



RESUMEN EJECUTIVO DEL INFORME SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA DEL ESTADO EN 2018



Este Informe, elaborado en cumplimiento de lo establecido en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, recoge respecto de los servicios integrados, las principales actuaciones de gestión impulsadas en 2018 para la prestación de un servicio cercano y de calidad a los ciudadanos por las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares divididos en cinco áreas:

- CONTROL SANITARIO EN FRONTERAS Y OTRAS ACTUACIONES RELACIONADAS
- PROTECCIÓN CIUDADANA Y DERECHOS CIUDADANOS
- ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS
- ECONOMÍA Y DESARROLLO SOCIAL
- GESTIÓN Y MAYOR EFICIENCIA DE LOS MEDIOS

Asimismo recoge una breve descripción de la organización y datos relativos al funcionamiento en 2018 de los servicios territoriales no integrados en las Delegaciones del Gobierno, ordenados por Ministerios. Con ello, aun sin ánimo exhaustivo, se pretende recoger en un único documento la imagen global de la Administración Periférica del Estado.



CONTROL SANITARIO EN FRONTERAS Y OTRAS ACTUACIONES RELACIONADAS

Vacunaciones a viajeros internacionales

- Se han adoptado nuevas medidas organizativas en los Centros de Vacunación Internacional (CVI) en 2018. Actualmente la obtención por los viajeros de cita previa en nuestros centros, se produce en un plazo máximo de 15 días, incluso en temporada estival.

En 2018 se han administrado 100.068 vacunas en los 29 CVI, un 16% más que en 2017, y se ha atendido a un total de 165.043 viajeros, un 18,4% más que en 2017. Ambos datos son los más elevados de la serie histórica 2013-2018, lo que da prueba de la consolidación de estos CVI como centros de referencia en el asesoramiento del viajero internacional.

El 5 marzo de 2018 se firmó la Instrucción conjunta por la que se adoptan medidas urgentes para la mejora del funcionamiento de los centros de vacunación internacional dependientes de las Delegaciones del Gobierno en el período estival. La instrucción establece actualmente un plazo máximo de 15 días para obtener cita.

Alertas sanitarias

- Se ha dotado a la Administración del Estado en el territorio de infraestructura suficiente para afrontar alertas de salud pública de importancia internacional, mediante la adecuación de los servicios médicos asignados a los puertos y aeropuertos identificados como puntos de entrada.

Durante el año 2018 los Servicios Médicos de las Áreas de Sanidad y Política Social han atendido 748 incidencias sanitarias en frontera.

Asimismo, han realizado un total de 6.490 actuaciones en los ámbitos de control sanitario del tráfico internacional de cadáveres, de la importación y exportación de muestras biológicas, así como de control higiénico-sanitario de los medios de transporte internacional.

Control sanitario de mercancías en frontera

- En 2018 ha continuado la tendencia al alza en la actividad inspectora de mercancías de los Puestos de Inspección Fronterizos (PIF). Este año se han adoptado medidas organizativas y de refuerzo de personal para garantizar una correcta prestación del servicio de inspección.

Los Servicios de Inspección Sanitaria en frontera dependientes de las Delegaciones del Gobierno han realizado en 2018 el control sanitario y fitosanitario en 743.709 partidas en el tráfico internacional de mercancías, un 11% más que en 2017. El 45,48% del total corresponden al Servicio de Inspección de Sanidad Vegetal; el 25,97%, al Servicio de Inspección de Sanidad Exterior; el 19,37% al Servicio de Inspección de Sanidad Animal y el 9,18% al Servicio de Farmacia.

En 2018 se ha puesto en marcha el Plan de apoyo a la exportación de productos vegetales, que pretende adecuar la dotación de personal del Servicio de Inspección de Sanidad Vegetal de las Áreas funcionales de Agricultura para atender necesidades concretas en las campañas de exportación de productos vegetales.



PROTECCIÓN CIUDADANA Y DERECHOS CIUDADANOS

Protección Civil

- Las Unidades de protección civil de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno prestan un servicio básico de coordinación en situaciones de emergencias, información y tramitación de ayudas ante cualquier siniestro o emergencia, incendios y alertas por fenómenos meteorológicos adversos.

