



MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DIRECCIÓN GENERAL DE  
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA,  
PROCEDIMIENTOS E IMPULSO DE LA  
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Subdirección General de la Inspección  
General de Servicios  
de la AGE.

**ACTA DE LA REUNIÓN DE LA COMISIÓN COORDINADORA DE  
INSPECCIONES GENERALES DE SERVICIOS DE LOS MINISTERIOS DE  
LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO**

**9 de julio de 2013**

**ASISTENTES**

**MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

D. [REDACTED]  
Secretario de Estado de Administraciones Públicas

D<sup>a</sup> [REDACTED]  
Directora General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la  
Administración Electrónica

D. [REDACTED]  
Subdirector General de Organización y Procedimientos

D<sup>a</sup> [REDACTED]  
Subdirectora General de la Inspección General de Servicios de la AGE

D<sup>a</sup> [REDACTED]  
Inspectora General de Servicios

D<sup>a</sup> [REDACTED]  
Inspectora General de Servicios

D. [REDACTED]  
Inspector de los Servicios

D. [REDACTED]  
Inspector de los Servicios del Servicio de Auditoría Interna

D. [REDACTED]  
Subdirector Adjunto del Departamento de Recursos  
Humanos y Gestión Económica

D. [REDACTED]  
Subdirector General de la Inspección de los Servicios

D. [REDACTED]  
Director del Departamento de Calidad de los Servicios (AEVAL)

### **MINISTERIO DE JUSTICIA**

D. [REDACTED]  
Subdirector General de Información Admva. e Inspección Gral. de Servicios

D. [REDACTED]  
Inspector de Servicios

### **ABOGACÍA GENERAL DEL ESTADO**

D. [REDACTED]  
Abogado Adjunto de la Sub. Gral. de Coordinación, Auditoría y de Gestión del Conocimiento

### **MINISTERIO DE DEFENSA**

D. [REDACTED]  
Vicesecretario General Técnico. General Auditor

### **MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD**

D<sup>a</sup> [REDACTED]  
Subdirectora Gral. de Admón. Financiera e Inspección de Servicios

### **MINISTERIO DEL INTERIOR**

D<sup>a</sup> [REDACTED]  
Subdirectora General de Recursos Humanos e Inspección

D. [REDACTED]  
Inspector Coordinador de Servicios

**MINISTERIO DE FOMENTO**

D. [REDACTED]  
Subdirector General de Inspección de Servicios y Obras

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE**

D. [REDACTED]  
Subdirector General de la Inspección General de Servicios

**MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**

D. [REDACTED]  
Inspector General de Servicios

**MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO**

■  
D<sup>a</sup> [REDACTED]  
Subdirectora General de la Inspección Gral. de Servicios y Relaciones con los Ciudadanos

**MINISTERIO AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE**

D<sup>a</sup> [REDACTED]  
Inspectora General de Servicios

D. [REDACTED]  
Inspector de Servicios

**MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA**

D<sup>a</sup> [REDACTED]  
Directora de la Oficina para la Ejecución de la Reforma de la Administración

D. [REDACTED]  
Director del Gabinete Técnico del Subsecretario

**MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD**

D<sup>a</sup> [REDACTED]  
Inspectora General de Servicios

-----

En Madrid, a las 11:00 horas del día 9 de julio de 2013, se reúne en la c/ Castellana nº 3 de Madrid la Comisión Coordinadora de las Inspecciones Generales de Servicios con la asistencia de los miembros señalados anteriormente.

1. Inicia la sesión el Secretario de Estado de Administraciones Públicas, D. [REDACTED] [REDACTED] que, tras saludar a los asistentes, expone las líneas generales de la reunión y de los objetivos de la Secretaría de Estado.

Comienza señalando las necesarias mejoras hacia una Administración eficiente y para los ciudadanos, resaltando la profunda auditoría que ha culminado con el informe de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA) que ha puesto de manifiesto determinadas ineficiencias y duplicidades que deben corregirse, planteando 217 propuestas de medidas.

Las Inspecciones de Servicios ministeriales, como órganos especializados en el control interno y en la evaluación de los servicios, juegan un rol de primer orden para profundizar en la mejora de la calidad de la acción administrativa. Y esta Comisión Coordinadora de las Inspecciones de Servicios de la AGE es el órgano llamado a ser motor del proceso continuado de coordinación funcional y técnica en el esfuerzo de todos los Ministerios por incorporar a sus planes los proyectos de CORA.

La crisis económica ha propiciado un cambio conceptual en el que la prioridad del servicio al ciudadano ha de conjugarse con la austeridad, ofreciendo servicios de calidad al menor coste posible, desde el análisis de utilidad para construir una economía productiva, competitiva e innovadora. La consecuencia será una administración de burocracia reducida, tecnológicamente avanzada y orientada a la evaluación de los resultados, con planificación de políticas públicas e instrumentos para la cooperación y la coordinación.

En el orden del día de esta reunión se incorporan puntos importantes que tienen que ver con las sugerencias de CORA.

