampliación horaria a 287 puestos. Mientras se elaboraban las correspondientes propuestas, se estableció un fondo con productividad de 202.500 euros.

  - **Plan Nacional de sensibilización y prevención contra la Violencia de Género y Catálogo de Medidas Urgentes contra la Violencia de**

Género. Estos programas fueron aprobados el pasado 15 de diciembre y ya se ha procedido a la creación de las unidades previstas y dictado una instrucción conjunta de los Ministerios de Trabajo y Asuntos Sociales, Interior y Administraciones Públicas para su puesta en funcionamiento**.**

- **Planes de calidad de las Delegaciones del Gobierno.** Durante 2006 se han cumplido los objetivos establecidos como son la extensión del Modelo EFQM de excelencia a 15 Subdelegaciones, por lo que son ya 27 las que están autoevaluándose. Hay otras 14 en fase de implantación en 2007.

  Además, ya se han aprobado las tres Cartas de servicios pendientes en las Delegaciones de Madrid, Toledo y Barcelona, por lo que todas las Subdelegaciones cuentan ya con Carta de Servicios. Esta apuesta por la calidad se ha reflejado en los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública de 2006, al ser premiadas tres de nuestras organizaciones: la Red de Oficinas y Unidades de Extranjeros de las Delegaciones del Gobierno, la Subdelegación del Gobierno en Albacete y la Delegación del Gobierno en Extremadura.

3.1.3. Sobre los resultados obtenidos y calidad de los servicios prestados a la ciudadanía

- **Resultados de gestión de los servicios:**

  - **Teniendo en cuenta únicamente los servicios con mayor demanda, las Delegaciones del Gobierno realizaron el pasado año más de 12.700.000 actos entre consultas y tramitación de expedientes en las materias de su competencia.**

  - **4.679.825 consultas atendidas por las Oficinas de Información y 3.894.078 documentos registrados, un 17,4% más que en 2005.** El rendimiento medio por empleado y año fue de 26.300 expedientes. El número de consultas ha disminuido en un 14,3% respecto a 2005,

debido al incremento del número de consultas realizadas por la ciudadanía a través de las **páginas map.es y 060.es que registraron 5,8 millones y 2,3 millones de visitantes** respectivamente, durante 2006.

- **Más de 2.200.000 solicitudes tramitadas y más de 2.008.000 resueltas por las Oficinas de extranjeros, un 10% más que en 2005.** 725.000 corresponden a expedientes de renovación de autorizaciones de residencia y trabajo. El rendimiento por empleado fue superior al del año anterior y alcanzó 1250 solicitudes por empleado y año.

- **393.014 inspecciones en los PIFs, lo que supone un incremento del 7% respecto de 2005.** Es de destacar el aumento del 23,95% de inspecciones de mercancías destinadas a consumo humano.

- **283.164 informaciones en materia de protección civil,** y 4.971 protocolos de actuación aplicados, manteniendo una cifra similar a la de 2005.

- **757.864 análisis de droga procedente del tráfico ilícito,** un 18,12% más que en 2005.

- **113.145 vacunas administradas a viajeros internacionales,** un 3,8% menos que en 2005 y se ha informado a 172.494, un 10% más que el pasado año.

- **137.346 expedientes sancionadores y 64.476 recursos administrativos en 2006,** con un crecimiento del 12% y del 51% respectivamente respecto a 2005.

- **105.720 certificados y ayudas a emigrantes retornados,** salarios de tramitación, contratos en origen para contratación temporal y empresas de trabajo, un 25,6% menos que en 2005.

- **49.719 homologaciones y convalidaciones de títulos académicos** tramitados por la Alta Inspección de Educación y 34.640 títulos entregados, lo que supone un 5,48% y un 20% respectivamente, más que en 2005.

- **5.707 inspecciones de pesca, y 1.703 expedientes sancionadores** con un incremento del 23,32% respecto a 2005.

- **4.365 expedientes sancionadores** resueltos por las áreas de Fomento, un 17% más que en 2005.

- **16.624 expedientes sobre pirotecnia y explosivos**, cifra similar a 2004, pero inferior en un 31,8% a la registrada en 2005.

- **Grado de satisfacción de los usuarios de los servicios y del personal**

  a) Satisfacción con el servicio de información y registro. Más del 90% de los usuarios de las Oficinas de Información y Registro se declaran satisfechos con la atención, el trato personal, la información recibida, la calidad del material informativo y los tiempos de espera. Además, un 79%, 3 puntos por arriba respecto a 2005, se manifiestan igualmente satisfechos o muy satisfechos con las instalaciones y la accesibilidad a los puntos de información.