A lo largo de 2018 se han activado 13.856 protocolos de actuación por emergencias y se han gestionado 494.879 alertas y seguimientos de otras incidencias, El número de alertas gestionadas supone un incremento del 19,2% en relación con 2017. De estas alertas, 296.216 lo han sido de emergencias por fenómenos meteorológicos adversos.

Además, las Delegaciones del Gobierno juegan un papel esencial en la gestión de la Operación Paso del Estrecho (OPE), que facilita el cruce por el Estrecho de Gibraltar a un gran número de extranjeros procedentes de diferentes puntos de Europa. Un año más, la OPE ha experimentado cifras record de actividad. En la edición de 2018 embarcaron 3.241.679 pasajeros y 734.240 vehículos.

Violencia de Género

- Las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer de las Delegaciones del Gobierno se encargan del seguimiento y coordinación de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de las situaciones de violencia de género en el territorio.

La actividad de estas Unidades indica una tendencia creciente desde el año 2015. El número de fichas de seguimiento de casos de mayor riesgo y especial vulnerabilidad experimentó un acusado repunte en 2017 (incremento del 17,5% en relación con 2016). En 2018, se ha producido un ligero descenso del 3,25% respecto de 2017.

Destaca también la realización de acciones formativas, o las campañas de información y prevención. Se ha participado en la celebración de un total de 1.529 reuniones de carácter institucional y en materia de sensibilización, lo que supone una participación superior en más del 100% respecto a 2017.

Se han realizado 2.315 informes sobre la materia solicitados por distintas instancias.

La firma de un Acuerdo entre el Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad y el Ministerio de Política Territorial y Función Pública para reforzar la lucha contra la violencia de género, ha permitido que todas las Unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer y las Unidades de Violencia sobre la Mujer de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y de las Direcciones Insulares, hayan realizado en el año 2018 una gran cantidad de actividades como la realización de jornadas o mesas redondas, adquisición de materiales, celebración de actos etc, que inciden en la prevención, formación y sensibilización contra este tipo de violencia.

Seguridad ciudadana y derechos ciudadanos

- Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno tienen una importante actividad en relación con la concesión de autorizaciones administrativas, tramitación de expedientes sancionadores y trámites relacionados con el derecho de reunión y manifestación, procesos electorales o asistencia jurídica gratuita.

Las Unidades de derechos ciudadanos y seguridad ciudadana han tramitado en 2018:

- 38.737 expedientes de manifestaciones y reuniones, con un incremento del 30%, siendo las Delegaciones del Gobierno de Andalucía, Madrid, Galicia y Comunidad Valenciana las que más expedientes han tramitado.
- 267.420 expedientes sancionadores procedentes de las denuncias presentadas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado ante la observancia de acciones sancionables en el marco administrativo.
- 37.024 expedientes de autorizaciones administrativas, un 15% más que en 2017, siendo los más representativos los expedientes de armas (37,50%), uso de explosivos, pirotecnia y cartuchería (29,03%) y seguridad privada (12,8%).

Además, en el año 2018 se ha celebrado un proceso electoral en cuya organización han participado las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno: las elecciones al Parlamento Andaluz del 2 de diciembre.

Gestión de drogas

- Los Servicios de Inspección de Farmacia y Control de Drogas han sido parte activa en el desarrollo de las iniciativas adoptadas en el seno del Acuerdo Marco sobre drogas firmado por la Administración General del Estado, la Fiscalía y el Consejo General del Poder Judicial.

En 2018 se han recepcionado 309.698 kg de droga en los depósitos de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, un 2% más que el año pasado. La cantidad de droga destruida ha sido de 298.470 kg. Esta cantidad destruida es la mayor de la serie histórica de 2013-2018 y supone un 24% más que en 2017.

En cuanto al almacenamiento de droga, la cantidad de droga almacenada a 31 de diciembre de 2018, en el conjunto de las Unidades de Recepción, Custodia y Destrucción (URCD) es de 53.346 kg, cerca de un 7% menos que la almacenada en diciembre de 2017.

