GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA

INFORME

DE

SITUACIÓN

- **DICIEMBRE 2018**

GOBIERNO DE ESPAÑA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA

Informe: contenido y características

•Situación de la Gestión Administrativa de la Subdelegación del Gobierno en Zaragoza, a cierre del año 2018, referida a:

• Expedientes y aportaciones:

- Derechos Ciudadanos y Autorizaciones administrativas
- Asuntos Generales y Régimen Interior (Personal)
- Gestión económica - Habilitación
- Informática
- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
- Asuntos Jurídicos
- Jurado de Expropiación
- Protección Civil
- Alta Inspección de Educación
- Área de Agricultura
- Área de Fomento
- Área de Sanidad (Exterior y Análisis Drogas e Inspección Farmacéutica)
- Área de Trabajo e Inmigración
- Oficina de Extranjeros
- Área de Industria

• Oficina de Información y Registro

• Atenciones al ciudadano y usuarios

• Administración electrónica

•Cuadros e indicadores de actividad a fechas de Inventarios (septiembre y diciembre 2018)

• Fuentes: Fichas cumplimentadas por las distintas Unidades, con información de aplicaciones corporativas, Bases de Datos y Sistemas locales

• Elaboración por Secretaria de Subdelegación

GOBIERNO DE ESPAÑA
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA

Cuadro general resultados de gestión

INVENTARIO EXPEDIENTES Y TEMAS PENDIENTES
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA
Datos a 31/12/2018

ÁREA/UNIDAD	ENTRADA 2017	RESOLUCION 2017	PORCENTAJE RESUELTO 2017	ENTRADA 30-09-2018	RESOLUCION 30-09-2018	CARGA PENDIENTE 30-09-2018	PORCENTAJE RESUELTO A 30-09-2018	ENTRADA 31-12-2018	RESOLUCIÓN 31-12-2018	CARGA PENDIENTE 31-12-2018
UNIDAD DE APOYO A LA SECRETARÍA GENERAL	No se puede contabilizar									
DERECHOS CIUDADANOS Y AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS	12.867	12.758	0,99	11.065	6.009	5.191	0,54	14.590	10.031	4.654
ASUNTOS GENERALES Y RÉGIMEN INTERIOR (PERSONAL)	10.318	10.318	1,00	6.831	6.776	55	0,99	10.168	10.021	147
GESTIÓN ECONÓMICA-HABILITACIÓN				2.645	2.287	350	0,86	4.006	3.764	121
INFORMÁTICA				1.993	1.990	3	1,00	2.217	2.213	4
SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	No se puede contabilizar									
ASUNTOS JURÍDICOS	4.730	4.730	1	2.796	2.538	258	0,91	3.523	3.286	237
JURADO DE EXPROPIACIÓN	122	202	1,66	94	133	733	1,41	172	218	558
PROTECCIÓN CIVIL	168	167	0,99	179	170	10	0,95	232	226	6
ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN	3938	3.286	0,83	3017	2.982	35	0,99	4312	4.273	40
ÁREA DE AGRICULTURA	7.535	7.520	1,00	5.929	5.897	32	0,99	8.078	8.078	0
ÁREA DE FOMENTO (incluido IGN)	14.729	14.729	1,00	9.998	5.069	4.929	0,51	12.133	8.790	3.343
ÁREA DE SANIDAD - SANIDAD EXTERIOR	331	331	1,00	241	241	5	1,00	308	308	0
ÁREA DE SANIDAD- ANÁLISIS DROGAS E INSPECCIÓN FARMACÉUTICA	13.335	13.335	1,00	11.744	11.018	729	0,94	15.782	15.646	136
ÁREA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN	153	153	1,00	141	127	0	0,90	178	171	7
OFICINA DE EXTRANJEROS	21.730	22.414	1,03	16.860	16.961	3.111	1,01	22.241	21.974	3.524
ÁREA DE INDUSTRIA	549	531	0,97	514	476	56	0,93	119	116	51
TOTALES	90.505	90.474	1,00	74.047	62.674	15.497	0,85	98.059	89.115	12.828
OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO	266.624	266.565	1,00	215.076	215.037	5	1,00	286.442	286.443	4

FUENTE: fichas cumplimentadas por las distintas Unidades.
ELABORACIÓN: Secretaria Subdelegado del Gobierno en Zaragoza