Así, la elaboración de un Manual de Reducción de Cargas Administrativas y Mejora Regulatoria para la AGE constituye elemento esencial en el proceso de simplificación administrativa y de reducción de trabas burocráticas, que tiene por objeto medir los costes administrativos y reducir las cargas, con incidencia en la medición de tiempos de tramitación de los procedimientos.

Otro eje central del informe CORA es el impulso de la administración electrónica y, así, se verá en otro punto del orden del día la potenciación de la Plataforma de Intermediación de Datos, como medio para hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a no presentar documentos que ya obren en poder de la Administración, y se verá igualmente la implantación del Punto de acceso general como portal de entrada del ciudadano a las administraciones públicas, punto

de entrada único que le permitirá acceder desde un mismo lugar a la información de las distintas Administraciones, iniciar actuaciones o conocer el estado de tramitación, y acceder a los servicios.

El orden del día de esta Comisión constituye un ejemplo del esfuerzo que se está realizando desde la Secretaría de Estado para fomentar la competitividad e incrementar la productividad ( ya se han adoptado medidas como la generalización de la jornada laboral mínima y la reducción de días de vacaciones), potenciando la eficacia y la eficiencia sin merma de la calidad y arbitrando mecanismo de seguimiento y control, con criterios comunes para el conjunto de la AGE. En este sentido, se ha trabajado en un Plan de Seguimiento de Absentismo con una metodología de medición única, apoyada en una herramienta informática de recogida de datos de los diferentes Departamentos y Organismos, que permita la elaboración de un informe periódico de evaluación del seguimiento. En esta reunión se van a presentar los primeros datos provisionales de la experiencia piloto del mes de marzo.

2. Cede seguidamente la palabra a D<sup>a</sup> [REDACTED] Directora de la Oficina para la Ejecución de la Reforma de la Administración (OPERA), quien hace una síntesis de la creación en octubre de 2012 de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas y de las Subcomisiones de la misma, destacando la labor desarrollada en su seno por funcionarios públicos, estando representados todos los Ministerios.

Expone las principales propuestas de las respectivas Subcomisiones de CORA, que se apoyan en fichas de seguimiento de cada medida, controlando OPERA su ejecución por Ministerios, señalando plazos de implementación y solicitando aclaración sobre los ahorros generados con cada medida. Está previsto elevar el primer informe a finales de julio de 2013.

Menciona seguidamente aquellas medidas que guardan relación con las Inspecciones de servicios, como son la referida a la medición de la productividad y eficiencia, la eficacia de los procedimientos o la evaluación del desempeño, destacando la necesaria colaboración que las inspecciones deben realizar a los proyectos aprobados.

3. A continuación se procede a la aprobación del Acta de la reunión anterior, de 28 de febrero de 2013, en la que se determinan los criterios de actuación en el Plan de de absentismo de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución de 28 de diciembre de 2012 del SEAP sobre jornada y horarios.
4. La Directora General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica (DGMPIAE), D<sup>a</sup> [REDACTED] concede la palabra a la Subdirectora General de la Inspección General de Servicios de la AGE, D<sup>a</sup> [REDACTED] que presenta los resultados del plan piloto de seguimiento del absentismo:

En cumplimiento de la referida Resolución de 28 de diciembre de 2012, en cuyo apartado 12.3 se prevé establecer un Plan de seguimiento del absentismo en la AGE, la Comisión Coordinadora de Inspecciones aprobó en febrero de 2013 un proyecto de dicho plan. Por parte de la DGMPIAE se mantuvieron contactos con todos los Ministerios y se elaboró en abril la aplicación informática para recogida de datos, remitiéndose en junio a todos los departamentos para que introdujeran en ellas los datos relativos a las ausencias del mes de marzo de 2013, finalizando en julio la prueba piloto, entre los Ministerios que han participado.

Tras finalizar esta prueba piloto, se va a iniciar el seguimiento continuado del absentismo con todos los Ministerios y se informa a los asistentes que ya está abierto en la aplicación de SIGP el plazo para la recogida de datos del segundo trimestre de 2013.

Seguidamente informa D<sup>a</sup> [REDACTED] Inspectora general de la DGMPIAE, de los resultados del plan piloto, en el que se ha hecho, de una parte, un seguimiento de la situación de Incapacidad temporal del personal al servicio de la AGE, a partir de las inscripciones efectuadas en el Registro Central de Personal (RCP) – conforme a la Instrucción conjunta de las Secretarías de Estado de Administraciones Públicas y de Presupuestos y Gastos de 15 de octubre de 2012- y, de otra parte, se han registrado las anotaciones de los Ministerios en la aplicación de SIGP relativas a otras ausencias del personal.

Para el cálculo del índice de absentismo se tienen en cuenta las ausencias por razón de IT y estas otras ausencias (días hábiles de ausencia por enfermedad sin baja médica; permiso por deber inexcusable del artº 48 j) del EBEP; asistencia a consultas, pruebas o tratamientos médicos; ausencias no justificadas; retrasos no recuperados)

Sobre la muestra analizada en el plan piloto, para el período contemplado, resulta un índice sobre jornadas no trabajadas de 1,44% por IT y de 0,80% por otras ausencias.