Durante 2018, estos Servicios han realizado un total de 682.820 análisis de droga, lo que supone un 18% más que en el año 2017.

En el seno de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Marco, se ha profundizado la mejora de la gestión de drogas con la aprobación de la II Guía Práctica de Actuación, para su utilización por todos los organismos intervinientes implicados en la gestión de la droga incautada.

También se ha aprobado una Adenda específica para gestión de alijos de cannabis que simplifica la metodología empleada hasta la fecha y agiliza la gestión de estos alijos.



ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

Información y atención a los ciudadanos

- Las Oficinas de asistencia en materia de registros de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares llevan a cabo las funciones de registro, información y atención al ciudadano sobre trámites y servicios de las Administraciones Públicas.

En 2018 las Oficinas de Información han atendido 7.221.071 de consultas, lo que se traduce en un aumento del 10,57% respecto a 2017. Este crecimiento consolida a las Oficinas de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno como un centro de referencia para los ciudadanos.

Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno son pioneras en la utilización de nuevas tecnologías en la AGE y además realizan una importante labor de información a la ciudadanía en este ámbito.

Los principales datos en este campo son:

- Respecto al registro de documentos, en 2018 estas Oficinas registraron de entrada 3.846.300 documentos, y se alcanzó una ratio de digitalización de en torno al 95%.
- A lo largo de 2018 han emitido 48.051 certificados digitales, un 18,65% más que en 2017.
- La tramitación de certificados de identificación digital @Clave ha aumentado significativamente, alcanzando los 41.453, una subida del 68,76% respecto a 2017.

La encuesta sobre el grado de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Información muestra una valoración media global de 4,26 puntos sobre 5. Esto revela una estimación alta por parte de los ciudadanos encuestados respecto de los servicios prestados por las Oficinas de Información, con una ligera mejoría de 5 décimas respecto de la encuesta de 2017.

Durante 2018 se han seguido desarrollando actuaciones enmarcadas en el Plan Especial de Accesibilidad puesto en marcha en 2015, que busca mejorar el uso de los centros y la atención a los ciudadanos. En 2018 se ha destinado un importe total de 1.201.233,14 euros en accesibilidad en grandes obras, así como 93.457,25 para la accesibilidad en obras menores.

Administración Electrónica

- La implantación de la administración electrónica se ha seguido consolidando en las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno. En 2018 existen un total de 70 trámites y procedimientos a disposición de los ciudadanos en la sede electrónica.

Cada vez se realizan más trámites por medios exclusivamente electrónicos y existe un mayor uso general de los servicios electrónicos por los ciudadanos en su relación con la Administración.

En 2018 existen un total de 70 trámites y procedimientos puestos a disposición de los ciudadanos en la sede electrónica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública. Los últimos en incorporarse han sido el procedimiento relativo a la reclamación al Estado de los salarios de tramitación y varios en materia de extranjería (6 en total).

Las páginas web de las Delegaciones del Gobierno han recibido a lo largo del 2018 un total de 4.342.038 visitas, lo que supone un 27% más de visitas que en 2017.

Las mejoras en la sede electrónica han supuesto que el número de expedientes tramitados desde la sede electrónica hayan aumentado considerablemente:

- La presentación por medio de la sede electrónica de solicitudes de autorizaciones administrativas, incluyendo las relativas a materia de transportes, han aumentado desde los 25.192 del 2017 hasta los 34.009 del 2018. Esto supone un incremento del 35%.
- Se ha producido un gran incremento del uso de la sede electrónica para las solicitudes en el ámbito de extranjería, de modo que en 2018 se presentaron 41.031 solicitudes de renovación de autorizaciones de extranjería, frente a las 23.335 del año 2017, con un incremento considerable, del 75,83%.
- También se ha utilizado la sede electrónica para el pago de tasas: en 2018 se han gestionado 35 millones de euros, de los cuales más de 15 millones de euros han sido abonados con pagos electrónicos desde la plataforma de gestión y pago de tasas.