95-100 VERDE **90-95 AMARILLO** **MENOS DE 90 ROJO**

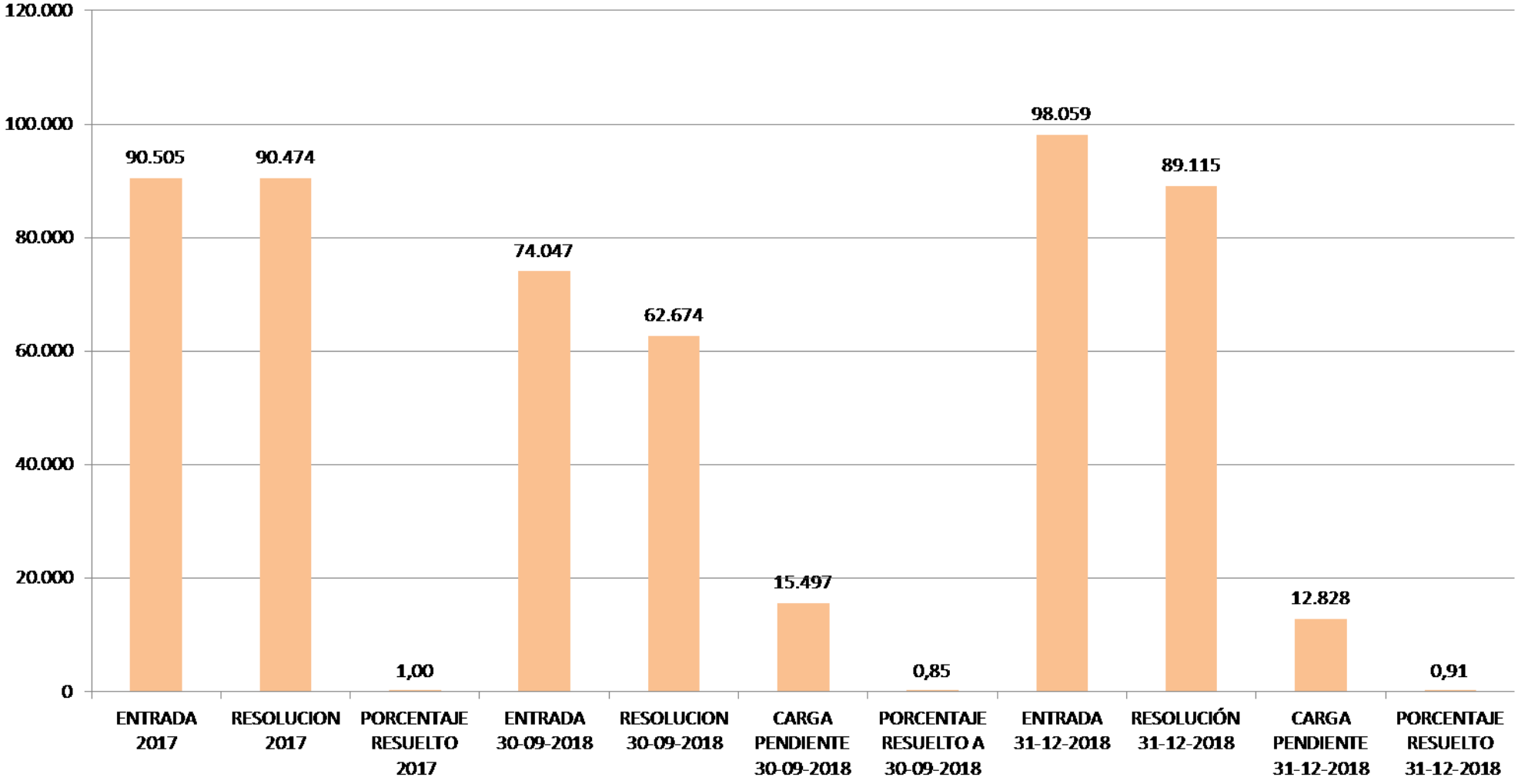
GOBIERNO DE ESPAÑA
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA

Información y Atención al Ciudadano

	12/2018	
Alta Inspección de Educación	23.974	
- Telefónicas		15.705
- Presenciales		7,587
- Telemáticas		682
Área de Fomento (incluido IGN):	2,836	
- Presenciales		1,323 (Fomento 539, IGN 784)
- Telefónicas:		1.254 (Fomento 307, IGN 947)
- Telemáticas		259 (IGN)
- Oficina de Extranjeros:	90,310	
- Telefónicas		26.160
- Presencial		64.150
- Área de Agricultura	28,864	
- Presenciales		6.561
- Telefónicas		7.728
- Correo postal		5.728
- Telemáticas		8.847
- Área de Industria	3.119	
- Presenciales		49
- Telefónicas		1.183
- Telemáticas		1.887
- Oficina de Información y Registro..	77.843	
TOTAL …… ……	**226,946**	

GOBIERNO DE ESPAÑA
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA

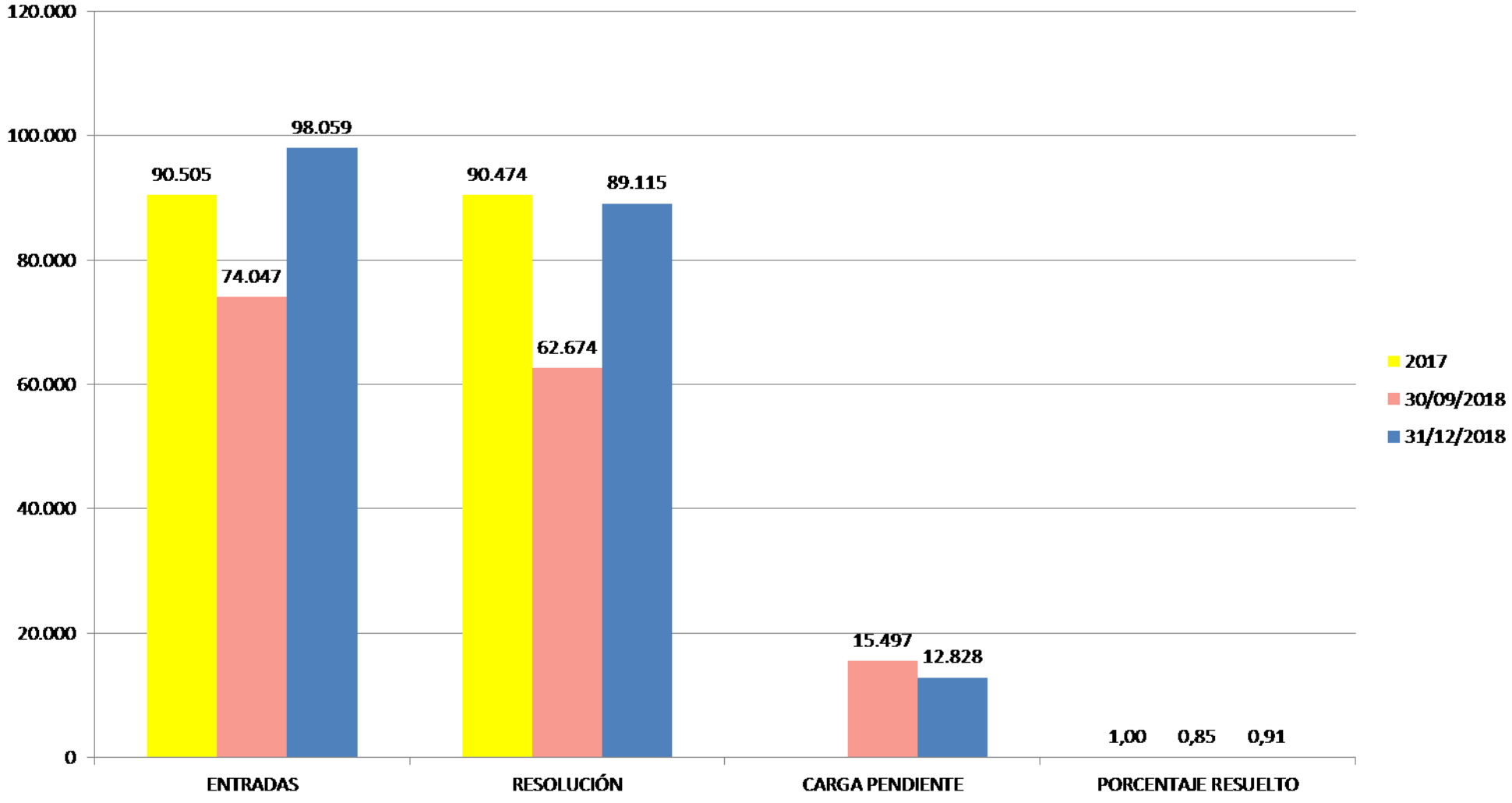
INVENTARIO EXPEDIENTES Y TEMAS PENDIENTES A 31-12-2018