  En el año 2006, sólo un 0,6% de los ciudadanos presentaron quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de las Delegaciones del Gobierno.

  b) Satisfacción con los PIFs. Un 87% de los usuarios se declara satisfecho o muy satisfecho con la accesibilidad y un 79% con las instalaciones. Los aspectos de calidad del servicio que más se han evidenciado como claramente mejorables, en línea con el Acuerdo adoptado por el Consejo de Ministros, son el horario de funcionamiento considerado insatisfactorio por un 67% de los usuarios y el tiempo de realización de la inspección, que resulta insatisfactorio para un 65% de los encuestados.

c) Satisfacción del personal. Más del 50% del personal da la mayor puntuación al nivel de formación informática y la formación en relación con las exigencias del puesto de trabajo. Un 60% valora positivamente el funcionamiento del Ministerio, superando la valoración del funcionamiento de la Delegación. Por el contrario, los aspectos peor valorados por la mayoría del personal son el reconocimiento del trabajo y las ocasiones de presentar iniciativas y sugerencias.

Por primera vez se ha preguntado al personal de las Delegaciones del Gobierno sobre la incidencia del género en la promoción profesional y mayoritariamente su respuesta ha sido negativa y sólo un 12% considera que sí incide en su carrera profesional.

3.2. PROGRAMAS DE MEJORA 2007

3.2.1. Sobre la organización y efectivos de la Administración Periférica y, en particular, de las Delegaciones del Gobierno.

- **Ampliación de plantilla.** Para acomodar la dimensión de las Delegaciones del Gobierno, en términos de efectivos, a la demanda actual de los ciudadanos en servicios prioritarios como Extranjería y Sanidad Exterior se desarrollarán las siguientes actuaciones:

  - En el marco del Plan de Medidas para la Mejora de los Servicios de Sanidad Exterior, la cobertura de 131 nuevos puestos, el incremento de nivel y específico de 246 puestos y la dotación de complemento por ampliación horaria a 287 puestos.

  - La cobertura de las 6 vacantes de Sanidad Exterior, en aplicación de lo establecido en el Plan Integral de Seguridad para Canarias.

  - La cobertura por Oferta de Empleo Público para 2007 de 270 puestos de auxiliares, 45 de farmacéuticos, 85 de Veterinarios, 50 de ayudantes de inspección y de enfermería, 12 de Ingenieros agrónomos, 6 de Inspectores de pesca, 4 de topógrafos y 74 de conductor.

  - Se convocarán 3 concursos de méritos con aproximadamente 450 puestos.

- **Modificación, mediante Real Decreto, de la estructura organizativa de las Delegaciones** para, en primer lugar, incorporar las Unidades contra la Violencia sobre la Mujer, actualmente creadas mediante modificación de la RPTs; en segundo lugar, ajustar la organización de las Delegaciones a la estructura de los Servicios Centrales; y por último ajustar la estructura a las actuales competencias y cargas de trabajo.

- **Incrementar el grado de satisfacción del personal respecto a la formulación de propuestas y sugerencias y reconocimiento de nuestros empleados**. Para ello, el MAP habilitará un buzón centralizado de sugerencias de nuestros empleados al que podrá acceder todo el personal de los servicios periféricos. El buzón se alojará en la Intramap.

3.2.2. Sobre funcionamiento interno de las Delegaciones

- **Plan de Obras**. Durante el año 2007, se realizarán 25 obras destinadas fundamentalmente a la rehabilitación de fachadas y estructuras en los edificios sede de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, 31 destinadas a acondicionamiento y reforma de Oficinas de Extranjeros y 11 obras, para la adecuación y eliminación de barreras arquitectónicas. Para su consecución, se cuenta con un presupuesto aprobado de 21.668.030 de euros.

- **Plan "MAP en Red"**. Durante 2007 se centralizarán las 52 bases de datos de extranjería lo que permitirá que todos los usuarios y Ministerios trabajen contra una única base de datos. Asimismo se finalizarán nuevas aplicaciones informáticas a través de un entorno Web, como es el caso de las aplicaciones de sanciones administrativas, Jurados de Expropiación Forzosa, nueva versión de la aplicación CRETA (Consultas, Registros y Estadísticas de Trámites Administrativos), la aplicación para gestionar la recepción, análisis, almacenaje y destrucción de la droga y el Registro telemático único MAP-Delegaciones