Inmigración y Extranjería

- Las Delegaciones del Gobierno continúan desarrollando una intensa labor en materia de extranjería e inmigración a través de los 70 puntos de atención repartidos por el territorio, entre Oficinas de Extranjería y sedes delegadas

En el año 2018 se han presentado en las Oficinas de Extranjería un total de 736.525 solicitudes de autorizaciones en esta materia, es decir, un 7,05% más que en 2017, al tiempo que se han resuelto 728.389 expedientes, un 4,47% más que el año anterior.

Analizando los datos anuales de autorizaciones solicitadas durante el periodo 2014-2018, se observa que en los últimos años se había estabilizado el número de solicitudes presentadas en torno a las 680.000. Sin embargo en el 2018 la tendencia no se ha seguido y las autorizaciones han experimentado un considerable aumento quedando en niveles próximos a los del 2013.

Madrid y Barcelona concentran el 40% de las solicitudes recibidas en 2018.

Las solicitudes iniciales representan el mayor porcentaje del total, con cerca del 60%, frente al 23% de solicitudes de larga duración y el 17% de renovaciones.

Por continente de origen, prácticamente la mitad de las solicitudes están referidas a ciudadanos procedentes de América (47%), especialmente de Colombia y Estados Unidos, con un 12% y 10% respectivamente. Respecto a África, que supone 25,5% del total, sobresale Marruecos, con una proporción del 65%. En Europa (10,8%) cabe destacar a Rusia, con un porcentaje del 28%, seguido de Ucrania con un 20% y Rumanía con un 18%.

Transparencia

- El acceso a la información por los ciudadanos, se realiza en virtud de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Al amparo de esa norma, en 2018 se han recibido un total de 116 solicitudes de acceso a información relativa a la actividad de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. Esto supone un incremento en las solicitudes atendidas que casi duplica los datos de 2017, cuando se tramitaron 61 solicitudes de información pública. Estas solicitudes fueron resueltas con la concesión del acceso solicitado en más del 65% de los casos.

Otros servicios

- Las Delegaciones del Gobierno prestan un amplio conjunto de servicios a los ciudadanos, como la homologación y convalidación de títulos, la tramitación de expedientes de asistencia jurídica gratuita, ayudas al transporte de mercancías, certificados de emigrantes retornados o salarios de tramitación.

Las Altas Inspecciones de Educación han tramitado durante 2018 un total de 98.834 solicitudes de homologaciones y convalidaciones de títulos y estudios extranjeros universitarios y no universitarios, y de equivalencias de títulos españoles, aumentando un 8,72% respecto a 2017, cuando se tramitaron 90.908.

En las Delegaciones y Subdelegaciones en las 14 provincias donde no hay Gerencia Territorial de Justicia se han resuelto en 2018 un total de 67.657 expedientes de asistencia jurídica gratuita, que la Constitución Española reconoce a los ciudadanos sin recursos.

Las Delegaciones del Gobierno en las Iles Balears y Canarias han tramitado en las Áreas de Fomento 7.035 solicitudes de ayudas al transporte de mercancías para Canarias e Islas Baleares. En el 2018 ha sido la Delegación del Gobierno en Canarias la que ha presentado más del 90% de las solicitudes de ayuda.

Las Áreas y dependencias de Trabajo e Inmigración han tramitado en 2018, 12.521 expedientes de certificados y ayudas de emigrantes retornados y 342 reclamaciones de salarios de tramitación en juicios por despido y cuotas a la Seguridad Social.

En cuanto a las Quejas y Sugerencias, en 2018 han recibido en las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares un total de 964 quejas y 16 sugerencias, lo que supone un aumento del 16% respecto al año anterior. La mayoría de ellas se distribuyen entre el 53,8% que se produjeron en las Oficinas de Extranjeros, el 17,2% en los Centros de Vacunación Internacional, o el 10,9% en las Oficinas de Atención al Ciudadano y Registro.



ECONOMÍA Y DESARROLLO SOCIAL

Expropiación Forzosa

- Se ha continuado con el plan de acción para el pago del justiprecio y la aceleración del pago de los intereses de demora, consistente en el refuerzo de recursos humanos, mejora de la aplicación informática, homogeneización de criterios y mayor coordinación con la Dirección General de Catastro.