FUENTE: Fichas cumplimentadas por las distintas Unidades
ELABORACIÓN: Secretaría del Subdelegado del Gobierno en Zaragoza

GOBIERNO DE ESPAÑA
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA

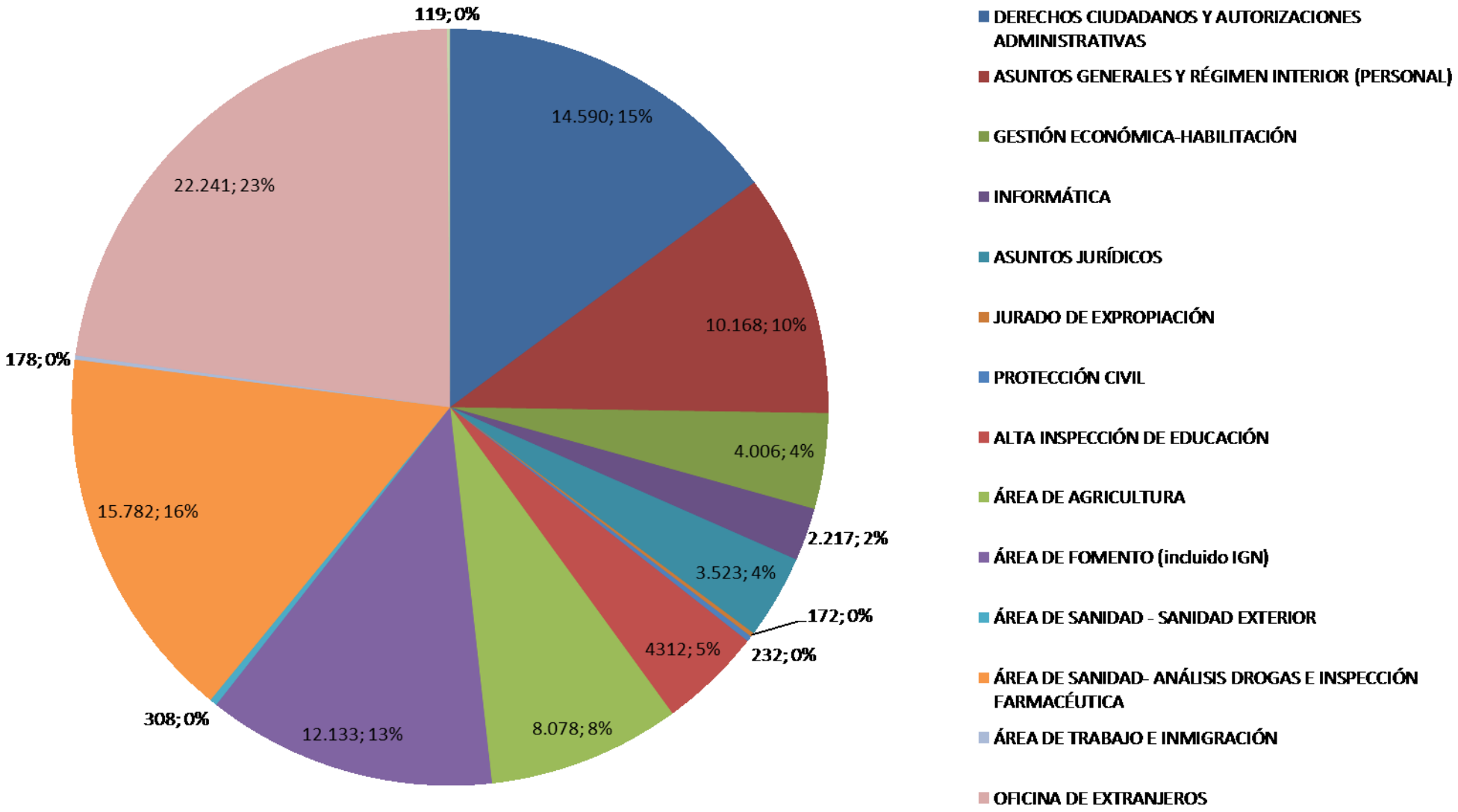
INVENTARIO EXPEDIENTES Y TEMAS PENDIENTES