- **Plan MAP es calidad. Se implantará el Modelo EFQM de Excelencia** en otras 14 Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno: Córdoba, Jaén, Málaga, Tenerife, Castilla y León (Valladolid), Burgos, Salamanca, Zamora, Cuenca, Lugo, Girona, Castellón, Melilla y Vizcaya y continuará el desarrollo de la gestión por procesos con la creación de grupos de trabajo integrados por personal de servicios centrales y de las propias Delegaciones para el estudio de nuevos procesos clave. Asimismo, se

implantarán los planes de mejora que se diseñen en el ámbito de los procesos ya definidos. Además, las Delegaciones y Subdelegaciones de Alicante, Almería, Asturias, Cáceres, Ceuta, Cataluña (Barcelona), Galicia (A Coruña), Granada, Huesca, León, Lleida, Madrid, Murcia, Navarra y La Rioja, que han realizado ya su autoevaluación de calidad durante 2006, pondrán en marcha sus planes de mejora.

- **Encuestas de satisfacción de los ciudadanos y de los empleados.** Se ampliará a nuevos servicios, especialmente a los de Extranjería, las encuestas para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos y del personal.

- **Evaluación del Desempeño**. La Delegación del Gobierno en Madrid participará en la experiencia piloto puesta en marcha sobre evaluación del Desempeño.

3.2.3. Sobre calidad de los servicios prestados a la ciudadanía

- **Ampliación de la Red integrada 060 de Oficinas de Atención al ciudadano. Administración 24 horas.** Utilizando la red de Oficinas de Información y Registro de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno se generalizarán, mediante convenio con las CC.AA., las Oficinas Integradas 060 que, además del teléfono y la web únicas 060, prestarán información presencial sobre el catálogo de servicios tanto de la A.G.E., como de las Administraciones Autonómicas y Locales. Para 2007, se prevé la incorporación a la red de las Oficinas de Información y Registro de Extremadura, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Madrid, Galicia y Cataluña, así como en todas las provincias de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- **Mejora de Los Servicios de Sanidad Exterior:**

  - El objetivo para 2007 es incrementar el grado de satisfacción de los usuarios de los PIFs y en especial de los 15 incluidos en el Acuerdo del Consejo de Ministros, en los dos aspectos peor valorados como

son el horario y el tiempo de inspección. Para ello se hará efectivo el incremento de personal ya aprobado de 131 nuevos puestos necesarios para cubrir los nuevos horarios de inspección y atender las obligaciones derivadas de la nueva normativa comunitaria.

- **Plan Integral de Seguridad para Canarias**. En el primer trimestre de 2007 se completará la total cobertura de los puestos incluidos en los servicios de inspección de Sanidad Exterior, mediante concurso o nombramiento de personal interino. Asimismo se abrirán los nuevos PIFs en Lanzarote, Fuerteventura y La Palma.

- **Mejora de la gestión de los Servicios de Extranjería.**

  - **La reducción al máximo del plazo de espera para presentación de solicitudes** y de los plazos de resolución de los expedientes, especialmente en las autorizaciones iniciales de residencia y trabajo, es una de las prioridades para 2007. Para ello se incorporarán a las Oficinas 267 empleados y se consolidará el sistema de productividad por cumplimiento de objetivos para incentivar los mayores esfuerzos del personal destinado a las Oficinas y Unidades de Extranjeros. Se procederá a la centralización de las 52 bases de datos de extranjería, que permitirá a todos los usuarios trabajar con una base única y una mejora en el intercambio de información

  - **Nuevas Oficinas de Extranjeros**. Continuación del Plan de Obras que incluye la remodelación y adecuación de las Oficinas de Extranjeros en Barcelona, Tenerife, Las Palmas, Ceuta, Melilla, Valladolid. Destaca la puesta en funcionamiento de nuevas Oficinas de Extranjeros Delegadas en Madrid, con la apertura de 3 nuevas oficinas y en Leganés, además de la que ya existe en Alcobendas. Al propio tiempo se estudiará la viabilidad de creación de Oficinas Delegadas en Calpe (Alicante), Lorca y Cartagena (Murcia), Marbella, Benalmádena y Vélez Málaga (Málaga).

- **Apoyo a la protección y seguimiento contra la violencia sobre la mujer.** En cumplimiento del Plan Nacional de Sensibilización y

Prevención de la Violencia de Género, se han creado las Unidades contra la Violencia sobre la Mujer y se está procediendo a la cobertura de los puestos. Con el objetivo de tener constancia permanente de las situaciones de violencia de género y de apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género, estas unidades realizarán informes de seguimiento trimestrales que, a través de las Delegaciones del Gobierno, serán remitidos a la Delegación Especial del Gobierno contra la Violencia sobre la Mujer.