El refuerzo de los Jurados de Expropiación Forzosa ha permitido reducir en un 90,12 % el número de expedientes de fijación de justiprecio que se encontraban atrasados y acortar los tiempos medios de resolución de los expedientes de valoración de justiprecio de 12 meses en 2012 a entre 2 y 3 meses en 2018.

En 2018, se ha hecho posible una identificación de las necesidades de los Jurados Provinciales de Expropiación Forzosa. Se tienen en cuenta tanto los expedientes pendientes de resolver, que son principalmente de naturaleza rústica, como la adecuación del personal al volumen de trabajo existente.

La implantación de la “Guía de criterios técnicos para la valoración de inmuebles objeto de procedimientos de expropiación forzosa en suelos en situación rural”, aprobada por Instrucción conjunta con la Dirección General del Catastro, ha permitido unificar criterios y resolver dudas técnicas en las valoraciones.



GESTIÓN Y MAYOR EFICIENCIA DE LOS MEDIOS

Gestión de los inmuebles

- En 2018 se han culminado grandes obras de rehabilitación integral de sedes de las Delegaciones del Gobierno como la de la Comunidad Valenciana (Palacio del Temple) y la Región de Murcia.

La inversión realizada en el año 2018 en obras y proyectos de mejora del patrimonio inmobiliario de Delegaciones y Subdelegaciones ha sido de 8.445.970,79 de euros.

Entre otras actuaciones, en 2018 se han finalizado las obras de rehabilitación integral en las Delegaciones del Gobierno en Murcia (inversión total de 4.326.211,00 euros) y en la Comunidad Valenciana (Palacio del Temple, por importe total de 8.950.698,11 euros) y se ha iniciado la obra de rehabilitación de la Delegación del Gobierno en Cataluña (con un presupuesto global de 8.878.122,33 euros, en una actuación cofinanciada junto al Ministerio de Fomento).

Recursos Humanos

- En 2018 se ha profundizado en la mejora de la gestión del personal temporal al servicio de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno a fin de poder cubrir las necesidades de carácter urgente e inaplazable en materia de personal.

En 2018 se ha gestionado la convocatoria de cuatro concursos de traslados para la provisión de puestos de trabajo de personal funcionario en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

En total, mediante el cupo de 2018 se han incorporado 111 funcionarios interinos, de los cuales 20 corresponden a sustituciones transitorias de los titulares y 91 por exceso o acumulación de tareas.

Eficiencia, Calidad y Eficacia

- Entre las medidas impulsadas en el ámbito de las Delegaciones del Gobierno se encuentra el diseño e implantación de un sistema de medición de la eficacia y eficiencia en las organizaciones administrativas.

La aplicación informática SIECE entró en funcionamiento el 1 de enero de 2016, y con su implantación se pretende asegurar que todas las unidades administrativas dispongan de métodos de evaluación de actividad adaptados a sus características. Desde su puesta en marcha se ha gestionado de forma automatizada toda la información tendente a la determinación de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

Las áreas de actividad de las Secretarías Generales en las que ya está implantada esta herramienta son: Información y atención al ciudadano, Unidad de sanciones, Unidades de derechos ciudadanos y autorizaciones administrativas, Unidades de relaciones con las Administraciones Territoriales y Secretaría de los Jurados Provinciales de Expropiación.

En 2018 se ha trabajado en los indicadores de las Áreas de Agricultura y Pesca con el fin de incorporarlos al SIECE.



OTROS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO

El Informe también incluye la organización, funciones y actividad del resto de servicios de la Administración General del Estado en el territorio, que colaboran con los Delegados y Subdelegados del Gobierno con el fin de facilitar a estos el cumplimiento de su función directiva a nivel territorial aunque dependen directamente de sus respectivos Ministerios.

Se trata de servicios entre los que se encuentran, entre otros, la Agencia Estatal de Administración Tributaria, la Tesorería General y el Instituto Nacional de la Seguridad Social, el Servicio Público de Empleo Estatal, las Gerencias Territoriales de Justicia, las Demarcaciones de Carreteras, las Confederaciones Hidrográficas, las Delegaciones de Economía y Hacienda, las Jefaturas Provinciales de Inspección de las Telecomunicaciones o las Direcciones Territoriales y Provinciales de Comercio.