FUENTE: Fichas cumplimentadas por las distintas Unidades
ELABORACIÓN: Secretaría del Subdelegado del Gobierno en Zaragoza

GOBIERNO DE ESPAÑA
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA

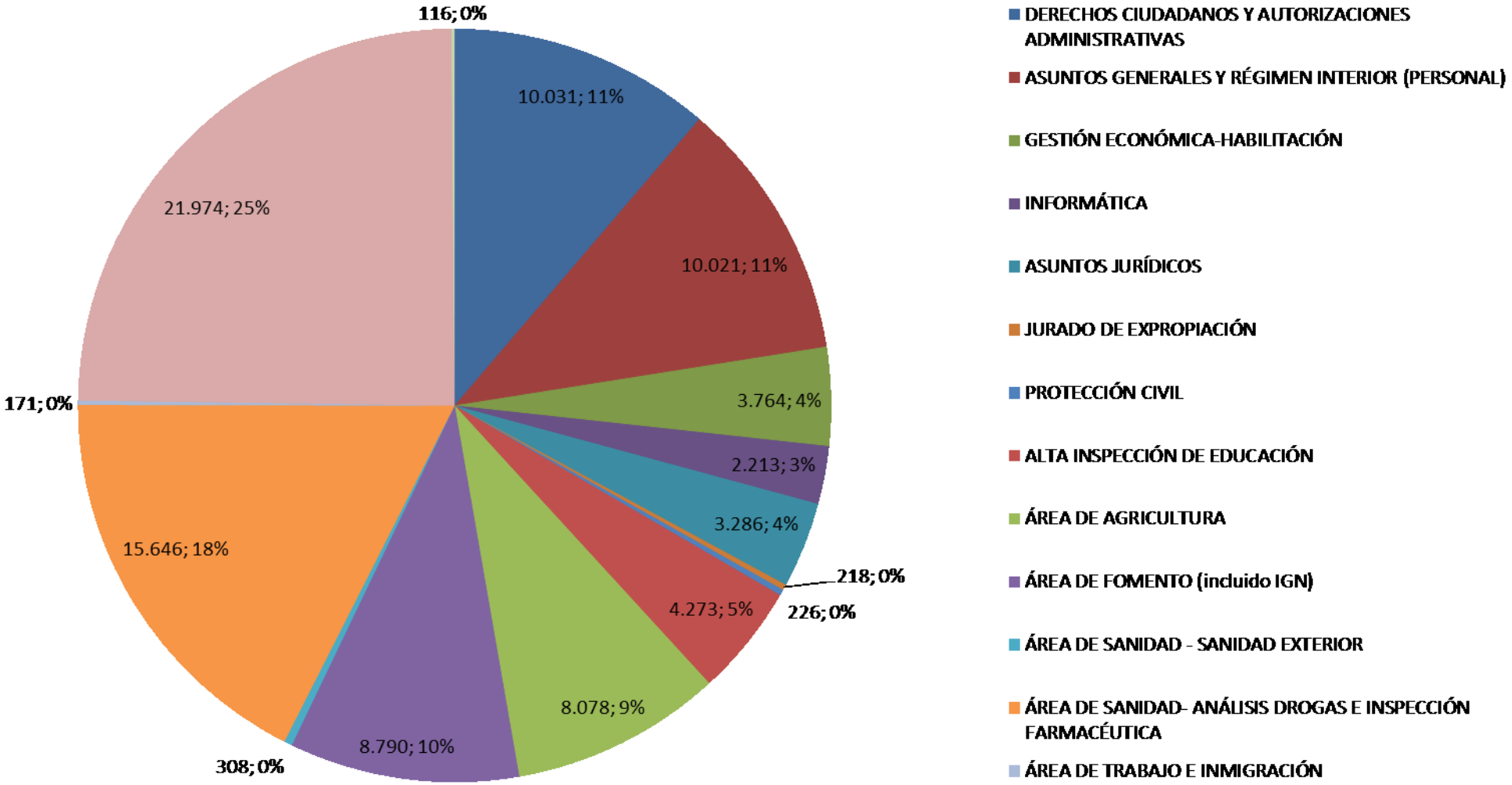
ENTRADA 31-12-2018



FUENTE: Fichas cumplimentadas por las distintas Unidades
ELABORACIÓN: Secretaría del Subdelegado del Gobierno en Zaragoza