La Directora de Modernización Administrativa, D<sup>a</sup> [REDACTED] insiste ante los asistentes en la necesidad de recoger los datos de todos los Ministerios para que el estudio sea fiable, solicitando el esfuerzo general para converger los datos. Recuerda que el buzón ciudadano que se abrió en torno a CORA recogía reiteradas demandas para que se regulara el absentismo en las administraciones. Por otro lado, su control habrá de mejorar la productividad de los servicios e incide en otras medidas que se implementen, como por ejemplo la evaluación del desempeño.

Tras recordar la confidencialidad de estos datos y su carácter provisional, la Directora abre a continuación un turno de intervenciones relativas a los resultados del plan piloto, deduciéndose de las mismas que los departamentos no han seguido un mismo criterio al introducir los datos sobre IT, pues en algunos se han grabado todas las situaciones de IT y, en otros, sólo las que producen efecto económico en la nómina.

Se acuerda mantener reuniones bilaterales con los Ministerios para que el segundo informe, comprensivo del primer trimestre de 2013, sea representativo de la AGE.

5. En el marco de las medidas propugnadas por CORA, la Directora de Modernización Administrativa comenta, como otro punto del orden del día, los temas puestos en marcha sobre simplificación administrativa, acordados en la Subcomisión de ese nombre, que fue presidida por la propia Directora.

En primer lugar, la elaboración de una nueva Ley de Procedimiento Administrativo que, con carácter de norma básica, incluya el procedimiento administrativo electrónico.

En segundo lugar, la elaboración de un Manual de Reducción de cargas administrativas y Mejora normativa, para continuar en la línea de reducción y simplificación, legislando para el ciudadano.

Enumera seguidamente diferentes áreas de proyectos ya en marcha, como los proyectos para emprendedores, para reducción de cargas o proyectos de administración electrónica. Destaca de todos ellos el “buzón del ciudadano”, la cita previa, el proyecto “Emprende en 3” para trámites de creación de empresas, el proyecto de “Eventos vitales” con tramitación electrónica de nacimientos y defunciones, la receta electrónica, el no exigir que los ciudadanos aporten documentos que ya obran en poder de la Administración y la intermediación de datos, el registro electrónico de apoderamiento, el tablón edictal, las subastas electrónicas, entre otros.

Se trata con todo ello de pasar desde una Administración oclusiva a otra reactiva, en la que se garantice el cumplimiento de las normas pero permitiendo actuar al ciudadano con agilidad (por ejemplo mediante declaraciones responsables).

Toma a continuación la palabra D. [REDACTED] Subdirector general de Organización y Procedimientos, que explica con más extensión algunos de los proyectos antes enumerados. Respecto al Manual de cargas administrativas señala que también incluirá metodología para analizar los procesos de trabajo. Como apoyos a la simplificación documental, cita un futuro Registro de apoderamientos o la Plataforma de intermediación de datos entre Administraciones para reducir o eliminar certificados pedidos al ciudadano. La evolución del 060 será el Punto de Acceso General (PAG) para información y realización de trámites de expedientes. En cuanto al Sistema de Información Administrativa (SIA) se reconoce que su información es aún deficiente pero que se está revisando, con el apoyo de la AEVAL, puesto que ha de servir de base al futuro PAG.

Se refiere finalmente al Plan de eficiencia y productividad, contenido entre las medidas CORA, que se va a impulsar desde OPERA tomando como ejemplo el sistema de medición de rendimientos de las Delegaciones de Hacienda (sistema SIECE). Por otro lado, y en apoyo de esa medida, la DGMPIAE ha recabado de los Ministerios los 10 procedimientos de cada

Departamento que serían susceptibles de racionalización, atendiendo al impacto social de los procedimientos, al coste del bien o servicio prestado y al grado de disconformidad manifestado por el ciudadano respecto a ellos.

Cierra las intervenciones D<sup>a</sup> [REDACTED] Subdirectora General de la Inspección General de Servicios de la AGE, para indicar que, junto al orden del día, se remitió a los asistentes el “Informe de marzo de 2013 sobre el cumplimiento de las medidas previstas en el Acuerdo de Consejo de Ministros de 3 de junio de 2011”, que pone de manifiesto el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en dicho Acuerdo para la simplificación documental en los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía.

Asimismo, participa a los asistentes los proyectos formativos para Inspectores de servicios que se ofertarán a través del INAP en los próximos meses.

D<sup>a</sup> [REDACTED] agradeciendo a todos los Inspectores la colaboración que han prestado y prestan en la consecución de diferentes proyectos y, particularmente, a D<sup>a</sup> [REDACTED] por el empeño demostrado para llevarlos a cabo, recuerda los compromisos adquiridos y levanta la sesión a las 14:30 horas.

La Secretaria de la Comisión Coordinadora  
de Inspecciones Generales de Servicios departamentales