GOBIERNO DE ESPAÑA
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA

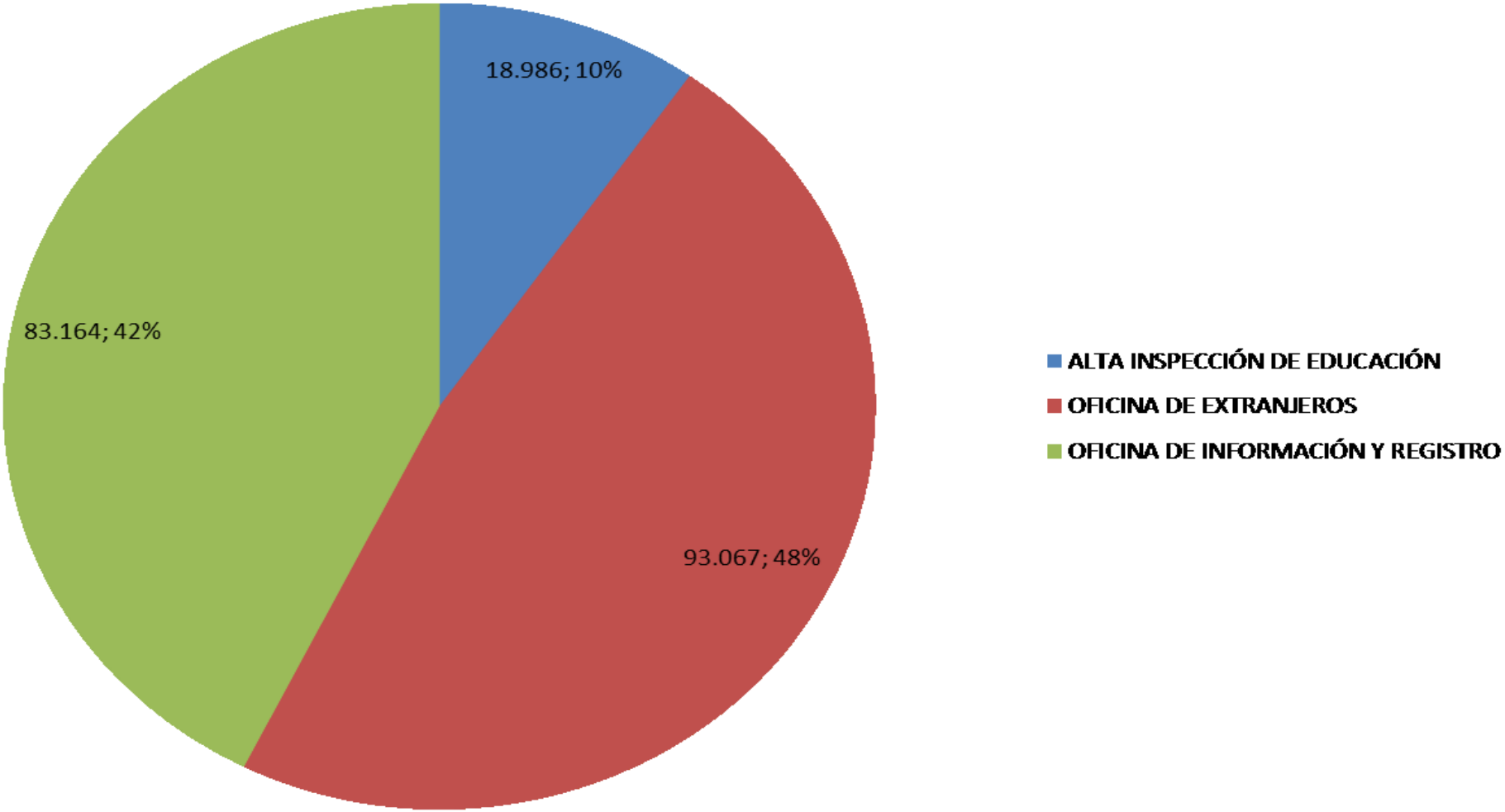
RESOLUCIÓN
31-12-2018



FUENTE: Fichas cumplimentadas por las distintas Unidades
ELABORACIÓN: Secretaría del Subdelegado del Gobierno en Zaragoza

GOBIERNO DE ESPAÑA
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA

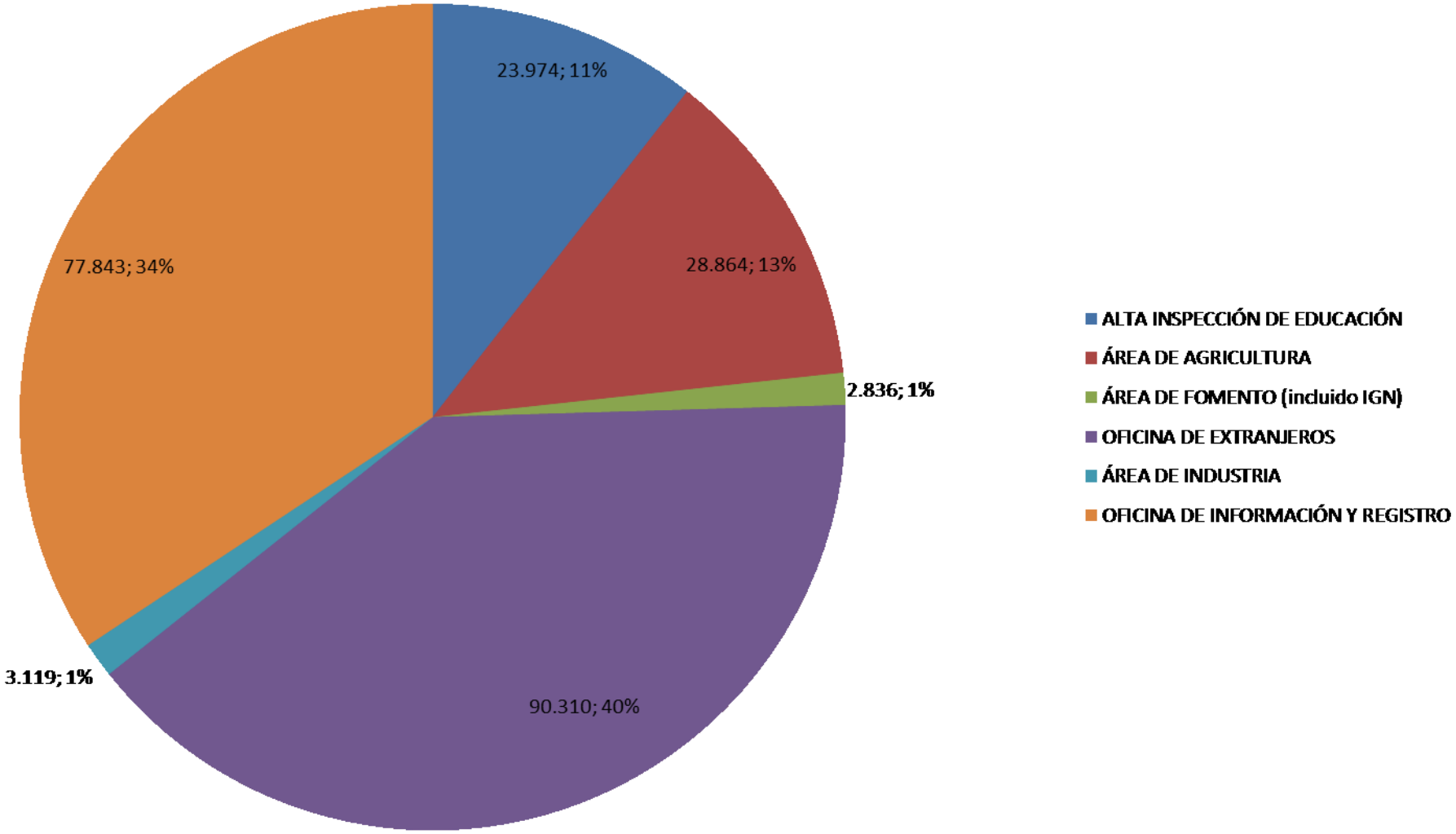
ATENCIÓN AL PÚBLICO 2017



FUENTE: Fichas cumplimentadas por las distintas Unidades
ELABORACIÓN: Secretaría del Subdelegado del Gobierno en Zaragoza

GOBIERNO DE ESPAÑA
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA

ATENCIÓN AL PÚBLICO 2018



FUENTE: Fichas cumplimentadas por las distintas Unidades
ELABORACIÓN: Secretaría del Subdelegado del Gobierno en Zaragoza

GOBIERNO DE ESPAÑA
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA

Oficina de Información, atención al ciudadano y Registro

	2017	9/2018	12/2018
- Registro de Entrada ……..	66.946	65.150	94.977
- Registro de Salida ……..	112.593	82.303	109.151
- Información			
- General …….…….….	67.155	52.836	63.865
- IMSERSO …….....	16.009	11.340	13.978
Total ……	83.164	64.176	77.843
- Administración Electrónica:			
* Registro entrada			
- Total digitalizado…… ……	25.053 (37,4%)		76.773 (80,83%)
- Total registros en papel …… ..	41.893		18.204
* Registro salida			
- Total digitalizado…… ……	16.384 (14,6 %)		69.374 (63,55%)
- Total registros en papel …… ...	96.209		39.777
* Herramientas de identificación electrónica:			
- Usuarios registrados (FNMT y Cl@ve)	3.253		4,107
- Evaluación de la satisfacción recibida:			3,84 (escala 5)

GOBIERNO DE ESPAÑA
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA

Datos globales y conclusiones

- Inventario
  - Carga Pendiente: desciende desde septiembre a diciembre
  - Entradas y Resoluciones: suben entradas y resoluciones
- Entradas / Resoluciones (
  - Entradas: 90,505 + 266.624 (2017) / 98,059+ 286.442 (2018)
  - Resoluciones: 90,474 + 266.565 (2017) / 89,115 + 286.443 (2018)
- Carga Pendiente descendente
  - Evolución 09/2018 – 31/12/2018: de 15,497 a 12,828
- Procesos claves
  - Analizar 3 procesos claves de cada Área / Unidad
  - Especial consideración Infracciones y Sanciones y Estadística edificación
- Fijar Objetivo global de la Subdelegación 2019
  - Alcanzar Índice 100 de forma global
  - Incrementar y fijar índice particular: E2017+E2018/2, salvo que E2017=S2018 que sería = 2018
  - Infracciones y Sanciones: alcanzar 1,30 de índice y reducir carga
  - Estadística vivienda: reducir carga pendiente a 0

GOBIERNO DE ESPAÑA
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA

Hoja de ruta: próximas actividades

- Memoria 2018

- Elaborar Memoria de Actividades ejercicio 2018
  - - Normativa, organización (recursos), procedimientos, información (ciudadano, web, ..)
- Incluyendo sugerencias y propuestas de mejora (especialmente respecto a descenso carga pendiente, mejora de procesos y administración electrónica)

- Objetivos 2019

- Globales de Subdelegación: índice gestión = < a 100
- Reducir carga pendiente global 33%
- Específicos de Área o Unidad
  - específicos para procedimientos claves
  - Fijar indicadores

- Guía de procedimientos

- Calendario: finalización primer trimestre de 2019
- Revisión información en sede electrónica

- Calidad en la Gestión y Análisis de procedimientos

- Completar guía y analizar procedimientos según modelo EFQM y Cartas de Servicio
- Analizar al menos 3 procesos críticos

FORMULACIÓN DE OBJETIVOS PARA 2019 ÁREA/SECCIÓN		
	OBJETIVO	**RELACIONADO CON PROCESO:**
1.		
1.		
1.		
1.		
1.		

F-01

OBJETIVOS CARGA PENDIENTE A 31.12.2019
ÁREA/SECCIÓN

Datos a XX/XX/2019

DENOMINACIÓN DEL PROCESO	CARGA PENDIENTE A 31.12.2018	PREVISIÓN * ENTRADA A 31.12.2019	PREVISIÓN SALIDA A 31.12.2019	OBJETIVOS A 31.12.2019
OBSERVACIONES				

**Previsión sobre entrada 2018, salvo que se prevea alguna entrada extraordinaria, que también se tendrá en cuenta.*

F-02

SEGUIMIENTO INVENTARIO MENSUAL 2019
ÁREA/SECCIÓN

PROCESO: XXX

MESES	***CARGA PENDIENTE 2018***	***ENTRADA***	***SALIDA***	***OBJETIVO DEL MES***	***CARGA PENDIENTE***	***OBSERVACIONES***
ENERO						
FEBRERO						
MARZO						
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
TOTALES						
OBJETIVO ANUAL						

F-03

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ARAGÓN

CALIDAD EN LA GESTION

- **Trabajamos al servicio del ciudadano**

GOBIERNO DE ESPAÑA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA